

Областное государственное бюджетное профессиональное образовательное  
учреждение  
«Ульяновский техникум железнодорожного транспорта»

## **УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС**

**ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

**ОГСЭ. 04 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

*Общий гуманитарный и социально-экономический цикл  
программы подготовки специалистов среднего звена  
по специальности*

*13.02.07 Электроснабжение (по отраслям)*

**ДЛЯ СТУДЕНТОВ ОЧНОЙ ФОРМЫ ОБУЧЕНИЯ**

**Ульяновск, 2020 год**

Составитель: Застылова Н.С., преподаватель ОГБПОУ УТЖТ

Учебно-методический комплекс по дисциплине *Психология общения* составлен в соответствии с требованиями к минимуму результатов освоения дисциплины, изложенными в Федеральном государственном стандарте среднего профессионального образования по специальности 13.02.07 Электроснабжение (по отраслям), утвержденном приказом Министерства образования и науки РФ от 14 декабря 2017 г. №1216.

Учебно-методический комплекс по дисциплине (далее УМКД) *Психология общения* входит в *общий гуманитарный и социально-экономический цикл ОПОП* и является частью основной профессиональной образовательной программы ОГБПОУ «Ульяновский техникум железнодорожного транспорта» по специальности 13.02.07 Электроснабжение (по отраслям), разработанной в соответствии с примерной программой Протокол ФУМО 9/18 от 14.11.2018 по специальности, номер в реестре 13.02.07-181204.

Учебно-методический комплекс по дисциплине *Психология общения* адресован обучающимся очной формы обучения.

УМКД включает теоретический блок, перечень практических занятий, вопросы для самоконтроля, перечень точек текущего (рубежного) контроля

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Пояснительная записка.....	3
2.Содержание учебной дисциплины «Психология общения» .....	6
2.1.Краткое содержание теоретического материала программы.....	6
2.2.Самостоятельная работа (виды, формы контроля, методические рекомендации)	7
3. Глоссарий. Краткий словарь делового человека.....	11
4. Контроль и оценка результатов освоения «Психология общения».....	14
5. Информационное обеспечение дисциплины.....	20

## **1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА**

### **1.1. Цели и задачи освоения учебной дисциплины «Психология общения»**

Общение выступает в качестве одного из важнейших факторов человеческой деятельности. Формирование навыков общения необходимо для достижения успеха в деловой и общественной деятельности, для личностного развития специалиста. Данный курс ориентирован на развитие коммуникативных способностей студентов, подготовку к эффективному взаимодействию будущих специалистов за счет повышения деловой культуры и их межличностных контактов.

Усвоение основных разделов курса может стать основанием для усвоения и закрепления навыков общения с целью установления оптимальных форм взаимоотношений с коллегами, студентами, учащимися, а также организации взаимодействия на основе тактик сотрудничества, основанных на адекватном представлении о партнере и применении различных методов и приемов психологического влияния, формирующих доверительные отношения.

Процесс подготовки будущих специалистов в системе среднего профессионального образования позволит сформировать культуру делового общения, профессионально значимые качества, связанные с социальными компетенциями, будет способствовать профессиональной адаптации молодого специалиста.

Цель дисциплины: формирование научных и прикладных представлений в области психологии общения; формирование знаний, умений, которые позволят эффективно организовывать и осуществлять процесс общения в личной и профессиональной сфере, а также формирование общекультурных и профессиональных компетенций, необходимых выпускнику.

*Задачи дисциплины:*

- усвоение основных понятий психологии общения; усвоение знаний о социально-психологических закономерностях общения; о принципах этики и психологии делового общения;
- овладение основными умениями использования методов эффективных коммуникаций во взаимоотношениях;
- воспитание культуры общения в деловой и межличностной сфере.

### **1.2. Место дисциплины в структуре ППССЗ.**

Учебная дисциплина «Психология общения» относится к циклу общегуманитарных и социально-экономических дисциплин, изучается обучающимися, поступившими учиться в колледж на базе 9 кл., тесно связана с другими общепрофессиональными дисциплинами и профессиональными модулями.

Содержание программы ориентировано на реализацию принципов компетентностно -деятельностного подхода в обучении. Это позволяет студенту использовать полученные знания самостоятельно как в отношении

себя, так и в отношении других людей на производственной практике.

Учебно-методический комплекс по дисциплине Психология общения предназначен для студентов очной формы обучения, преимущественно для занимающихся по индивидуальному образовательному маршруту.

УМК включает содержание теоретического блока, задания по самостоятельному изучению тем дисциплины, задания по промежуточной аттестации.

### **1.3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины «Психология общения»**

#### **УВАЖАЕМЫЙ СТУДЕНТ!**

Учебно-методический комплекс по дисциплине **Психология общения** создан Вам в помощь для работы на занятиях, при выполнении домашнего задания и подготовки к текущему и итоговому контролю по дисциплине.

Приступая к изучению новой учебной дисциплины, Вы должны внимательно изучить список рекомендованной основной и вспомогательной литературы. Из всего массива рекомендованной литературы следует опираться на литературу, указанную как основную.

По каждой теме в УМК перечислены основные понятия и термины, необходимые для изучения, а также краткая информация по каждому вопросу из подлежащих изучению. Наличие тезисной информации по теме позволит Вам вспомнить ключевые моменты, рассмотренные преподавателем на занятии.

Основные понятия, используемые при изучении содержания дисциплины, приведены в глоссарии.

В процессе изучения дисциплины предусмотрена самостоятельная внеаудиторная работа, включающая: составление опорных схем; решение педагогических ситуаций; подбор упражнений по заданной теме; подбор диагностических методик; проведение исследований; написание реферата; защита проекта, подготовка электронных презентаций и т.п.

Содержание рубежного контроля разработано на основе вопросов самоконтроля, приведенных по каждой теме.

По итогам изучения дисциплины проводится дифференцированный зачет. В зачетную книжку выставляется дифференцированная оценка.

В результате освоения дисциплины Вы должны уметь:

– применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;

– использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

Вы должны 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.

В результате освоения дисциплины у Вас должны формироваться общие компетенции (ОК) и профессиональные компетенции (ПК):

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы решения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.

ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, взаимодействовать с руководством, коллегами и социальными партнерами.

ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность обучающихся, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за качество образовательного процесса.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Осуществлять профессиональную деятельность в условиях обновления ее целей, содержания, смены технологий.

ОК 10. Осуществлять профилактику травматизма, обеспечивать охрану жизни и здоровья детей.

ОК 11. Строить профессиональную деятельность с соблюдением правовых норм ее регулирующих.

ПК 1.1. Определять цели и задачи, планировать уроки.

ПК 1.2. Проводить уроки.

ПК 1.3. Осуществлять педагогический контроль, оценивать процесс и результаты обучения.

ПК 1.4. Анализировать уроки.

ПК 2.1. Определять цели и задачи внеурочной деятельности и общения, планировать внеурочные занятия.

ПК 2.2. Проводить внеурочные занятия.

ПК 2.3. Осуществлять педагогический контроль, оценивать процесс и

результаты деятельности обучающихся.

ПК 2.4. Анализировать процесс и результаты внеурочной деятельности и отдельных занятий.

ПК 3.1. Проводить педагогическое наблюдение и диагностику, интерпретировать полученные результаты.

ПК 3.2. Определять цели и задачи, планировать внеклассную работу.

ПК 3.3. Проводить внеклассные мероприятия.

ПК 3.4. Анализировать процесс и результаты проведения внеклассных мероприятий.

ПК 3.5. Определять цели и задачи, планировать работу с родителями.

ПК 3.6. Обеспечивать взаимодействие с родителями младших школьников при решении задач обучения и воспитания.

ПК 3.7. Анализировать результаты работы с родителями.

ПК 3.8. Координировать деятельность сотрудников образовательного учреждения, работающих с классом.

**Желаем Вам удачи!**

## **2.СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **II.1.Краткое содержание теоретического материала программы.**

## **Раздел 1. Основные закономерности процесса общения**

### **Тема 1. Общая характеристика процесса общения.**

Предмет курса, основные понятия и определения. Категории «общение» и «деятельность» в психологии. Цели общения. Структура общения: коммуникативная, интерактивная, перцептивная (стороны общения). Общение и личность. Основные функции общения. Классификация общения. Уровни общения. Формы и виды общения. Вербальное общение. Невербальное общение. Экстрасенсорное общение

### **Тема 1.2. Восприятие и познание людьми друг друга.**

**1.2.1. Общение как межличностное взаимодействие.** Виды социальных взаимодействий. Ролевое взаимодействие. Возникновение психологических барьеров при взаимодействии. Методы психологического влияния в процессе общения. Понятие «харизмы». Стили взаимодействия: гуманистический, ритуальный, манипулятивный.

#### **Практические задания:**

**1.2.2. Восприятие и понимание в процессе общения.** Механизмы взаимопонимания в общении: идентификация, эмпатия, рефлексия. Механизмы «заражения», «внушения», «убеждения» и «подражания» и их роль в процессе общения. Понятие об «аттракции» и ее влияние на развитие процесса общения.

## **Раздел 2. Прикладные аспекты психологии общения**

### **Тема 2.1. Межличностное взаимодействие в педагогическом общении.**

Психологические основы педагогического общения. Методы исследования педагогического общения. Роли и ролевые ожидания в педагогическом общении. Механизмы взаимопонимания. Общение педагога с родителями школьников. Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения.

### **Тема 2.2. Этические принципы общения.**

Определение понятий «этика общения» и «культура общения». Ценности общения. Ценностная ориентация процесса общения, общекультурные ценности. Этические принципы общения: сохранение достоинства партнера по общению, право партнера на ошибку и возможность ее исправления, толерантность, доверие к людям. Принципы профессиональной этики общения.

### **Тема 2.3. Оптимизация процесса общения.**

**2.3.1. Методы развития коммуникативных способностей.** Правила ведения беседы. Этика поведения. Техники для выявления скрытых мотивов и интересов собеседников. Техники поведения в ситуации конфликта, просьбы и отказа. Техники влияния и противодействия. Техники активного слушания. Техники налаживания контакта. Активные методы повышения коммуникативной компетентности: Т-группы, группы личностного роста, группы сенситивности.

**2.3.2. Конфликты: причины, динамика, способы разрешения.** Понятие «конфликта». Причины конфликтов в общении. Виды конфликтов:

внутренние и внешние, межличностные и межгрупповые, социальные, потенциальные и актуальные, прямые и опосредованные, конструктивные и деструктивные, вертикальные и горизонтальные, предметные и личностные, ролевые, мотивационные. Виды, структура, предпосылки возникновения конфликта. Стадии протекания конфликта. Стратегии поведения и способы разрешения конфликтных ситуаций. Технологии разрешения конфликтов в школе.

## **2.2. Самостоятельная работа (виды, формы контроля, методические рекомендации)**

**Виды самостоятельных работ:** общая, групповая, в парах, индивидуальная

1. Составление опорных схем.
2. Диагностика компонентов общения на основе анализа отрывков литературных произведений, фрагментов фильмов.
3. Проектирование занятий на развитие навыков взаимодействия.
4. Подбор упражнений на развитие навыков общения.
5. Использование приёмов общения в решении педагогических ситуаций.
6. Подготовка рефератов.
7. Анализ и решение педагогических ситуаций.
8. Составление и решение ситуационных задач для определения типов педагогических конфликтов.
9. Работа с дополнительными информационными источниками, интернет-ресурсами.
10. Подготовка электронных презентаций.

### **Формы контроля самостоятельной работы:**

- проверка решения ситуационных задач;
- экспертная оценка решения психолого-педагогических задач;
- тестовые задания;
- проверка выполнения ситуационных и проблемно-ориентированных заданий;
- защита реферата; проекта;
- оценка по результатам наблюдения во время выполнения практического задания.
- оценка электронных презентаций, подготовленных студентами по изучаемым вопросам.

### **Методические рекомендации к выполнению самостоятельной работы**

#### **Правила оформления компьютерных презентаций**

#### **Правила выбора цветовой гаммы**

1. Цветовая гамма должна состоять не более чем из двух-трех цветов.
2. Исключать несочетаемые комбинации цветов.
3. Помнить, что черный цвет имеет негативный (мрачный) подтекст, а белый текст на черном фоне читается плохо.

#### **Правила общей композиции**

1. На полосе не должно быть больше семи значимых объектов, так как человек не в состоянии запомнить за один раз более семи пунктов чего-либо.
2. Дизайн должен быть простым, а текст – коротким.
3. Изображения домашних животных, детей, женщин и т.д. являются положительными образами.
4. Крупные объекты в составе любой композиции, огромные буквы в заголовках – все это придает дизайну непрофессиональный вид;
5. Все слайды презентации должны быть выдержаны в одном стиле.
6. Оформление слайда не должно отвлекать внимание слушателей от его содержательной части.

### **Текстовая информация**

- размер шрифта: 24–54 пункта (заголовки), 18–36 пунктов (обычный текст);
- цвет шрифта и цвет фона должны контрастировать (текст должен хорошо читаться), но не резать глаза;
- тип шрифта: для основного текста гладкий шрифт без засечек (Arial, Tahoma, Verdana), для заголовка можно использовать декоративный шрифт, если он хорошо читаем;
- не рекомендуется использовать более 3 типов шрифта;
- для основного текста не рекомендуется использовать прописные буквы;
- шрифтовой контраст можно создать посредством размера шрифта, толщины шрифта, начертания, формы, направления и цвета.
- курсив, подчеркивание, жирный шрифт, прописные буквы рекомендуется использовать только для смыслового выделения фрагмента текста.

### **Графическая информация**

- рисунки, фотографии, диаграммы призваны дополнить текстовую информацию или передать ее в более наглядном виде;
- желательно избегать в презентации рисунков, не несущих смысловой нагрузки, если они не являются частью стилевого оформления;
- цвет графических изображений не должен резко контрастировать с общим стилевым оформлением слайда;
- иллюстрации рекомендуется сопровождать пояснительным текстом;
- если графическое изображение используется в качестве фона, то текст на этом фоне должен быть хорошо читаем.

### **Анимация**

Анимационные эффекты используются для привлечения внимания слушателей или для демонстрации динамики развития какого-либо процесса. В этих случаях использование анимации оправдано, но не стоит чрезмерно насыщать презентацию такими эффектами, иначе это вызовет негативную реакцию аудитории.

### **Звук**

- Звуковое сопровождение должно отражать суть или подчеркивать особенность темы слайда, презентации;

- необходимо выбрать оптимальную громкость, чтобы звук был слышен всем слушателям, но не был оглушительным;

- если это фоновая музыка, то она должна не отвлекать внимание слушателей и не заглушать слова докладчика. Чтобы все материалы слайда воспринимались целостно, и не возникало диссонанса между отдельными его фрагментами, необходимо учитывать общие правила оформления презентации.

### **Общие правила оформления текста**

1. Точка в конце заголовка и подзаголовках, выключенных отдельной строкой, не ставится. Если заголовок состоит из нескольких предложений, то точка не ставится после последнего из них.

2. Точка не ставится в конце подрисуночной подписи, в заголовке таблицы и внутри нее.

3. Перед знаком препинания пробел не ставится (исключение составляют открывающиеся парные знаки, например, скобки, кавычки). После знака препинания пробел обязателен (если этот знак не стоит в конце абзаца). Тире выделяется пробелами с двух сторон. Дефис пробелами не выделяется.

4. Нельзя набирать в разных строках фамилии и инициалы, к ним относящиеся, а также отделять один инициал от другого.

5. В тексте не допустимы ошибки в правописании.

После создания презентации и ее оформления, необходимо отрепетировать ее показ и свое выступление, проверить, как будет выглядеть презентация в целом (на экране компьютера или проекционном экране), насколько скоро и адекватно она воспринимается из разных мест аудитории, при разном освещении, шумовом сопровождении, в обстановке, максимально приближенной к реальным условиям выступления.

### **Требования к проекту**

**Метод проектов** – педагогическая технология, интегрирующая в себе исследовательские, поисковые, проблемные методы.

Цель метода проектов – обеспечить участникам проекта возможность и необходимость самостоятельно мыслить, находить и решать проблемы, привлекая для этой цели:

- знания из разных областей;
- способность прогнозировать результаты и возможные последствия;
- умение устанавливать причинно-следственные связи.

Требования к проекту:

- Наличие значимой в исследовательском творческом плане проблемы или задачи, требующей интегрированного знания и исследовательского поиска для ее решения.

- Практическая, познавательная значимость предлагаемых результатов (осязаемость результата и реальная адресная направленность).

- Самостоятельная (индивидуальная, парная, групповая) деятельность участников.
- Структурирование содержательной части проекта (с указанием поэтапных результатов).
- Использование исследовательских методов.

#### **Алгоритм подготовки обучающихся к презентации проекта**

1. Выбор темы проекта, его типа, количества участников.
2. Постановка проблемы.
3. Постановка цели.
4. Обдумывание шагов по достижению цели, форм и методов работы, распределение ролей.
5. Самостоятельная работа участников проекта по своим задачам.
6. Промежуточное обсуждение полученных данных, подготовка к презентации проекта.
7. Защита проектов.
8. Коллективное обсуждение, анализ результатов проекта, выводы.

#### **Методические указания по подготовке докладов (рефератов)**

Доклад, реферат – форма самостоятельной работы на определенную тему. Включает обзор литературы, первоисточников, краткий их анализ, сопоставление и самостоятельные выводы.

Подготовка доклада, реферата способствует развитию навыков самостоятельной работы с источниками, анализа различных точек зрения, обобщения материала, аргументации собственной позиции, выявления проблемы. Через доклад студент приобщается к публичному выступлению, отстаиванию своей позиции, отвечая на вопросы, либо вступая в диалог со своим оппонентом. Тем самым он учится использовать усвоенный теоретический материал практически.

Процесс подготовки доклада (реферата) включает:

- осознанный выбор темы;
- отбор специальной литературы и работу с ней для отбора соответствующего материала;
- освоение материала и составление плана работы;
- написание текста реферата, оформление текста или развернутого плана доклада.

Рекомендуется работу над докладом начать с ознакомления с содержанием темы по учебнику, конспекту лекций. Затем обратиться к специальной литературе в библиотеке или в Интернете. На основе отобранного из литературы материала составляется план для раскрытия темы.

Как правило, доклад (реферат) предусматривает введение (актуальность темы, ее анализ в литературе), основную часть (суть проблемы, ее содержание, пути решения), заключение (выводы, оценки, предложения).

Время доклада – 10-15 минут с ответами на вопросы. Объем реферата – от 5 до 15 листов. В них должен быть научно-справочный аппарат (ссылки на

источник информации по принятой схеме – внизу страницы, под чертой с указанием фамилии, инициалов автора, названия работы, места и года ее издания)

**Оценка 5 ставится**, если обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, при защите даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

**Оценка 4** – основные требования к написанию реферата выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

**Оценка 3** – имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.

**Оценка 2** – тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

**Оценка 1** – реферат выпускником не представлен.

**Методики для проведения самодиагностики, изучающие сферу общения:**

- тест «Коммуникабельны ли вы?»
- тест « Оценка поведения при разговоре»;
- тест «Тип темперамента»;
- тест «Умение слушать»;
- тест «Приятно ли с вами общаться?»;
- тест «Уровень владения невербальными компонентами в процессе делового общения»;
- тест «Ваш стиль педагогического общения»;
- тест « Оценка общительности учителя» ( тест В.Ф Ряховского);
- тест « Родитель- Взрослый-Дитя»;
- тест « Умение общаться»;
- тест « Стратегия поведения в конфликте» (опросник Томаса);
- тест « Склонность к эмпатии»;
- тест «Коммуникативные и организаторские способности (КОС);
- тест «Стратегия поведения в конфликте»;
- Методика О. П. Елисеева, модификация для подростков, выполнена

А. Г. Грецовым

**Вопросы для анализа конфликтной ситуации.**

1. Что предшествовало возникновению ситуации?
2. Основные причины возникшего конфликта и его содержание.

3. Личностная позиция учителя в возникшей ситуации (отношения его к ребёнку), реальные цели педагога во взаимодействии с ребёнком (родителем) т.е. чего он хочет: помочь ребёнку, избавиться от ребёнка и т. п.

4. Определите в ситуации момент, когда учитель мог бы предупредить её переход в конфликт.

5. Что помешало педагогу сделать это (эмоциональное состояние, присутствие свидетелей, растерянность, неожиданность...)?

6. Какие приёмы воздействия мог бы использовать учитель в ситуации и как он их использовал?

7. Смысл конфликта для каждого из его участников.

8. Варианты выхода из ситуации.

9. Варианты отношений с ребёнком (родителем) после конфликта.

### ***Примерные задания для письменной практической работы:***

#### ***Анализ педагогических ситуаций***

Например: Ситуация 1. «БОЛТУН»

Девятиклассник Сергей Петров постоянно разговаривает на уроке с соседом. Не помогает ни пристальный взгляд педагога, ни персонально адресованный вопрос. Лишь на минуту подросток замолкает, а потом принимается за своё. Действовать в данной ситуации можно по-разному:

- Дать устное замечание;
- Пересадить болтуна за отдельную парту;
- Сделать дисциплинарную запись в дневнике;
- Не обращать никакого внимания;
- Пожаловаться классному руководителю или выше стоящему руководству;
- Побеседовать с Сергеем с глазу на глаз о том, как избавиться от болтливости;
- Выгнать его из класса.

#### ***Вопросы:***

Какие из перечисленных ситуаций могут, на Ваш взгляд, оказаться конфликтогенными?

Как бы Вы поступили в такой ситуации.

Дайте письменный анализ ситуации.

### 3. ГЛОССАРИЙ

Студент в процессе изучения дисциплины должен усвоить следующие основные понятия:

общение, коммуникативное общение, перцептивное общение, интерактивное общение, вербальное общение; невербальное общение; роль; ролевое ожидание; стиль общения; слушание; эмпатия; аттракция; идентификация; рефлексия; вербализация; беседа; конфликт; конфликтоген.

#### КРАТКИЙ СЛОВАРЬ ДЕЛОВОГО ЧЕЛОВЕКА

**Адресант** — отправитель речи, говорящий.

**Адресат** — получатель, воспринимающий речь.

**Аккредитив** — документ, содержащий распоряжение одного кредитного учреждения другому о выплате держателю указанной в нем суммы.

**Акт** — документ, составленный комиссией из нескольких лиц и подтверждающий установленные факты или события (прилагается к письму-претензии или к рекламации).

**Анкета** — документ, представляющий собой трафаретный текст с пропущенными строками для заполнения (прилагается к письму-заявке, письму-предложению).

**Архивная выписка** — справка об имеющихся в документальных материалах архива сведениях, заверенная в установленном порядке.

**Бланк** — чистый лист с частично напечатанным текстом (реквизитами адресанта), логотипом и пробелами для текста, предназначенный для составления документа.

**Ведомость** — перечень каких-либо данных (сведений), расположенных в определенном порядке (платежная, оборотная и т.д.).

**Виза** — подпись руководителя, должностного лица, означающая согласие с содержанием документа.

**Выписка** - копия части текстового документа.

**Гриф** — пометка, указывающая на особый характер или особый способ пользования документом ("секретно", "срочно", "не подлежит оглашению", "лично").

**Дата** — дата подписания. Датой факсового или электронного отправления является дата его пересылки.

**Деловое письмо** - вид корреспонденции, направляемой от имени одной организации, учреждения и т.д. другой организации, учреждению.

**Делопроизводство** — ведение канцелярских дел, совокупность работ по документированию деятельности учреждений и по организации документов в них.

**Доверенность** — документ, дающий его предъявителю полномочия на выполнение каких-либо действий от имени доверителя.

**Договор** — документ, закрепляющий соглашение двух или нескольких

сторон.

**Докладная записка** — документ, адресованный руководству организации, в котором излагается какой-либо вопрос с выводами и предложениями составителя.

**Документ** — информация на материальном носителе, бумага, имеющая юридическую силу.

**Документальная (документная) лингвистика** — отрасль прикладной лингвистики, изучающая язык и стиль документов.

**Документооборот** — 1) движение документов в учреждении с момента их получения или создания до завершения исполнения или отправки; 2) количество входящих, внутренних и исходящих документов учреждения за определенный период времени.

**Дубликат** - экземпляр документа, составленный взамен отсутствующего подлинника и имеющий одинаковую с ним юридическую силу.

**Заголовок письма** — реквизит документа, указывающий на содержание письма, выражается сочетанием в предложном падеже с предлогом "о".

**Записка** - краткое изложение какого-либо вопроса или пояснение содержания какого-либо документа, факта, события (например, служебная записка, памятная записка, докладная записка, объяснительная записка).

**Индексация** — присвоение индекса документам.

**Индексы** — условные обозначения, присваиваемые документам в процессе учета (регистрации) и исполнения.

**Инициалы** — начальные буквы имени и отчества при пофамильном именовании в документе.

**Исходящий документ** — документ, отправленный из учреждения.

**Классификационный индекс** — условное обозначение (цифровое, буквенное, смешанное), присваиваемое классификационным делениям схемы классификации документов и проставляемое на карточках систематического и других каталогов. Он может проставляться и на документах, и на делах.

**Клишированные выражения** — стандартные, часто воспроизводимые в текстах деловых писем фразы и выражения, закрепленные за определенным жанром и композиционным фрагментом текста и являющиеся знаком стандартной ситуации.

**Ключевые слова** — слова, каждое из которых необходимо, а всех вместе достаточно для отражения содержания документа.

**Контракт** — договор об установлении, изменении или прекращении правовых отношений, то же, что "договор".

**Корреспондент** — учреждение или отдельное лицо, с которым ведется переписка.

**Личное дело** — дело, включающее документы о каком-либо лице (о биографии, образовании, трудовой или общественной деятельности).

**Номенклатура** — перечень наименований.

**Нормативные документы** — документы, в которых устанавливаются

какие-либо правила, нормы.

**Объяснительная записка** — 1) документ, поясняющий содержание отдельных положений основного документа; 2) сообщение должностного лица, поясняющее какое-либо действие, факт, происшествие, представляемое вышестоящему должностному лицу.

**Официальные документы** — документы, составленные учреждением или должностным лицом и оформленные в установленном порядке.

**Письмо** — обобщенное наименование различных по содержанию документов, служащих средством общения между учреждениями и между учреждениями и частными лицами.

**Повестка** - официальное сообщение частному лицу или представителю организации о необходимости посетить государственную организацию.

**Предложение** — письменное заявление от имени одной организации другой организации о готовности заключить договор на определенных условиях.

**Презентация**— 1) представление, предъявление переводного векселя лицу, обязанному совершить платеж; 2) общественное представление чего-либо нового с целью ознакомления или рекламы, жанр рекламного текста (письмо-презентация).

**Претензия** — письмо, отправляемое виновной стороне в случае невыполнения ею заключенных ранее договоров разного рода обязательств.

**Протокол** — документ, содержащий последовательную, адекватную запись хода обсуждения вопросов и принятия решений на собраниях, совещаниях, конференциях и заседаниях коллегиальных органов.

**Распоряжение** — 1) правовой акт, издаваемый единолично руководителем организации в целях разрешения оперативных вопросов; 2) приказание.

**Регламент** — правила, регулирующие порядок деятельности государственных органов, учреждений, порядок и время проведения мероприятий и действий (например, регламент проведения собраний, совещаний).

**Реестр** — перечень (список) чего-либо, применяемый в бухгалтерском учете и делопроизводстве (реестр описей).

**Резолюция** — решение, принятое совещанием, съездом, конференцией и т.п. по обсуждаемому вопросу.

**Резюме** — 1) краткое изложение сути написанного, сказанного или прочитанного; краткий вывод, заключительный итог речи, доклада и т.п.; 2) жанр самопредставления, включающий анкетные данные.

**Реквизиты** — обязательные содержательные элементы служебного документа.

**Сертификат** — письменное свидетельство; документ, удостоверяющий какой-либо факт (сертификат качества).

**Сопроводительное письмо** — письмо, указывающее на факт отправки приложенных к письму документов и других материальных ценностей.

**Составные наименования** - наименования, представляющие собой

словосочетание (чаще всего существительного с прилагательным), имеющее одно лексическое значение: юридическое лицо, твердая валюта, товарный знак, свободная экономическая зона и т.п.

**Социальные роли** — коммуникативные роли, обусловленные социальным статусом и целями говорящих: партнер — партнер, поставщик — потребитель, руководитель — подчиненный.

**Спецификация** — документ, содержащий подробную опись отправляемых деталей какого-либо изделия, конструкции и т.п.

**Справка** — документ, содержащий запрашиваемую информацию или подтверждение тех или иных фактов и событий.

**Телекс** — телеграмма, посланная по телетайпу (телепринту).

**Терминологические эквиваленты** — дублиеты и русские соответствия иноязычной терминологической лексики: девальвация — обесценивание, оферент — предлагатель, инвестор — вкладчик, контракт — договор, реестр — кадастр — лист, банк — эмитент — эмиссионный банк, страховой полис — страховое свидетельство и т.п.

**Факс (телефакс)** — телефонная факсимильная связь для передачи печатной информации, аппарат для приема факсимильной связи.

**Факсимиле** — 1) воспроизведение техническими средствами точного изображения подписи (текста), сделанного от руки; 2) клише, печатка, позволяющая многократно воспроизводить подпись на документах.

**Формуляр документа** — совокупность расположенных в установленной последовательности реквизитов документа (автор, адрес, дата, заголовок и т.п.)

**Электронная почта** — система пересылки сообщений между пользователями вычислительных машин, в которой компьютер, подключенный к общественной (или специальной) телефонной системе с помощью модема, берет на себя функции по хранению и пересылке сообщений.

**Юридическое лицо** — организация, учреждение, предприятие, фирма, выступающая в качестве единого, самостоятельного носителя прав и обязанностей. Юридическое лицо имеет свое фирменное наименование, устав, юридический адрес, а также печать и расчетный счет в банке.

**Языковая формула (документа)** — слово, словосочетание, предложение или сверхфразовое единство, организующее основной текст (документа) и закрепленное за конкретным видом документа. Так, языковой формулой гарантийного письма служит конструкция: "Оплата гарантируется. Наш расчетный счет №... в... отделении... банка".

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ учебной дисциплины Психологии общения

##### **IV.1. Входной контроль знаний студентов.**

*Примерные задания(вопросы) для проверки знаний студентов*

1. В чем значение процесса общения в социуме?
2. Может ли человек жить без общения?
3. Что такое общение и как вы представляете его структуру, основные компоненты общения?
4. Что такое коммуникация? В чем отличие общения от коммуникации?
5. Есть ли причины, затрудняющие общение? Какие причины вы можете назвать?
6. Существует ли разница в общении с людьми разного социального статуса, пола, профессий? В чем она проявляется?
7. Влияют ли особенности личности человека на процесс его общения с окружающими?
8. Могут ли особенности общения человека регулировать эффективность его общения с другими?
9. Какие приемы эффективного общения вы знаете? Какими приемами вы пользуетесь и считаете «работающими»?
10. Какие приемы саморегуляции вы знаете, какими вы пользуетесь?

##### **IV.2. Текущий контроль.**

###### **1. Написать реферат. Темы:**

- «Значение нравственных норм в современном обществе»;
- «Проблемы общения в истории этики и философии»;
- «Взаимосвязь общения и деятельности»;
- «Связь между внешним видом человека и его успехом в профессиональной деятельности»;
- «Стили взаимодействия»;
- «Барьеры общения»;
- «Использование различных механизмов в общении с младшими школьниками»;
- «Барьеры в педагогическом общении»;
- «Педагогические конфликты условия их предупреждения и урегулирования»
- « Педагогические конфликты: причины и пути разрешения».
- «Особенности педагогических конфликтов».

###### **2. Вопросы для подготовки индивидуальных сообщений**

1. Понятие и структура общения.
2. Функции общения.
3. Стороны и модели общения.
4. Основные элементы процесса коммуникации.

5. Коммуникационные барьеры.
6. Вербальные средства общения.
7. Невербальные средства общения.
8. Психологические способы воздействия: подражание, внушение, заражение, убеждение.

9. Манипуляции как способ воздействия на человека, понятие, виды, методы защиты.

10. Механизмы восприятия человека человеком.
11. Ведущие репрезентативные системы.
12. Роли и ролевые ожидания.
13. Формы делового общения.
14. Основные правила делового общения.
15. Этические нормы взаимоотношений в общении.
16. Этика использования средств выразительности деловой речи.
17. Особенности публичного выступления.
18. Психологическая готовность к публичному выступлению
19. Культура общения по телефону.
20. Техника и тактика аргументирования.
21. Психологические приемы влияния на собеседников.
22. Структура процесса убеждения.
23. Основные правила ведения беседы.
24. Понятие конфликта. Структура конфликта.
25. Конфликт как проявление стресса.
26. Причины возникновения конфликта. Типология конфликтов.
27. Правила поведения в условиях конфликта.
28. Модели выхода из конфликтной ситуации.
29. Показатели культуры речи в деловом общении.
30. Стресс, его роль в общении.
31. Сущность стресса, стадии, виды, субсиндромы стресса.
32. Механизмы психологической защиты и копинг-стратегии.
33. Приемы саморегуляции поведения в общении.
34. Дыхательные техники саморегуляции поведения в общении.
35. Виды общения.
36. Психологические основы педагогического общения.
37. Методы исследования педагогического общения.
38. Общение педагога с родителями школьников.
39. Причины педагогических конфликтов.
40. Технологии разрешения конфликтов в образовательном процессе.

**3. Составить конспект занятия на тему:**

« Развитие навыков общения у детей младшего школьного возраста».

Структура конспекта занятия:

1. тема занятия;
2. цели занятия;
- 3.Ход занятия:

- a) Вступительная часть (ритуал приветствия, упражнения или игры на снятие эмоционального напряжения и на концентрацию внимания).
  - b) Основная часть (упражнения и игры на отработку и формирования коммуникативного умения).
  - c) Подведение итогов (ритуал прощания, рефлексия).
4. Анализ занятия.

### **Итоговый контроль по УД Психология общения (дифференцированный зачёт).**

Примерные варианты формулировки тестовых заданий:

1. Продолжите определение. Общение - сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, который включает в себя ...

2. Установите соответствие:

Функции общения:

1. Прагматическая функция помогает

2. Внутриличностная функция;

3. Функция подтверждения деятельности;

4. Формирующая функция личности;

утвердить себя

Определение::

А. Обеспечивает диалог с самим собой, принимать решение;

Б. Обеспечивает взаимодействие людей в процессе совместной

В. Способствует в процессе развития человека и становления его как

С. Способствует познать, понять и

3. Выберите правильный ответ.

4. Вставьте пропущенные слова.

5. Запишите, в чём суть механизма «эскалации конфликтогенов».

### ***Примерные тестовые задания для рубежной аттестации***

#### **Вариант I**

1. Деловое общение НЕ реализуется в форме:

А) деловой беседы; Б) переговоров; В) совещаний; Г) дауншифтинга.

2. Коммуникативная сторона общения предполагает:

А) восприятие и понимание людьми друг друга;

- Б) умение легко вступать в контакт;
- В) передачу и восприятие информации;
- Г) формирование первого впечатления.

3.Какой вид диалога неуместен в деловом общении?

- А) информационный;
- Б) исповедальный;
- В) фатический;
- Г) дискуссионный.

4.К невербальному общению НЕ относится:

- А) психолингвистика; Б) кинесика; В) проксемика; Г) паралингвистика.

5.Наука, изучающая пространственную и временную организацию общения - это:

- А) атрибутика; Б) проксемика; В) визуализация; Г) стереотипизация

6.К какой стороне общения относится кооперация (сотрудничество):

- А) к перцептивной,
- Б) к коммуникативной,
- В) к интерактивной,
- Г) к интегративной.

7.Какое из утверждений относительно деловых конфликтов верно?

- А) конфликты несут только отрицательные эмоции, их надо избегать;
- Б) конфликты в деловом общении могут быть полезными;
- В) конфликты в организации - признак ее распада;
- Г) в хорошей организации нет оснований для конфликтов.

8.Ранг оппонента в конфликте - это:

- А) характеристика его психологической силы в конфликте;
- Б) его образ в глазах другого оппонента;
- В) уровень его профессионализма;
- Г) уровень его конфликтности.

9.Механизмом познания другого человека НЕ является:

- А) эмпатия Б) визуализация, В) рефлексия, Г) идентификация.

10.При реализации какого стиля общения важно следование установленным нормами правилам?

- А) манипулятивное общение,
- Б) гуманистическое общение,
- В) ритуальное общение,
- Г) авторитарное общение.

11.Решение какой задачи актуально на стадии аргументирования в

деловой беседе?

- А) установление контакта с собеседником;
- Б) передача информации;
- В) привлечение внимания к теме разговора;
- Г) подведение итогов.

12. Вопросы, которые не требуют ответа, называются:

- А) риторические;
- Б) символические;
- В) абулические;
- Г) ритуальные.

13. О каком понятии идет речь: «Это совокупность нравственных норм, правил и представлений, регулирующих поведения и отношения людей в процессе их производственной деятельности»?

- А) этика делового общения;
- Б) эпистолярный жанр;
- В) ритуальное общение;
- Г) требование руководства организации.

14. При ответе на телефонный звонок в рабочем кабинете можно использовать подход «минимум», который состоит в том, чтобы:

- А) сказать: «Алло»;
- Б) поприветствовать и назвать организацию;
- В) поприветствовать, назвать организацию и свое имя;
- Г) назвать организацию.

15. В начале деловой беседы необходимо:

- А) перехватить инициативу;
- Б) извиниться за беспокойство;
- В) «прижать собеседника к стенке»;
- Г) призвать к соблюдению регламента.

16. Исключите неверное высказывание о корпоративной культуре:

- А) она основывается на общих культурных ценностях;
- Б) она способствует подавлению индивидуальности членов организации;
- В) она способствует сплочению организации,
- Г) она влияет на имидж организации.

17. Этот стиль поведения в конфликте наиболее ценится в управленческих кругах:

- А) уклонение; Б) решение проблемы; В) сглаживание; Г) компромисс.

## **Вариант 2**

### **1. Какие из указанных выражений характеризуют РЕЧЬ?**

- 1) Средство хранения и передачи познавательного и социального опыта многих поколений.
- 2) Система исторически сложившихся словесных знаков как средство общения.
- 3) Общение, направленное на передачу мыслей, выражение чувств и воли посредством языка.
- 4) Психологическая деятельность, которая проявляется как процесс общения с помощью слов.

### **2. Какие из указанных выражений характеризуют ЯЗЫК?**

- 1) Средство хранения и передачи познавательного и социального опыта многих поколений.
- 2) Система исторически сложившихся словесных знаков как средство общения.
- 3) Общение, направленное на передачу мыслей, выражение чувств и воли посредством языка.
- 4) Психологическая деятельность, которая проявляется как процесс общения с помощью слов.

### **3. Какие из слов не говорят о визуальном типе:**

1. Смотреть.
2. Прояснить.
3. Чувствовать.
4. Перспектива.

### **4. «Взрослый» – это состояние «Я», для которого характерно:**

1. Эмансипированное самоутверждение.
2. Эмпатическое понимание мотивов и побуждений других людей.
3. Работа с фактами и объективной реальностью.
4. Продуктивное разрешение внутренних конфликтов.

### **5. С точки зрения цели общения можно выделить следующие функциональные ситуации:**

1. Цель общения – вне самого взаимодействия субъектов.
2. Цель общения в нем самом.
3. Цель общения – приобщение партнера к опыту и ценностям инициатора общения.
4. Цель общения – приобщение самого инициатора к ценностям партнера.

### **6. Свойства речи – это:**

1. Темп речи.
2. Громкость речи.
3. Тембр речи.
4. Количество пауз.
5. Интонация.
6. Частота дыхания.

### **7. Кинесика включает:**

1. походку

2. прикосновение
3. рукопожатие
4. жесты
5. наклоны тела
6. мимику

**8. Максимум напористости и максимум кооперативности (выигрыш-выигрыш) – это:**

1. Избегание.
2. Противоборство.
3. Уступчивость.
4. Сотрудничество.
5. Компромисс.

**9. Минимум напористости и максимум кооперативности (проигрыш-выиграш) – это:**

1. Сотрудничество
2. Избегание.
3. Противоборство.
4. Уступчивость.
5. Компромисс.

**10. Минимум кооперативности и максимум напористости (выигрыш-проигрыш) – это:**

1. Избегание.
2. Компромисс.
3. Уступчивость.
4. Сотрудничество.
5. Противоборство.

**11. Рефлексивное слушание – это:**

1. Уточнение.
2. Внимательное молчание
3. Перефразирование.
4. Минимализация ответов.
5. Отражение чувств.
6. Ограниченное число вопросов.

**12. Оптико-кинетические средства общения – это**

1. Жесты;
2. Паузы;
3. Логичность речи;
4. Мимика.

**13. Психологическая совместимость**

1. Основывается на сходстве ценностных ориентаций;
2. Предполагает равенство интеллектуального потенциала;
3. Зависит от скорости протекания психических процессов;
4. Включает взаимодополняемость характеров.

**14. Манипулятивный стиль общения**

1. Имеет тайный характер намерений;

2. Вид психологического воздействия, используемый для достижения одностороннего порядка;
3. Предполагает ясность внутренних приоритетов;
4. Используется духовно зрелыми речевыми партнерами.

**15. Эффект стереотипизации:**

1. Удовлетворенность людей друг другом на основе подобия или различия психологических свойств, способностей, равенство интеллектуального потенциала;
2. Возникает при минимальной информированности об объекте восприятия, направлено на обнаружение у объекта определенных качеств;
3. Предполагает сходство взаимодействующих людей на основе их темперамента, зависит от скорости протекания психических процессов;
4. Возникает относительно групповой принадлежности человека, когда специфические характеристики данной группы рассматриваются как черты, присущие каждому её представителю.

## **ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **Основные источники:**

1. Андреева Г. М. Социальная психология. – М. 2016.- 384с.
2. Горянина В. А. Психология общения М: ВЛАДОС , 2018.- 416с.
3. Грецов А.Г., Азбель А.А. Узнай себя. Психологические тесты для подростков. – СПб., Питер, 2006. – с. 94-96.
4. Панфилова А.П. Психология общения: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования.- 3-е изд., стер.- М.: Изд. Центр «Академия», 2016.- 368с.
5. Рогов Е.И. Психология общения. - М.: ВЛАДОС, 2007.- 335с.
6. Рогов Е.И. Психология общения. – М.: ВЛАДОС, 2016. – 335с. [Электронный ресурс].
7. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения М: Академия. 2017.- 160 с.

### **Дополнительные источники:**

1. Емельянов С. М. Практикум по конфликтологии – СПб. Питер, 2018.- 400 с.
2. Батаршев А. В. Психодиагностика способности к общению или Как определить организаторские и коммуникативные качества личности.- М.: ВЛАДОС, 2016.- 176 с.
3. Гришина Н.В. Психология конфликта - СПб.: Питер, 2017
4. Коммуникативная деятельность педагога: учеб. пособие для студ. высш. пед. учеб. заведений/И.А. Колесникова; под ред. В.А. Слостенина. – М.: «Академия» 2018. – 336с.
5. Леонтьев А.А. Психология общения. (Сер. «Психология для студента».) – М.: Смысл, 2007. – 365 с.
6. Меняев А. Конфликты в обучении и воспитании // Прикладная психология и психоанализ. 2019 № 3.
7. Мириманова М, С. Конфликтология.- М.:»Академия», 2017.- 320 с..
8. Пиз А. Язык жестов.- Воронеж НПО «МОДЭК».- 2016, 218 с.
9. Станкин М.И. Психология общения. – М.: Воронеж. 2016.- 336 с.
10. Шейнов В.П. Конфликты в жизни и их разрешение.- Мн.: Амалфея, 2016.

Электронные средства обучения и Интернет - ресурсы:

1. Электронный учебник для СПО: Рогов Е.И. Психология общения [www.itshjp.ru](http://www.itshjp.ru) /Pshologiya obshheniya-Uchebriki
2. Электронный словарь по психологии общения:  
Ананьев Б. Г. [www.slovar.plib.ru/dictiary](http://www.slovar.plib.ru/dictiary)