

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Новгородский государственный университет имени Ярослава Мудрого»
ГУМАНИТАРНО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
ПО ОРГАНИЗАЦИИ И ВЫПОЛНЕНИЮ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ**

ОГСЭ.03 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

Специальность: 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)
Квалификация выпускника: бухгалтер

ПРИНЯТО:

Предметной (цикловой) комиссией
общеобразовательных,
общегуманитарных, социально-
экономических, математических и
естественнонаучных дисциплин
колледжа

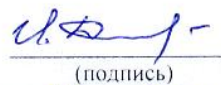
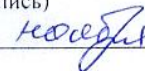
Протокол № 2
от «13» ноября 2019 г.

Председатель предметной
(цикловой) комиссии


(подпись)

С.Н. Соколова
(Ф.И.О.)

Разработчик:
преподаватель ГЭК НовГУ


(подпись) Дмитриева И.Ю.
(Ф.И.О.)
«11»  2019 г.

Содержание

1	Пояснительная записка.....	4
2	Тематический план.....	6
3	Содержание самостоятельной работы.....	7
4	Информационное обеспечение обучения	12
5	Лист внесения изменений к рекомендациям по организации и выполнению самостоятельной работы	14

Пояснительная записка

Методические рекомендации по организации и выполнению самостоятельной работы, являющиеся частью учебно-методического комплекса по дисциплине ОГСЭ.03 «Психология общения» составлены в соответствии с:

- 1 Федеральным государственным образовательным стандартом по специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям);
- 2 Рабочей программой учебной дисциплины;
- 3 Локальными актами НовГУ.

Методические рекомендации включают внеаудиторную работу студентов, предусмотренную рабочей программой учебной дисциплины в объеме 2 часа.

Формами внеаудиторной самостоятельной работы являются:

- диагностирование индивидуальных особенностей;
- подготовка к устному выступлению;
- изучение психологической литературы;

В результате выполнения самостоятельной работы обучающийся *должен уметь*:

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

В результате выполнения самостоятельной работы 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.

Критерии оценки

Оценка «5» - глубокое и полное овладение содержанием учебного материала, в котором студент легко ориентируется, владение понятийным аппаратом, умение связывать теорию с практикой, решать практические задачи, высказывать и обосновывать свои суждения. Отличная отметка предполагает грамотное, логическое изложение ответа (как в устной, так и в письменной форме), качественное внешнее оформление.

Оценка «4» - если студент полно освоил учебный материал, владеет понятийным аппаратом, ориентируется в изученном материале, осознанно применяет знания для решения практических задач, грамотно излагает ответ, но содержание и форма ответа имеют отдельные неточности.

Оценка «3» - если студент обнаруживает знание и понимание основных положений учебного материала, но излагает его неточно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, в применении знаний для решения практических задач, не умеет доказательно обосновать свои суждения.

Оценка «2» - если студент имеет разрозненные, бессистемные знания, не умеет выделять главное и второстепенное, допускает ошибки в определении понятий, искажает их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал, не может применить знания для решения практических задач.

Тематический план и содержание учебной дисциплины

Психология общения

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объём часов	Уровень усвоения
1	2	3	4
Раздел 1. Введение в учебную дисциплину		2	
Тема 1.1 Введение	Содержание учебного материала Назначение учебной дисциплины «Психология общения». Основные понятия. Требования к изучаемой дисциплине. Роль общения в профессиональной деятельности человека.	2	1,2
Раздел 2. Психология общения		28	
Тема 2.1 Общение – основа человеческого бытия	Содержание учебного материала Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль общения. Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения. Единство общения и деятельности.	4	1,2
Тема 2.2 Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)	Содержание учебного материала Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия. Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека.	4	1,2,3
	Практическое занятие № 1. Самодиагностика по теме «Общение». Самоанализ результатов тестирования. Составление плана действий по коррекции результатов, мешающих эффективному общению.	2	
Тема 2.3 Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	Содержание учебного материала: Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль. Взаимодействие как организация совместной деятельности.	4	1,2
Тема 2.4 Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)	Содержание учебного материала Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры. Невербальная коммуникация. Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективности общения.	6	1,2,3
	Практическое занятие №2. Диагностика уровня коммуникабельности	2	
Тема 2.5 Формы делового общения и их	Содержание учебного материала Основные формы делового общения: деловая беседа, деловые переговоры, дело-	4	1,2

характеристики	вые совещания. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация		
	Самостоятельная работа обучающихся №1. Подготовка самопрезентации. (публичного выступления).	2	
Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения		12	
Тема 3.1 Конфликт: его сущность и основные характеристики	Содержание учебного материала Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов.	4	1,2,3
	Практическое занятие №3. Самодиагностика: тест «Твоя конфликтность».	2	
Тема 3.2 Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция	Содержание учебного материала Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций. Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации.	6	1,2
Раздел 4 Этические нормы общения		8	
Тема 4.1 Этическая культура	Содержание учебного материала Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.	4	1,2,3
	Практическое занятие №4. Разработка этических норм своей профессиональной деятельности	4	
Всего		50	

Для характеристики уровня усвоения учебного материала используются следующие обозначения:

- 1 – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
- 2 – репродуктивный (выполнение деятельности по инструкции или под руководством);
- 3 – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности. Решение проблемных

3 Содержание самостоятельной работы

Раздел 2 Психология общения

Тема 2.5 Формы делового общения и их характеристики

Самостоятельная работа №1.

Подготовка самопрезентации (публичного выступления)

Объем учебного времени, отведенный на самостоятельную работу - 2 часа.

Вид самостоятельной работы - внеаудиторная

Цель самостоятельной работы - закрепление и систематизация теоретических знаний о закономерностях и особенностях публичного выступления и самопрезентации;

Требования к знаниям и умениям студентов

уметь:

- применять психологические знания для решения задач взаимодействия с аудиторией;
- анализировать процесс общения с позиций современной психологии;
- развитие творческих способностей, рефлексивного мышления.

Содержание заданий и рекомендации по выполнению

Самопрезентация. Подготовка устного выступления.

Задание 1: Составить план подготовки устного выступления и осуществить его.

Для выполнения задания необходимо:

1. Внимательно прочитать приложения 1, 2, 3.
2. Составить план выступления.
3. Продумать необходимые для выступления приемы привлечения внимания.

Форма контроля - выступление на 5-7 минут.

Требования к результатам работы: необходимо представить выступление на одну самостоятельно выбранную тему, отвечающее следующим требованиям:

- состоит из 4 структурных компонентов;
- активно используются приемы привлечения внимания.

Критерии оценки:

Оценка «Отлично» – выполненное задание соответствует предъявляемым требованиям;

Оценка «Хорошо» – в процессе выступления наблюдаются отдельные затруднения;

Оценка «Удовлетворительно» – недостаточно используются приемы привлечения внимания, выступление неструктурировано.

Оценка «Неудовлетворительно» – задания не выполнены.

Задание 2. Подготовить ответ на вопрос: Почему деловую беседу нельзя проводить спонтанно? Ответ обоснуйте.

Форма контроля - индивидуальная.

Требования к результатам работы: устный ответ.

Список рекомендуемой литературы:

1. Леонов, Н. И. Психология общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. И. Леонов. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва :

Издательство Юрайт, 2019. — 193 с. — (Профессиональное образование). Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/bcode/430170>

2. 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, 2019. — 463 с. — (Профессиональное образование). Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/bcode/433552>

3. Свенцицкий, А. Л. Социальная психология : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. Л. Свенцицкий. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 408 с. — (Профессиональное образование). Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/bcode/444373>

Приложение 1

Алгоритм выполнения заданий

1. Определение значения темы и постановка цели выступления:

- Учесть интересы слушателей.
- Обратить внимание на связь выступления с предыдущими темами.
- Сформулировать знания, полезную информацию, необходимую для слушателей.

2. Составление плана выступления на основании логики темы:

- Вступление (актуальность темы, постановка проблемы).
- Основное содержание.
- Заключение (теоретические и практические выводы по теме и вытекающие из них задачи слушателей).

3. Подбор материала для выступления:

- Поиск литературы по основным вопросам темы (теоретических статей, брошюр, книг) и отбор научного содержания, которое отвечает цели выступления.
- Изучение жизненных явлений (фактов, цифр, ситуаций и т.п.) для теоретического анализа и обобщения в выступлении, чтобы слушатели поняли лежащие в их основе закономерности и тенденции.
- Подбор примеров из практики (общественной и индивидуальной) для иллюстрации и доходчивого разъяснения сложных теоретических вопросов.
- Подбор наглядных пособий и подготовка технических средств, продумывание цели, времени и способа их использования.
- Подготовка тезисов выступления (выделение ключевых понятий, разбивка основных вопросов темы на подвопросы, продумывание содержания и выводов).
- Распределение материала по подвопросам и написание текста выступления (с методическими пометками о месте использования наглядных пособий и технических средств, о необходимых смысловых акцентах и т.д.).

- Написание подробного текста (если это нужно).

5. Подготовка к выступлению перед аудиторией:

- Выделение в тексте (тезисах) основных смысловых кусков, изложение которых строго обязательно при любом дефиците времени.

- Выделение (шрифтом, цветом и т.д.) основных идей и выводов, усвоения которых непременно нужно добиваться.
- Распределение времени на изложение каждого вопроса и определение темпа изложения (дифференцированно: где с расчетом на запись, где на слушание без записи).

Приложение 2

Структура выступления

1. Вступление — показ значения темы, ее важности для слушателей.
 - Один-два примера по теме выступления из жизни (экономики, политики, искусства, быта и т.д.), свидетельствующие о наличии проблемы, требующей анализа в выступлении (лекции, докладе и т.д.).
 - Ссылка на официальные государственные документы (законы, указы, постановления, распоряжения, предписывающие определенный порядок деятельности людей, но требующие популярного разъяснения аудитории).
 - Постановка проблемы перед слушателями.
2. Общая характеристика объекта (предмета) рассмотрения, т.е. того явления, события, процесса, которому посвящено выступление.
 - Определение ключевых понятий, их основных признаков (свойства, функции или структурные компоненты).
современное состояние) и тенденция его развития (прогресс - регресс).
3. **Подробный анализ и оценка объекта рассмотрения**
в соответствии с целью выступления.
 - Структурный анализ компонентов.
 - Функциональный анализ объекта.
 - Анализ и оценка каждого из компонентов или функций рассматриваемого объекта с точки зрения интересов деятельности слушателей.
4. **Заключение.**
 - Теоретические выводы изложенного.
 - Практические выводы для деятельности слушателей.
 - Конкретные задачи слушателей в свете этих выводов.
5. Обратная связь (обмен мнениями).

Приложение 3

Приемы привлечения внимания в устном выступлении

Апелляция. При необходимости использовать ссылки на авторитет собеседников и известных для аудитории специалистов (теоретиков и практиков).

Вопросы. Чаще формулировать вопросы, обращенные к собеседникам. Лучше начинать вопросы словами «Почему...?», «Чем объяснить...?», «В чем причина...?», «Согласны ли вы...?»

Неожиданность. Использовать в речи неожиданную и неизвестную слушателям информацию, а также яркие формулировки с «оживляющим эффектом».

Образность речи. Описание событий, предметов, используя богатство языка и выстраивая конструкции представлений в образах.

Паузы в речи. Они усиливают напряженность, вовлекают собеседников в обсуждение проблемы (обдумывание идей, предложений). Кроме того, паузы в речи оратора восстанавливают зрительный контакт с аудиторией.

Провокация. На короткое время вызвать у слушателей реакцию несогласия с излагаемой информацией (оценкой информации).

Речевые приказы. Периодически использовать в речи выражения типа: «Обратите внимание...», «Представьте себе, что...».

Смена темпа и тональности. Наиболее важные мысли и сложные проблемы выделять громкостью голоса и более медленным темпом речи.

Сопереживание. Увлеченно описывать события, связывающие вас с собеседниками; использовать такие факты, которые заставляли бы аудиторию сопереживать, сочувствовать.

Экспрессия. Выбрать такие формулировки, которые заметно отличаются от привычного стиля (яркие сравнения, меткие словосочетания).

Юмор. Включать в устное выступление смешные, парадоксальные примеры, веселые шутки, забавные истории. Помнить при этом об уместности и мере использования юмора.

4 Информационное обеспечение обучения:

Основные источники:

1. Леонов, Н. И. Психология общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. И. Леонов. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 193 с. — (Профессиональное образование). Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/bcode/430170>

Дополнительные источники:

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, 2019. — 463 с. — (Профессиональное образование). Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/bcode/433552>

2. Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 437 с. — (Профессиональное образование). Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/bcode/433403>

3. Леонов, Н. И. Конфликтология : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 395 с. — (Профессиональное образование). Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/bcode/431669>

4. Матвеева, Л. В. Психология ведения переговоров : учебное пособие для вузов / Л. В. Матвеева, Д. М. Крюкова, М. Р. Гараева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 121 с. — (Авторский учебник). Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/bcode/437418>

5. Рамендик, Д. М. Психология делового общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. М. Рамендик. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 207 с. — (Профессиональное образование). Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/bcode/434159>

6. Садовская, В. С. Основы коммуникативной культуры. Психология общения : учебник и практикум для прикладного бакалавриата / В. С. Садовская, В. А. Ремизов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 169 с. — (Бакалавр. Прикладной курс). Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/bcode/436493>
7. Сарычев, С. В. Социальная психология. Практикум : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Сарычев, О. В. Чернышова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 74 с. — (Профессиональное образование). Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/bcode/446880>
8. Свенцицкий, А. Л. Социальная психология : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. Л. Свенцицкий. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 408 с. — (Профессиональное образование). Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/bcode/444373>
9. Собольников, В. В. Этика и психология делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. В. Собольников, Н. А. Костенко ; под редакцией В. В. Собольникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 202 с. — (Профессиональное образование). Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/bcode/441942>
10. Чернова, Г. Р. Конфликтология : учебное пособие для среднего профессионального образования / Г. Р. Чернова, М. В. Сергеева, А. А. Беляева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 203 с. — (Профессиональное образование). Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/bcode/429359>
11. Чернышова, Л. И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. И. Чернышова. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 161 с. — (Профессиональное образование). Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/bcode/430797>
12. Этика и психология профессиональной деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / Е. И. Рогов [и др.] ; под общей редакцией Е. И. Рогова. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 510 с. — (Профессиональное образование). Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/bcode/444383>

Интернет-ресурсы:

<http://www.alleng.ru/edu/psych3.htm> ,
<http://www.iqlib.ru/book/preview/95A0AA009A454E29B3415167D24033B6>,
http://www.koob.ru/verderbers/verderber_psihologia_obshenia,
<http://www.syntone.ru/library/books/content/4714.html>,
<http://www.childpsy.ru/lib/books/id/8553.php>.

Перечень методических указаний, разработанных преподавателем:

1. Методические рекомендации по практическим занятиям
2. Методические рекомендации по организации и выполнению самостоятельной работы

5 Лист внесения изменений к методическим рекомендациям по практическим занятиям

№	Номер и дата распорядительного документа о внесении изменений	Дата внесения изменений	Ф.И.О. лица, ответственного за изменение	Подпись	Номер и дата распорядительного документа о принятии изменений