

Минобрнауки России

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Оренбургский государственный университет»

Кафедра социальной психологии

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ДИСЦИПЛИНЫ

«Б.1.В.ДВ.7.1 Психология общения»

Уровень высшего образования

БАКАЛАВРИАТ

Направление подготовки

37.03.01 Психология

(код и наименование направления подготовки)

Социальная психология

(наименование направленности (профиля) образовательной программы)

Тип образовательной программы

Программа прикладного бакалавриата

Квалификация

Бакалавр

Форма обучения

Очная

Год набора 2016

Рабочая программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры

Кафедра социальной психологии

наименование кафедры

протокол № 7 от "02" 02 2016.

Заведующий кафедрой

Кафедра социальной психологии

наименование кафедры



подпись

А.И. Вишняков

расшифровка подписи

Исполнители:

Доцент

должность



подпись

Е.В. Логутова

расшифровка подписи

должность

подпись

расшифровка подписи

СОГЛАСОВАНО:

Председатель методической комиссии по направлению подготовки

37.03.01 Психология

код специальности

личная подпись

Л.В. Зубова

расшифровка подписи

Заведующий отделом комплектования научной библиотеки

личная подпись



Н.Н. Грицай

расшифровка подписи

Уполномоченный по качеству факультета

личная подпись



расшифровка подписи

№ регистрации 40312

© Логутова Е.В., 2016
© ОГУ, 2016

1 Цели и задачи освоения дисциплины

Цель (цели) освоения дисциплины:

ознакомление студентов с данной отраслью психологического знания, повышение компетентности в области психологии общения; формирование теоретических знаний и практических навыков по психологии общения.

Задачи освоения дисциплины:

- овладение студентами категориальным аппаратом психологии общения, спецификой и особенностью процесса общения как социально-психологического явления;
- ознакомление студентов с развитием проблем психологии общения в отечественной и зарубежной науке ее связь с развитием различных гуманитарных дисциплин и самой психологической науки;
- овладение студентами современными технологиями общения, ознакомление с особенностями межличностного восприятия коммуникации и взаимодействия в общении;
- овладение студентами литературной и деловой письменной устной речи на русском языке и навыками публичной и научной речи;
- продемонстрировать значимость выявленных закономерностей для понимания и решения психологических проблем общения, организации его различных форм, для развития и коррекции общения.

2 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к дисциплинам (модулям) по выбору вариативной части блока 1 «Дисциплины (модули)»

Пререквизиты дисциплины: *Б.1.Б.12 Общая психология, Б.1.Б.19 Социальная психология*

Постреквизиты дисциплины: *Отсутствуют*

3 Требования к результатам обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих результатов обучения

Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций	Формируемые компетенции
<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none">• особенности групповых процессов, закономерности поведения личности в группе с учетом социально-психологических особенностей групп. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none">• работать в команде, определять личные и групповые цели; принимать групповые решения. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none">• навыком организации групп, регулирования групповых процессов;• навыками использования знаний психологии для предотвращения и разрешения конфликтов в процессе общения.	ОК-6 способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none">• базовые процедуры психогенетического исследования человека;• стандартные запросы на оказание психологической помощи индивиду, группе и организации;• традиционные методы и технологии оказания психологической помощи индивиду, группе и организации	ПК-3 способностью к осуществлению стандартных базовых процедур оказания индивиду, группе, организации психологической помощи с использованием

Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций	Формируемые компетенции
<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> анализировать запрос клиента, полученную от клиента информацию, выдвигать и проверять гипотезы. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> навыками проведения психологического консультирования индивида и организации. 	традиционных методов и технологий

4 Структура и содержание дисциплины

4.1 Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единиц (144 академических часов).

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	8 семестр	всего
Общая трудоёмкость	144	144
Контактная работа:	48,25	48,25
Лекции (Л)	24	24
Практические занятия (ПЗ)	24	24
Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)	0,25	0,25
Самостоятельная работа: - самостоятельное изучение разделов (перечислить); - самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий); - подготовка к практическим занятиям; - подготовка к рубежному контролю и т.п.)	95,75	95,75
Вид итогового контроля (зачет, экзамен, дифференцированный зачет)	зачет	

Разделы дисциплины, изучаемые в 8 семестре

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		всего	аудиторная работа			внеауд. работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	Психология общения как научная отрасль и учебная дисциплина.	36	6	6		24
2	Особенности человеческой коммуникации	36	6	6		24
3	Деловое общение	36	6	6		24
4	Трудности и проблемы в общении	36	6	6		24
	Итого:	144	24	24		96
	Всего:	144	24	24		96

4.2 Содержание разделов дисциплины

Раздел 1. Психология общения как научная отрасль и учебная дисциплина.

Предмет, задачи психологии общения. История научной разработки проблем общения. Разделы психологии общения. Теории общения в различных психологических школах.

Методы психологии общения. Методы измерения особенностей общения и личностно-коммуникативных свойств. Методы измерения симпатии, любви, самоактуализации. Методы измерения эмоциональных взаимоотношений. Методы определения мотивации общения и взаимодействия.

Раздел 2. Особенности человеческой коммуникации.

Структура и средства общения. Структура речевой коммуникации: коммуникатор (адресант), сообщение, адресат (получатель), код, каналы передачи, обратная связь. Психологические структурные компоненты речевой коммуникации: коммуникативное намерение, замысел сообщения, цели общения (ближайшая, долговременная, интеллектуальная, связанная с установлением характера отношений), понимание сообщения. Социально-структурные компоненты речевой коммуникации: статусные роли участников; ситуативные роли участников; стилевые приемы, используемые участниками. Речевое общение и взаимопонимание: денотация и коннотация; полисемия; синонимия; факты и оценки. Принципы социально-ориентированного общения (кооперации, вежливости); ролевые стереотипы; правила, стратегии и так-тики речевой коммуникации. Речь как средство утверждения социального статуса (социально-символические, выбор формы обращения, намеренная имитация произношения, выбор стиля речевого поведения). Отличие социально-ориентированного общения от повседневного. Психотехнические приемы разговорного стиля: воображаемая диалогизация, вопросно-ответный ход, эмоциональные восклицания, эвфемизмы, инверсия, аффиинити.

Особенности невербальной коммуникации: ситуативность; синтетичность; произвольность; усвоение приемов без специального обучения. Функции невербальных сообщений: а) получение информации (о коммуникаторе, об отношении участников коммуникации друг к другу и к ситуации); б) взаимодействие с вербальными сообщениями (дополнение, опровержение, замещение, регулирование). Каналы невербальной коммуникации: 1) акустические (экстралингвистика, просодика); 2) оптические (кинесика: мимика, жесты, контакт глазами, проксемика); 3) тактильно-кинестезические (такесика); 4) ольфакторные (запахи). Интерпретация невербального поведения.

Раздел 3. Деловое общение

Деловое общение в организациях. Разработка теорий, которые связаны с деловым общением: диадический подход (LMX - leader-memberexchange - обмен между лидером и последователем) - общение лидера с последователем; концепция харизматического лидерства; ошибки атрибуции при восприятии харизматического героя; трансформационное лидерство (способность лидера создавать долговременные отношения с последователями и мотивировать их на сверхусилия по отношению к работе); гуманистический подход: амицития (дружба, симпатия) - сочетание дружбы с деловыми обязательствами; воспитание новых лидеров; создание команды последователей.

Правила деловой коммуникации: деловые качества личности; уважение к партнеру, релевантность ситуации, корректное использование информации, языковая нормативность, соблюдение писаного и неписаного регламента и этикета. Коммуникативные барьеры. Слушание в деловой коммуникации. Вопросы и ответы на них в деловой коммуникации. Невербальные средства в деловой коммуникации. Коммуникативные роли в организации: “сторож”, “связной”, “лидер мнений”, “космополит”. Коммуникативные типы деловых партнеров: “мыслитель”, “собеседник”, “практик”.

Формы деловой коммуникации: деловой разговор, беседа по телефону, совещание, пресс-конференция, деловые переговоры, торги, дискуссия, публичная речь, презентация, самопрезентация. Критика и комплименты в деловой коммуникации.

Факторы успешного общения: достижение целей, удовлетворенность партнеров, отсутствие трудностей в общении. Общительность, контактность, коммуникативная совместимость партнеров, адаптивность. Стиль общения: гибкий, негибкий, партнерский, непартнерский. Влияние культуры на стиль общения. Стиль общения в семье. Мужской и женский стили общения. Вербальное и невербальное поведение женщин и мужчин на переговорах.

Психологическое присоединение к партнеру и его приемы: “ведение”, “якорь”, “переход”, “трюизм”, “переформирование”, “выбор без выбора”, “право выбора”, “вопросы-ярлыки”, “номинализация”. Психогометрические характеристики личности: типы людей и особенности их общения

(квадратный, треугольный, круговой, зигзаговый, прямоугольный); достоинства и ограничения указанной классификации.

Защита от манипулирования со стороны партнера по общению. Типологии манипуляторов: 1) Э.Шострома (диктатор, тряпка, калькулятор, прилипала, хулиган, славный парень, судья, защитник; активный, пассивный, соревнующийся, безразличный); 2) В.Сатир (обвинитель, угодник, разрушитель, компьютер); 3) Э.Берна (родитель, взрослый, дитя).

Раздел 4.Трудности и проблемы в общении

Нарушения межличностного общения. Коммуникативные барьеры. Трудности общения: 1) субъективно переживаемые: социальная неуверенность, робость; 2) “объективные”: коммуникативные (психофизиологические особенности личности), коммуникабельные (сформированность психологической культуры общения); 3) первичные (обусловленные биологическими, психофизиологическими, личностными факторами); 4) вторичные: психогенные (следствие психологических травм), социогенные (следствие внешних барьеров, неудачного опыта, эмоциональной депривации в детском возрасте, просчетов в воспитании, условиях общения); 5) трудности, которые человек испытывает по вине партнера (его застенчивости, нежелания идти на контакт, враждебности и т.п.).

Застенчивость как специфическая трудность межличностного общения. Типы застенчивости: шизоидно-интровертированная, псевдошизоидная, психастеническая. Типы беззастенчивых людей: высокотемпераментные, плохо воспитанные, возбудимые психопаты, морально ущербные, неадекватно адаптированные.

Дефицитное общение: нехватка доверительного общения, одиночество как психологическое состояние. Типы одиночества: космическое, культурное, социальное, межличностное. Типология эмоционального одиночества Д.Раадшелдерс: а) безнадежно одинокие; б) периодически и временно одинокие; в) пассивно и устойчиво одинокие; г) добровольно и временно стремящиеся к уединению и не испытывающие состояния одиночества. Аутистичность и отчужденность; аномия.

Дефектное общение. Нарушения общения и акцентуации. Типы акцентуаций и особенности общения. Ригидность и тревожность как факторы дефектного общения.

Деструктивное общение. Корыстные формы общения: обман, ложь; эгоизм. Агрессивно-конфликтное взаимодействие. Криминогенное общение.

4.3 Практические занятия (семинары)

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
1	1	Специфика психологического подхода к общению и предмет психологии общения	2
2	1	Основные психологические теории, описывающие процесс общения	2
3	1	Общение и деятельность. Место общения в системе деятельности.	2
4	2	Структура речевой коммуникации	2
5	2	Речь как средство утверждения социального статуса	2
6	2	Психотехника речевого общения	2
7	2	Особенности невербальной коммуникации	2
8	2	Интерпретация невербального поведения	2
9	3	Деловое общение в организациях. Правила деловой коммуникации. Формы деловой коммуникации и успешного общения.	2
10	3	Конфликт как психологический феномен. Культура общения в конфликтной ситуации	2
11	4	Застенчивость как специфическая трудность межличностного общения. Нарушения межличностного общения. Коммуникативные барьеры.	2
12	4	Дефицитное общение, дефектное общение, деструктивное общение.	2
		Итого:	24

5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1 Основная литература

1. Караяни, А. Г. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях: учеб. пособие для вузов / А. Г. Караяни, В. Л. Цветков . - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2009. - 248 с. : ил. - Терминолог. слов.: с. 233-241. - Библиогр.: с. 242-243. - ISBN 978-5-238-01608-5.
2. Психология и этика делового общения: учебник для бакалавров / под ред. В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой.- 6-е изд., перераб. и доп. - Москва: Юрайт, 2013. - 591 с. - (Бакалавр.Углубленный курс) - ISBN 978-5-9916-2800-6.
3. Станкин, М. И. Психология общения: курс лекций / М. И. Станкин; Акад. пед. и соц. наук; Моск. психол.-соц. ин-т. - Москва: Моск. психол.-соц. ин-т ; Воронеж : Модэк, 2000. - 304 с. - (Библиотека школьного психолога). - Библиогр.: с. 295-296. - Терминолог. слов.: с. 297-299. - ISBN 5-89502-072-0. - ISBN 5-89395-162-X.

3.2 Дополнительная литература

1. Столяренко, Л. Д. Психология делового общения: для студентов вузов / Л. Д. Столяренко, С. И. Самыгин. - Ростов-на-Дону : Феникс, 2012. - 219 с. - (Шпаргалки) - ISBN 978-5-222-19235-1.
2. Ефимова, Н. С. Психология общения: практикум по психологии: учебное пособие / Н. С. Ефимова. - М.: Форум : ИНФРА-М, 2009. - 192 с. - (Профессиональное образование). - Библиогр.: с. 178-179. - Прил.: с. 180-192. - ISBN 978-5-8199-0249-3. - ISBN 978-5-16-002544-5.
3. Бороздина, Г. В. Психология и этика делового общения: учеб.для бакалавров / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова; под общ. ред. Г. В. Бороздиной. - М.:Юрайт, 2012. - 464 с. - (Бакалавр). - Слов.: с. 454-458. - Библиогр.: с. 459-463. - ISBN 978-5-9916-1680-5.
4. Шеламова, Г. М. Деловая культура и психология общения: учебник / Г. М. Шеламова.- 6-е изд., стер. - М.: Академия, 2007. - 160 с. - (Начальное профессиональное образование). - Прил.: с. 126-156. - Библиогр.: с. 157. - ISBN 5-7695-3667-5.

5.3 Периодические издания

1. Вопросы психологии : журнал.
2. Психологический журнал : журнал.

5.4 Интернет-ресурсы

<http://www.zipsites.ru/> - Психологическая электронная библиотека. Более 3200 электронных книг по психологии: диссертации, авторефераты, периодические издания, психологическая литература, психологические тесты, словари.

<http://www.psy.msu.ru/> -Сборник психологической литературы в интернете, рекомендованный факультетом психологии МГУ им. М.Ломоносова

<http://flogiston.ru/> -Психологическая библиотека в интернете, содержащая тексты классиков, монографии, книги по психологии

<http://www.jourclub.ru/> - Каталог статей и учебных пособий "JourClub", предназначенных для помощи студентам самых разных учебных заведений.

<http://www.portalus.ru/> - Крупнейшая онлайн-база авторских научных публикаций в России.

Психология общения. Энциклопедический словарь / Когито-Центр, 2011. Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785893533354.html>.

5.5 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы современных информационных технологий

1. Операционная система MicrosoftWindows

2. Пакет настольных приложений MicrosoftOffice (Word, Excel, PowerPoint, OneNote, Outlook, Publisher, Access)

3. Автоматизированная интерактивная система сетевого тестирования - АИССТ (зарегистрирована в РОСПАТЕНТ, Свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ №2011610456, правообладатель – Оренбургский государственный университет), режим доступа - <http://aist.osu.ru>.

6 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Лекционные, практические занятия по дисциплине проводятся в аудиториях факультета гуманитарных и социальных наук. Проведение лекционных и практических занятий, отвечающее современным требованиям к организации учебного процесса, предполагает оборудование аудитории аудиовизуальными средствами обучения, позволяющими наглядно представить реальный процесс профессионального образования и овладеть приемами педагогического анализа и рефлексии профессионально-педагогической деятельности. К числу таких средств относятся: ноутбук, проектор, экран, система затемнения дневного освещения. Возможность использования компьютерной техники позволяет организовывать деятельность студентов по освоению содержания дисциплины и работы с программно-педагогическими средствами в индивидуальном режиме, что повышает эффективность освоения программного материала дисциплины.

К рабочей программе прилагаются:

- Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине;
- Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.