

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.05 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

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

ПРИНЯТО:

Предметно (цикловой) комиссией  
профессионального цикла колледжа

Протокол №6

От «31» августа 2022 г.

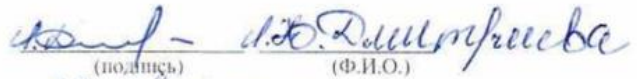
Председатель предметной  
(цикловой) комиссии

  
(подпись)

С.Н.Соколова

Разработчик:

Преподаватель ГЭК НовГУ

  
(подпись) (Ф.И.О.)  
«29» августа 2022 г.

## Содержание

|   |                                                                                                     |    |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1 | Пояснительная записка.....                                                                          | 4  |
| 2 | Тематический план.....                                                                              | 6  |
| 3 | Содержание самостоятельной работы.....                                                              | 7  |
| 4 | Информационное обеспечение обучения .....                                                           | 11 |
| 5 | Лист внесения изменений к рекомендациям по организации и выполнению<br>самостоятельной работы ..... | 12 |

## Пояснительная записка

Методические рекомендации по организации и выполнению самостоятельной работы, являющиеся частью учебно-методического комплекса по дисциплине ОГСЭ.05 «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                                                                                                                                                               | Количество часов | Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| <b>Раздел 1</b><br><b>Введение в учебную дисциплину</b>                                    |                                                                                                                                                                                                                                                       | <b>2</b>         |                                                                       |
| <b>Тема 1.1.</b><br>Назначение учебной дисциплины «Психология общения»                     | <b>Содержание учебного материала</b><br>Назначение учебной дисциплины «Психология общения». Основные понятия. Требования к изучаемой дисциплине. Роль общения в профессиональной деятельности человека.                                               | 2                | ОК 1-5                                                                |
| <b>Раздел 2.</b><br><b>Психология общения</b>                                              |                                                                                                                                                                                                                                                       | <b>20</b>        |                                                                       |
| <b>Тема 2.1.</b><br>Общение – основа человеческого Бытия                                   | <b>Содержание учебного материала</b><br>Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль. Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения. Единство общения и деятельности.                       | 2                | ОК 1-5                                                                |
| <b>Тема 2.2</b><br>Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения) | <b>Содержание учебного материала</b><br>Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия. Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека.                       | 2                | ОК 1-5                                                                |
|                                                                                            | <b>Практическое занятие № 1.</b> Самодиагностика по теме «Общение». Составление плана действий по коррекции результатов, мешающих эффективному общению.                                                                                               | 2                |                                                                       |
| <b>Тема 2.3.</b><br>Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)             | <b>Содержание учебного материала</b><br>Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль. Взаимодействие как организация совместной деятельности. | 2                | ОК 1-5                                                                |

|                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |           |        |
|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|--------|
| <b>Тема 2.4.</b><br>Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения) | <b>Содержание учебного материала</b><br>Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры. Невербальная коммуникация. Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективности общения. | 4         | ОК 1-5 |
|                                                                                     | <b>Практическое занятие №2.</b> Диагностика уровня коммуникабельности. Выполнение упражнений из серии психологической разминки.                                                                                                                                                                  | 4         |        |
| <b>Тема 2.5.</b><br>Формы делового общения и их характеристики                      | <b>Содержание учебного материала</b><br>Деловая беседа. Формы постановки вопросов. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация.                                                                                                                  | 2         | ОК 1-5 |
|                                                                                     | <b>Самостоятельная работа обучающихся №1.</b><br>Подготовка самопрезентации. (публичного выступления) на тему «Почему деловую беседу нельзя проводить спонтанно?»                                                                                                                                | 2         |        |
| <b>Раздел 3</b><br><b>Конфликты и способы их предупреждения и разрешения</b>        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <b>10</b> |        |
| <b>Тема 3.1.</b><br>Конфликт: его сущность и основные характеристики                | <b>Содержание учебного материала</b><br>Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов.                                                                                                                                                   | 2         | ОК 1-5 |
|                                                                                     | <b>Практическое занятие №3.</b> Самодиагностика: тест: «Твоя конфликтность». Анализ производственных конфликтов и составление алгоритма выхода из конфликтной ситуации.                                                                                                                          | 4         |        |
| <b>Тема 3.2.</b><br>Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция         | <b>Содержание учебного материала</b><br>Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций. Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации.                                                                        | 4         | ОК 1-5 |
| <b>Раздел 4.</b><br><b>Этические нормы общения</b>                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <b>6</b>  |        |
| <b>Тема 4.1.</b><br>Общие сведения об этической культуре                            | <b>Содержание учебного материала</b><br>Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь                                                                          | 2         | ОК 1-5 |

|              |                                                                                               |           |  |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|--|
|              | делового этикета и этики деловых отношений.                                                   |           |  |
|              | <b>Практическое занятие №4.</b> Разработка этических норм своей профессиональной деятельности | 4         |  |
| <b>Всего</b> |                                                                                               | <b>38</b> |  |

### 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. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва :

## 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).

### 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).

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:**

##### *а) Основная литература*

1. Леонов, Н. И. Психология общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 193 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10454-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474640> (дата обращения: 19.08.2021).

##### *б) Дополнительная литература:*

1. Корнеевков, С. С. Психология и этика профессиональной деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. С. Корнеевков. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 304 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11483-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/475973> (дата обращения: 29.08.2021).

2. 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, 2021. — 203 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10104-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474718> (дата обращения: 29.08.2021).

3. Кашапов, М. М. Основы конфликтологии : учебное пособие для среднего профессионального образования / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 116 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08029-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/473122> (дата обращения: 29.08.2021).

**5 Лист внесения изменений к методическим рекомендациям по самостоятельной работе студентов**

| <b>№</b> | <b>Номер и дата<br/>распорядительного<br/>документа о<br/>внесении<br/>изменений</b> | <b>Дата<br/>внесения<br/>изменений</b> | <b>Ф.И.О. лица,<br/>ответственного<br/>за изменение</b> | <b>Подпись</b> | <b>Номер и дата<br/>распорядительного<br/>документа о<br/>принятии<br/>изменений</b> |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|---------------------------------------------------------|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
|          |                                                                                      |                                        |                                                         |                |                                                                                      |
|          |                                                                                      |                                        |                                                         |                |                                                                                      |
|          |                                                                                      |                                        |                                                         |                |                                                                                      |
|          |                                                                                      |                                        |                                                         |                |                                                                                      |
|          |                                                                                      |                                        |                                                         |                |                                                                                      |
|          |                                                                                      |                                        |                                                         |                |                                                                                      |
|          |                                                                                      |                                        |                                                         |                |                                                                                      |
|          |                                                                                      |                                        |                                                         |                |                                                                                      |