

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ, НАУКИ И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ
КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ КАЗЕННОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ
«АРМАВИРСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ ТЕХНИКУМ»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ДД.18 Психология эффективного общения
профиль обучения: социально-экономический
для профессии СПО 46.01.03 Делопроизводитель

Армавир, 2023

СОДЕРЖАНИЕ

1.	Пояснительная записка	4 стр.
2.	Структура и содержание дисциплины	7 стр.
3.	Условия реализации программы	13 стр.
4.	Контроль и оценка результатов освоения дисциплины	14 стр.

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

1.1. Место дисциплины в структуре образовательной программы СПО

Дополнительная дисциплина ДД.18 Психология эффективного общения является частью общеобразовательного цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по профессии 46.01.03 Делопроизводитель.

1.2. Цели и задачи изучения дисциплины:

Цели: обеспечить развитие социально-психологической компетентности и мастерства делового взаимодействия; создать условия для повышения уровня коммуникативной компетентности обучающихся, что способствует стимулированию социального развития и личностного роста.

Задачи:

- получение, обобщение психологических знаний об особенностях процессов самопознания и самовоспитания, о себе целостно;
- формирование представлений об эмоциях и их саморегуляции как способа снятия стресса и напряжения;
- познакомиться с природой конфликта и научиться способам разрешения сложных ситуаций;
- выработка у обучающихся конструктивных способов взаимодействия в социуме;
- сформировать у обучающихся навыки саморегуляции, мотивации на достижение успеха.

1.3. Планируемые результаты:

Личностные:

В результате изучения на уровне среднего общего образования у обучающегося будут сформированы следующие личностные результаты:

1) гражданского воспитания:

принятие традиционных национальных, общечеловеческих гуманистических и демократических ценностей, уважение ценностей иных культур, конфессий;

готовность противостоять идеологии экстремизма, национализма, ксенофобии, дискриминации по социальным, религиозным, расовым, национальным признакам;

готовность вести совместную деятельность в интересах гражданского общества, участвовать в самоуправлении в школе и детско-юношеских организациях;

умение взаимодействовать с социальными институтами в соответствии с их функциями и назначением;

2) патриотического воспитания:

сформированность российской гражданской идентичности, патриотизма, уважения к своему народу, чувства ответственности перед Родиной, гордости за свой край, свою Родину, свой язык и культуру, прошлое и настоящее многонационального народа России;

3) духовно-нравственного воспитания:

сформированность нравственного сознания, этического поведения;

способность оценивать ситуацию и принимать осознанные решения, ориентируясь на морально-нравственные нормы и ценности;

осознание личного вклада в построение устойчивого будущего;

ответственное отношение к своим родителям, созданию семьи на основе осознанного принятия ценностей семейной жизни в соответствии с традициями народов России;

4) эстетического воспитания:

эстетическое отношение к миру, включая эстетику быта, научного и технического творчества, спорта, труда, общественных отношений;

убежденность в значимости для личности и общества отечественного и мирового искусства, этнических культурных традиций и народного творчества;

стремление проявлять качества творческой личности;

5) физического воспитания:

сформированность здорового и безопасного образа жизни, ответственного отношения к своему здоровью, потребность в физическом совершенствовании;

активное неприятие вредных привычек и иных форм причинения вреда физическому и психическому здоровью;

6) трудового воспитания:

интерес к различным сферам профессиональной деятельности, умение совершать осознанный выбор будущей профессии и реализовывать собственные жизненные планы;

мотивация к эффективному труду и постоянному профессиональному росту, к учету общественных потребностей при предстоящем выборе сферы деятельности;

7) экологического воспитания:

сформированность экологической культуры, понимание влияния социально-экономических процессов на состояние природной и социальной среды, осознание глобального характера экологических проблем;

умение прогнозировать неблагоприятные экологические последствия предпринимаемых действий, предотвращать их;

расширение опыта деятельности экологической направленности;

8) ценности научного познания:

сформированность мировоззрения, соответствующего современному уровню развития науки;

совершенствование языковой и читательской культуры как средства взаимодействия между людьми и познания мира;

языковое и речевое развитие человека, включая понимание языка социально-экономической и политической коммуникации;

осознание ценности научной деятельности, готовность осуществлять проектную и исследовательскую деятельность индивидуально и в группе;

мотивация к познанию и творчеству, обучению и самообучению на протяжении всей жизни, интерес к изучению социальных и гуманитарных дисциплин.

Личностные результаты реализации программы воспитания:

ЛР 1 Осознающий себя гражданином и защитником великой страны.

ЛР 2 Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций.

ЛР 3 Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально-опасное поведение окружающих.

ЛР 4 Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде личности и профессионального конструктивного «цифрового следа».

ЛР 7. Осознающий приоритетную ценность личности человека, уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.

ЛР-КК 1 Признающий ценность непрерывного образования, ориентирующийся в изменяющемся рынке труда, избегающий безработицы; управляющий собственным профессиональным развитием; рефлексивно оценивающий собственный жизненный опыт, критерии личной успешности.

Метапредметные:

Умение самостоятельно определять цели деятельности и составлять планы деятельности; самостоятельно осуществлять, контролировать и корректировать деятельность; использовать все возможные ресурсы для достижения поставленных целей и реализации планов деятельности; выбирать успешные стратегии в различных ситуациях;

Умение продуктивно общаться и взаимодействовать в процессе совместной деятельности, учитывать позиции других участников деятельности, эффективно разрешать конфликты;

Готовность и способность к самостоятельной информационно-познавательной деятельности, владение навыками получения необходимой информации из словарей разных типов, умение ориентироваться в различных источниках информации, критически оценивать и интерпретировать информацию, получаемую из различных источников;

Умение использовать средства информационных и коммуникационных технологий в решении когнитивных, коммуникативных и организационных задач с соблюдением требований эргономики, техники безопасности, гигиены, ресурсосбережения, правовых и этических норм, норм информационной безопасности;

Умение определять назначение и функции различных социальных институтов;

Умение самостоятельно оценивать и принимать решения, определяющие стратегию поведения, с учетом гражданских и нравственных ценностей;

Владение языковыми средствами - умение ясно, логично и точно излагать свою точку зрения, использовать адекватные языковые средства;

Владение навыками познавательной рефлексии как осознания совершаемых действий и мыслительных процессов, их результатов и оснований, границ своего знания и незнания, новых познавательных задач и средств их достижения.

Предметные:

Сформированность умений вести диалог, обосновывать свою точку зрения в дискуссии;

Владение видами социальных взаимодействий;

Знание взаимосвязи общения и деятельности;

Владение техникой, приемами общения, правилами слушания, ведения беседы, убеждения;

Проявление этических принципов общения;

Знание источников, причин, видов и способов разрешения конфликтов;

Владение механизмами взаимопонимания в общении;

Владение целями, функциями, видами и уровнями общения;

Понимание роли и ролевых ожиданий в общении.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем в часах
Объем образовательной программы учебной дисциплины (всего)	68
Основное содержание	47
теоретическое обучение	43
практические занятия	4
В форме практической подготовки	20
в т. ч.:	
теоретическое обучение	-
практические занятия	20
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета	1

2.2. ТЕМАТИЧЕСКОЕ ПЛАНИРОВАНИЕ ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДД.18 Психология эффективного общения

№ п/п	Наименование разделов и тем учебного предмета	Программное содержание (содержание учебного материала, практических работ)	Количество часов
1	2	3	4
1.1	Раздел 1. Психологические основы общения	<p>Основное содержание</p> <p>1. Понятие общения, регуляторы общения, формирование первого впечатления.</p> <p>2. Основные ошибки восприятия, правила понимающего реагирования.</p> <p>Практические занятия</p> <p>№ 1 Приемы формирования первого впечатления, анализ основных ошибок восприятия.</p> <p>№ 2 Анализ ситуаций, психологическое тестирование.</p> <p>Контрольная работа № 1 по теме 1.1 Процесс общения как категория изучения в психологии.</p>	2
1.2	Уровни общения	<p>Основное содержание</p> <p>1. Виды уровней общения.</p> <p>2. Фазы контакта.</p> <p>Профессионально-ориентированное содержание</p> <p>Практические занятия</p> <p>№ 1 Формирование навыков обратной связи и взаимодействия в контакте.</p> <p>№ 2 Психологические приемы общения с клиентами.</p>	2
1.3	Эмоции в общении	<p>Основное содержание</p> <p>Виды эмоций. Роль эмоций в общении.</p> <p>Профессионально-ориентированное содержание</p> <p>Практические занятия</p> <p>№ 3 Этикет при общении с клиентом.</p> <p>№ 4 Определение эмоционального состояния и уровня тревожности, свойственных для данной профессии.</p>	1
			2

1.4	Интерактивная функция общения.	<p>Основное содержание</p> <p>1. Общение как взаимодействие. Стратегии и тактики взаимодействия.</p> <p>2. Правила ведения беседы.</p> <p>Профессионально-ориентированное содержание</p> <p>Практические занятия</p> <p>№ 5. Формирование навыков ведения переговоров.</p> <p>№ 6. Анализ правил корпоративного поведения в команде.</p>	2
Раздел 2. Индивидуальные особенности личности и психологические проблемы общения.		Итого по разделу	16
2.1	Общение и индивидуальные особенности личности	<p>Основное содержание</p> <p>1. Понятие темперамента, свойства нервных процессов.</p> <p>2. Общение и темперамент.</p> <p>Профессионально-ориентированное содержание</p> <p>Практические занятия</p> <p>№ 7. Определение типа темперамента и его влияние на особенности межличностного взаимодействия.</p>	2
2.2	Роли и ролевые ожидания.	<p>Основное содержание</p> <p>1. Понятие социальной роли, виды социальных взаимодействий.</p> <p>2. Ролевые ожидания. Ролевой конфликт. Коммуникативные позиции и роли.</p>	2
2.3	Этические принципы общения	<p>Профессионально-ориентированное содержание</p> <p>Практические занятия</p> <p>№ 8. Изучение правильности выбора профессии делопроизводитель.</p> <p>Основное содержание</p> <p>1. Нравственные эталоны и образцы поведения.</p> <p>2. Нравственные эталоны и образцы поведения руководителя</p> <p>Профессионально-ориентированное содержание</p> <p>Практические занятия</p> <p>№ 9. Этические принципы общения делопроизводителя.</p>	1
			2
			2

		№ 10. Анализ коммуникативных барьеров в работе делопроизводителя и способов их преодоления.	
2.4	Межличностное взаимодействие в общении.	<p>Основное содержание</p> <p>1. Общение как взаимодействие. Вербальные и невербальные средства общения.</p> <p>2. Экстракурсорное общение.</p> <p>3. Уровни общения: макроуровень, мезоуровень, микроуровень</p> <p>4. Влияние индивидуальных различий на особенности коммуникаций в группе.</p> <p>Профессионально-ориентированное содержание</p> <p>Практические занятия</p> <p>№ 11. Социально-психологический тренинг: «Переживание профессиональных неудач».</p> <p>№ 12. Отработка приемов эффективного слушания.</p>	4
		Итого по разделу	16
Раздел 3. Конфликты			
3.1	Конфликты в общении.	<p>Основное содержание</p> <p>1. Конфликт, его виды, источники, причины.</p> <p>2. Способы разрешения конфликтов.</p> <p>3. Объект конфликтной ситуации, цели, субъективные мотивы его участников</p> <p>Практические занятия</p> <p>№ 3. Изучение молодежного сленга, как формы самоутверждения</p>	1
3.2	Конфликты в деловом общении.	<p>Основное содержание</p> <p>1. Стили руководства и особенности делового общения.</p> <p>2. Конфликты в малых и больших группах.</p> <p>3. Стадии протекания конфликта.</p> <p>4. Упражнения по предупреждению конфликта.</p> <p>Профессионально-ориентированное содержание</p> <p>Практические занятия</p> <p>№ 13. Анализ принципов делового этикета делопроизводителя.</p> <p>№ 14. Анализ способов разрешения профессиональных конфликтов.</p>	4
3.3	Манипуляции в общении.	<p>Основное содержание</p> <p>1. Манипуляции в общении.</p>	2
			6

	<p>2. Исследование манипуляций.</p> <p>3. Техники релаксации и самоконтроля в практике общения.</p> <p>4. Способы защиты от манипуляций в общении.</p> <p>5. Техники для выявления скрытых мотивов и интересов собеседников.</p> <p>6. Анализ влияния Интернета на людей.</p> <p>Профессионально-ориентированное содержание</p> <p>Практические занятия</p> <p>№ 15. Анализ принципов делового общения; психологических приемов влияния на партнера.</p> <p>Контрольная работа № 2 по разделу 3 Конфликты.</p>	1
		1
		Итого по разделу
		18
Раздел 4. Управление коллективом		
4.1	Социальные группы	<p>Основное содержание</p> <p>1. Понятие социальной группы.</p> <p>2. Социальные нормы.</p> <p>3. Формирование социальной группы, её типы, признаки.</p> <p>Практические занятия</p> <p>№ 4. Анализ типов социальных групп.</p> <p>Основное содержание</p> <p>Характеристика коллектива. Формирование, управление, стадии зрелости.</p> <p>Профессионально-ориентированное содержание</p> <p>Практические занятия</p> <p>№ 16. Изучение психологического климата в профессиональном коллективе.</p> <p>№ 17. Групповые роли в коллективе.</p> <p>Основное содержание</p> <p>1. Стресс и способы его преодоления.</p> <p>2. Конфликтная личность.</p> <p>3. Кодекс поведения в конфликте.</p> <p>Профессионально-ориентированное содержание</p> <p>Практические занятия</p> <p>№ 18. Кодекс поведения делопроизводителя в конфликте.</p>
4.2	Коллектив и группы в нем	3
4.3	Понятие стресса.	1
		1
		3
		1
		1
		2
		1
		1
		2
		3
		1
		1
		1

4.4	Техники активного слушания	<p>Основное содержание</p> <p>1. Техники налаживания контакта.</p> <p>2. Активные методы повышения коммуникативной компетентности</p> <p>Профессионально-ориентированное содержание</p> <p>Практические занятия</p> <p>№ 19. Анализ видов техник активного слушания, их использование в профессиональной среде.</p> <p>№ 20. Изучение способов реагирования партнера на ошибку, анализ возможностей ее исправления.</p> <p>Контрольная работа № 3 по разделу 4. Управление коллективом</p> <p>Повторительно-обобщающий урок.</p>	2
Итого по разделу		Итого по разделу	17
Дифференцированный зачет		Итого	1
			68

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

3.1. Для реализации программы предусмотрено следующее помещение:

Кабинет *«История, Обществознание, Основы права, Психология эффективного общения, Основы редактирования документов».*

- **оснащенный оборудованием:**
 - посадочные места по количеству обучающихся;
 - рабочее место преподавателя;
 - комплект учебно-наглядных пособий;
 - комплект электронных видеоматериалов;
 - задания для контрольных работ;
 - профессионально ориентированные задания;
 - материалы экзамена.
 - **техническими средствами обучения:**
 - учебно-методический комплекс (УМК) преподавателя;
 - информационно-коммуникативные средства;
 - экранно-звуковые пособия;
 - комплект технической документации, в том числе паспорта на средства обучения, инструкции по их использованию и технике безопасности;
- Залы:
- Библиотека, читальный зал с выходом в сеть Интернет.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

3.2.1. Основные печатные издания

Чернышова Л.И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения: учеб. пособие для СПО / Л.И. Чернышова. – М.: Издательство Юрайт, 2019.

3.2.2. Дополнительные источники

1. Кузнецова М.А. Психология общения: Учебное пособие для СПО. — М.: РГУП, 2019. — 167 с.
2. Журнал «Психология и я». - Россия: ООО «Издательский дом «Толока», Смоленск. – 2022.

3.2.3. Интернет-источники для педагога:

1. Портал психологии - "Psychology.ru": [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.psychology.ru>
2. Электронная библиотека учебников: [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://studentam.net/>
3. Библиотека Гумер - гуманитарные науки: [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.gumer.info/>
4. PSYLIB: Психологическая библиотека "Самопознание и саморазвитие": [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://psylib.kiev.ua/>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

<i>Результаты обучения</i>	<i>Методы оценки</i>
<p>Сформированность умений вести диалог, обосновывать свою точку зрения в дискуссии</p> <p>Владение видами социальных взаимодействий;</p> <p>Знание взаимосвязи общения и деятельности;</p> <p>Владение техникой, приемами общения, правилами слушания, ведения беседы, убеждения;</p> <p>Проявление этических принципов общения;</p> <p>Знание источников, причин, видов и способов разрешения конфликтов;</p> <p>Владение механизмами взаимопонимания в общении;</p> <p>Владение целями, функциями, видами и уровнями общения;</p> <p>Понимание роли и ролевых ожиданий в общении;</p>	<p>- Оценка результатов устных ответов,</p> <p>- написание эссе (в том числе профессионально ориентированных); составление развернутых устных и письменных высказываний;</p> <p>- оценка результатов самостоятельной работы (докладов, сообщений)</p> <p>- Тестирование;</p> <p>- Экспертное наблюдение за выполнением практических занятий;</p> <p>- Оценка результатов выполнения практических занятий;</p> <p>- Анализ результатов индивидуальных заданий;</p> <p>Анализ проблемных ситуаций;</p> <p>Контрольные работы;</p> <p>Дифференцированный зачет</p>

Формы текущего контроля и промежуточной аттестации для обучающихся инвалидов и обучающихся с ограниченными возможностями здоровья устанавливаются с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости предусмотрено увеличение времени на подготовку, а также предоставление дополнительного времени для подготовки ответа.