**ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**«БРЯНСКИЙ СТРОИТЕЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ ИМЕНИ ПРОФЕССОРА**

**Н.Е. ЖУКОВСКОГО»**

**ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ**

**ДЛЯ ПРЕПОДАВАТЕЛЕЙ**

**2013**

ББК

М

*Мантула Л.В.*  Психология общения: Методические рекомендации для преподавателей. – Брянск: Издательство БСК, 2013.

*Рецензенты:*

Науменко С. И. – преподаватель Брянского строительного колледжа.

Бохорский Е. М. - кандидат психологических наук, доцент, почетный работник общего образования РФ, заведующий секцией психологии Брянского института управления и бизнеса.

Методические рекомендации для преподавателей по дисциплине «Психология общения» составлены в соответствии с ФГОС СПО и учебной рабочей программой по специальности 080114 «Экономика и бухгалтерский учет». Методические рекомендацииохватывают общеметодические вопросы ведения учебной дисциплины, организации промежуточной и итоговой аттестации, планирования учебной и воспитательной работы и т. д., предлагают технологии работы преподавателя по подготовке к учебным занятиям, освещают вопросы конкретной методики преподавания учебной дисциплины.

Печатается на основании решения методического совета колледжа

@. Мантула Л.В.

Издательство Брянского строительного колледжа им. проф. Н.Е. Жуковского.

241011 г. Брянск, Октябрьская, 14

**АННОТАЦИЯ**

**1. Требования к содержанию дисциплины:**

Учебная дисциплина «Психология общения» является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО и рассчитана на студентов второго курса специальности 080114 «Экономика и бухгалтерский учет» и нацелена на их вооружение научно-практическими знаниями в области психологии общения.

Дисциплина входит в общий гуманитарный и социально-экономический цикл.

Преподавание дисциплины «Психология общения» предполагает проведение лекционных и практических занятий, деловых игр, экспресс-диагностики коммуникативных и личностных качеств, а так же активную самостоятельную работу студентов, направляемую преподавателем.

**В результате изучения обязательной части цикла обучающийся должен:**

**уметь:**

-применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;

-использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;

**знать:**

* взаимосвязь общения и деятельности;
* цели, функции, виды и уровни общения;
* виды социальных взаимодействий;
* роли и ролевые ожидания в общении;
* механизмы взаимопонимания в общении;

- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;

- этические принципы общения;

-источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

**2. Взаимосвязь дисциплины с другими дисциплинами учебного плана специальности.**

«Психология общения» интегрируется со следующими дисциплинами и спецкурсами: «Менеджмент», «Маркетинг», «Основы философии», «История», «Русский язык и культура речи».

**3. Перечень элементов учебно-методического комплекса:**

**Нормативный блок:**

1. Примерная программа дисциплины.

2. Рабочая учебная программа дисциплины.

3.Учебно-методическое обеспечение дисциплины по видам занятий в соответствии с рабочей программой.

**Теоретический блок:**

Конспекты лекций:

Введение в психологию общения.

Характеристика процесса общения.

Стороны общения: коммуникативная, интерактивная, перцептивная.

Вербальные и невербальные средства общения.

Факторы, обуславливающие эффективность общения.

Свойства личности, влияющие на эффективность общения.

Роли и ролевые ожидания в общении.

Коммуникативные эмоциональные состояния.

Барьеры коммуникаций.

Межличностные отношения и общение.

Психология влияния.

Психология манипулирования.

Психологические механизмы защиты.

Психологическая коррекция конфликтного общения.

Основные понятия и виды слушания.

Техники и приемы общения.

Установление взаимопонимания между общающимися.

Развитие коммуникативных способностей.

Этические принципы общения.

**Практический блок:**

* Психологический практикум.
* Практические работы:

№1.Общение как объект психологического исследования.

№2.Условия и пути оптимизации процесса общения.

№3.Влияние и манипуляция в межличностном общении.

№4.Психологические трудности общения и их преодоление.

**Блок оценочно-диагностических средств и контрольно-измерительных материалов:**

- вопросы и задания для самостоятельной работы;

- вопросы и тестовые задания для текущего контроля;

- вопросы для итогового контроля по дисциплине.

**Методический блок:**

- методические рекомендации по учебной дисциплине для преподавателя;

- методические рекомендации по учебной дисциплине для студентов.

**4. Список основной и дополнительной литературы по дисциплине.**

Основные источники:

1. Вердербер Р. Психология общения. Тайны эффективного взаимодействия.- СПб.;2010.
2. Гравицкий А. Основы деловой этики. – Ростов н/Д:Феникс, 2007.

3. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. – СПб.:Питер, 2009.

4. Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений. – СПб.:Питер, 2011.

5. Искусство управлять людьми/Сост.П.Ю. Константинов.-М:,2010.

6. Кузнецов И.Н. 1000 способов расположить к себе собеседника. – Минск:Харвест, 2010.

7. Леонтьев А.А. Психология общения. – М.:Смысл, 1999.

8. Огнев И. Психологическая безопасность. – Ростов н/Д: Феникс, 2007.

9. Самыгин П.С. Социальная психология. – Ростов н/Д:Феникс, 2009.

10. Столяренко Л.Д. Психология управления. – Ростов н/Д: Феникс, 2007.

11. Шапарь В.Б. Психология манипулирования/В.Б. Шапарь. – Ростов н/Д.:Феникс, 2008.

Дополнительные источники:

1.Берн Э. Игры, в которые играют люди. Харвест, 2006.

2. Ежова Н.Н. Научись общаться!:коммуникативные тренинги. – Ростов н/Д: Феникс, 2008.

3. Каменская Е.Н. Социальная психология. – Ростов н/Д: Феникс, 2009.

4. Карнеги Д. Как завоевать друзей и оказать влияние на людей. М.:2000.

5. Пиз А., Пиз Б. Язык телодвижений. М:Эксмо, 2007.

6. Психология и этика делового общения/Под ред. В.Н. Лавриненко. М: ЮНИТИ, 2004.

7. Руденко А.М., Самыгин С.И. Деловое общение. – М.: КноРус, 2010.

8. Солякин А.В., Богатырева Н.А. Деловое общение: Конспект лекций. – М.; 2005.

9. Шапарь В.Б. Курс практической психологии. Белгород, 2010.

10. Шапарь В.Б. Новейший психологический словарь. Ростов н/Д.:Феникс, 2007.

Дисциплина «Психология общения» ориентирует преподавателя на следующие виды профессиональной деятельности: развивающую, учебно-воспитательную, педагогическую, научно-методическую, культурно-просветительную, управленческую.

В преподавании учебной дисциплины используется значительное количество методов активного обучения: групповая работа, элементы тренинговых упражнений, коллективная мыслительная деятельность, составление учебного портфолио и др., позволяющих интегрировать теоретические знания с практическими умениями и навыками.

**Преподаватель способствует**

* + развитию рефлексии, умению анализировать собственную учебную деятельность;
  + созданию на занятиях творческой атмосферы, проявлению креативности студентов, развитию мышления, формированию навыков ведения дискуссии, развитию умения слушать оппонента, аргументировать свое выступление;
  + повышению культуры речи: учению ясно и четко выражать мысль; понимать язык иносказания, в соответствии с ситуацией подбирать адекватную языковую форму для передачи смысла;
  + формированию навыков публичного выступления;
  + формированию навыков эффективной коммуникации и бесконфликтного общения, умения работать в группе, участвовать в принятии решения;
  + развитию у студентов толерантности к «инакости», другому мнению;
  + закреплению навыков работы с демонстрационным материалом.

**Методические рекомендации по проведению лекционных занятий**

Основная **дидактическая цель лекции** — обеспечение ориентировочной основы для дальнейшего усвоения учебного материала.

**Дидактические принципы лекции:**

- принцип **научности (**предполагает воспитание диалектического подхода к изучаемым предметам и явлениям, диалектического мышления, формирование правильных представлений, научных понятий и умения точно выразить их в опреде­лениях и терминах, принятых в науке);

- принцип **связи теории с практикой** (выражается в раскрытии связи теоретических законо­мерностей и знаний с их практическим применением);

**-** принцип **систематичности и последовательности** (выражается в построении логической моде­ли лекции с выделением опорных пунктов, правильном соотношении теоретического и фактического материала, в гармонии структурных составных частей (вступ­ление, основная часть, заключение), четком выделении центральных идей, формулировке выводов, установлении связей с дру­гими предметами, взаимосвязи понятий и тем, индук­тивного и дедуктивного способов изложения).

**Функции лекции:**

**Информационная** функция – лекция знакомит студента с логично структурированным основным содержанием учебной темы через раскрытие научных фактов и явлений, основных положений и выводов, законов и закономерностей в их последовательной доказательности.

**Ориентирующая** функция – лекция управляет профессионально-мотивационной направленностью студентов через отбор основных источников содержания, анализ различных научных школ и теорий.

**Методологическая** функция **–** преподавательруководит научным мышлением студента через раскрытие методов исследования, сравнение и сопоставление принципов, предпосылок, подходов и приемом научного поиска; формирует понятийный аппарат студента*.*

**Управляющая** функция – проявляется в педагогическом руководстве процессом познания, активизацией мыслительной деятельности студентов, развитием их восприятия и памяти.

**Увлекающая (воодушевляющая)** функция – лекция формирует у студента эмоционально-оценочное отношение к предмету изучения, внутреннюю мотивацию на познание предъявляемого объема сведений.

**Виды лекций:**

**Информационная лекция.** Винформативной лекции содержание непосредственно передается преподавателем в готовом виде через монолог. Это самый распространенный тип лекции, поскольку требует меньше всего затрат времени на подготовку. Данный тип лекции оптимален, когда материал «разбросан» по разным источникам информации, недоступен студенту, труден для понимания, или это совершенно новый материал.

**Проблемная лекция*.*** Впроблемной лекции иллюстрируется какая-либо научная или практическая проблема: ее появление, направление, способы решения, а также последствия этого решения. Рассуждая, лектор публично демонстрирует процесс решения мыслительной задачи, что ценно для обучения студентов навыкам мыслительных действий.

Для каких тем следует использовать проблемные лекции – решать самому преподавателю, но предпочтительно излагать в проблемном ключе основной вопрос или основные понятия любой темы.

**Лекция-визуализация.** Реализует дидактический принцип наглядности через использование визульных и аудио-визуальных технических средств предъявления информации.

Выделяют несколько типов учебных фильмов:

а) иллюстративно-просветительские (для повышения наглядности и обобщения материала),

б) научно-популярные (для возбуждения интереса к учебной дисциплине),

в) научные (для наглядного представления динамики разнообразных процессов и явлений).

В зависимости от типа учебного фильма, который демонстрируется на лекции, лекции-визуализации могут проводиться в начале преподавания нового учебного предмета, в процессе изучения предмета и для обобщения знаний по предмету.

**Лекция – беседа**, или «диалог с аудиторией», наиболее распространенная и сравнительно простая форма активного вовлечения слушателей в учебный процесс. Она предполагает непосредственный контакт преподавателя с аудиторией. Ее преимущество состоит в том, что она позволяет привлекать внимание слушателей к наиболее важным вопросам темы, определять содержание и темп изложения учебного материала с учетом особенностей аудитории. Участие студентов в лекции – беседе обеспечивается вопросами к аудитории, которые могут быть как элементарными, так и проблемными. Вопросы могут как предварять информационный блок, так и резюмировать содержание блока.

**Лекция – дискуссия** предполагает организованный преподавателем свободный обмен мнениями в интервалах между логическими разделами лекции.

**Вне зависимости от типа к лекции предъявляются следующие требования:**

1. высокий научный уровень излагаемой информации, имеющей, как правило, мировоззренческое значение;
2. объем научной информации должен быть четко систематизирован и методически проработан;
3. высказываемые суждения доказательны, аргументированы;
4. лекционный материал должен быть доступен для понимания;
5. вводимые термины и названия должны быть разъяснены;
6. главные мысли и положения должны быть выделены, формулировки выводов четкие, лаконичные;
7. студентам должна быть предоставлена возможность слушать, осмысливать и кратко записывать информацию;
8. организация обратной связи на лекции (прямые вопросы к аудитории, совместное размышление вслух, письменный опрос и т.д.);
9. использование дидактических материалов, средств наглядности, в т. ч. технических.

**Методические рекомендации по проведению практических занятий**

Ведущей дидактической целью **практических занятий** является формирование практических умений - профессиональных или учебных, необходимых в последующей учебной и профессиональной деятельности.

В соответствии с ведущей дидактической целью содержанием практических занятий является решение разного рода задач, в том числе профессиональных (анализ проблемных ситуаций, решение ситуационных производственных задач, выполнение профессиональных функций в учебных и деловых играх и т.п.)

На практических занятиях студенты овладевают первоначальными профессиональными умениями и навыками, которые в дальнейшем закрепляются и совершенствуются в процессе учебной и производственной (профессиональной) практики.

Наряду с формированием умений и навыков в процессе практических занятий обобщаются, систематизируются, углубляются и конкретизируются теоретические знания, вырабатывается способность и готовность использовать теоретические знания на практике, развиваются интеллектуальные умения.

Для повышения эффективности проведения практических занятий рекомендуется:

* подчинение методики проведения занятий ведущим дидактическим целям с соответствующими установками для студентов;
* использование в практике преподавания активных методов обучения;
* применение коллективных и групповых форм работы, максимальное использование индивидуальных форм с целью повышения ответственности каждого студента за самостоятельное выполнение полного объема работ;
* проведение занятий на повышенном уровне трудности с включением в них заданий, связанных с выбором студентами условий выполнения работы, конкретизацией целей, самостоятельным отбором необходимых методов и средств решения задач;
* разработка сборников заданий и упражнений, сопровождающихся методическими указаниями;
* подбор дополнительных задач и заданий для студентов, работающих в более быстром темпе, для эффективного использования времени, отводимого на занятии и т.д.

**Методические рекомендации по работе с психологическим практикумом**

Психологический практикум - учебно-практическое издание, содержащее тематику, психологические методики и тесты, задания и методические рекомендации по выполнению психологических исследований в объеме учебной дисциплины «Психология общения», способствующее усвоению, закреплению пройденного материала, проведению экспресс-диагностики коммуникативных и личностных качеств.

Психологический практикум представляет собой алгоритм действий с подробным описанием содержания деятельности, целей каждого психологического исследования и формы отчетности.

Организуя работу с психологическим практикумом, деятельность преподавателя направлена на формирование у студентов таких умений как:

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;

- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;

-психологически грамотно организовывать межгрупповое и межличностное взаимодействие в процессе общения.

**Методические рекомендации по организации самостоятельной работы студентов**

В образовательном процессе СПО выделяется два вида самостоятельной работы: аудиторная - под руководством преподавателя и внеаудиторная. Тесная взаимосвязь этих видов работ предусматривает дифференциацию и эффективность результатов ее выполнения и зависит от организации, содержания, логики учебного процесса, межпредметных связей.

Аудиторная самостоятельная работа по дисциплине выполняется на учебных занятиях под непосредственным руководством преподавателя и по его заданию.

Внеаудиторная самостоятельная работа выполняется студентом по заданию преподавателя, но без его непосредственного участия.

Основными видами самостоятельной работы студентов без участия преподавателей являются:

* формирование и усвоение содержания конспекта лекций на базе рекомендованной преподавателем учебной литературы, включая информационные образовательные ресурсы (электронные учебники, электронные библиотеки и др.);
* написание сообщений;
* подготовка к практическим занятиям;
* выполнение психологических исследований;
* выполнение домашних заданий и индивидуальных работ по отдельным темам и разделам дисциплин и т.д.;
* составление учебного портфолио по дисциплине.

Методические пособия по организации СРС выполняют направляющую роль. Они должны указывать в какой последовательности следует изучать материал дисциплины, обращать внимание на особенности изучения отдельных тем и разделов, помогать отбирать наиболее важные и необходимые сведения из учебных пособий, а также давать объяснения вопросам программы курса, которые обычно вызывают затруднения. При этом преподавателю необходимо учитывать следующие моменты:

1. Не следует перегружать студентов творческими заданиями.
2. Чередовать творческую работу на занятиях с заданиями во внеаудиторное время.
3. Давать студентам четкий инструктаж по выполнению самостоятельных заданий.

4. Осуществлять текущий учет и контроль за самостоятельной работой.

Технология организации контроля самостоятельной работы студентов включает тщательный отбор средств контроля, определение его этапов, разработку индивидуальных форм контроля.

Для обеспечения эффективности самостоятельной работы студентов необходимо:

- обоснованное сочетание объемов аудиторной и самостоятельной работы;

- методически правильная организация работы студента в аудитории и вне ее;

- обеспечение студента необходимыми методическими материалами с целью превращения процесса самостоятельной работы в процесс творческий;

- использование методов активного обучения;

- контроль за организацией и ходом СРС и мер, поощряющих студента за ее качественное выполнение;

- обеспечение методическими разработками тем для самостоятельного изучения, списками рекомендованной литературы.

**Методические рекомендации по оценке и контролю знаний студентов**

**Критерии оценки устного ответа к дифференцированному зачету:**

**Оценка «отлично»** - ставится, если студент полно, логично, осознанно излагает материал, выделяет главное, аргументирует свою точку зрения на ту или иную проблему, имеет системные полные знания и умения по поставленному вопросу.

**Оценка «хорошо»** - ставится, если студент допустил малозначительные ошибки, или недостаточно полно раскрыл содержание вопроса, а затем не мог в процессе беседы самостоятельно дать необходимые поправки и дополнения, или не обнаружил какое-либо из необходимых для раскрытия данного вопроса умения.

**Оценка «удовлетворительно»** - ставится, если в ответе допущены значительные ошибки, или в нем не раскрыты некоторые существенные аспекты содержания, или студент не смог показать необходимые умения.

**Оценка «неудовлетворительно»** - ставится, если в ответе допускаться значительные ошибки, свидетельствующие о недостаточном уровне подготовке студента.

**Критерии оценки знаний студентов к практическим работам**

**по дисциплине**

**Отлично:**

* полно раскрыто содержание материала в объёме программы;
* четко и правильно даны определения и раскрыто содержание;
* приведены доказательства, аргументы;
* ответ самостоятельный, при ответе использованы знания, приобретенные ранее;
* твердые практические навыки.

**Хорошо:**

* раскрыто основное содержание материала;
* в основном правильно даны определения, понятия;
* ответ самостоятельный;
* материал изложен неполно, при ответе допущены неточности, нарушения последовательность изложения;
* допущены небольшие неточности при выводах и использовании терминов;
* практические навыки не твердые.

**Удовлетворительно:**

* усвоено основное содержание материала, но изложено фрагментарно, не всегда последовательно;
* определения и понятия даны не четко;
* допущены ошибки при выводах и аргументации;
* неумение использовать знания полученные ранее;
* практические навыки слабые.

**Неудовлетворительно:**

* основное содержание учебного материала не раскрыто;
* допущены грубые ошибки в определениях;
* нет доказательств, аргументации;
* нет практических навыков в использовании материала.

**Критерии оценки сообщений**

**Оценка 5** - 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, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

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

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

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

**Критерии оценки тестовых заданий**

Процент выполнения задания/Отметка

95% и более - **отлично**

80-94%% **- хорошо**

66-79%% **- удовлетворительно**

менее 66% - **неудовлетворительно**

**Оценка методом портфолио**

Оценка портфолио включает в себя:

1.Использование информационно-коммуникационных технологий для презентации содержания портфолио.

2. Соответствие содержания презентации содержанию портфолио.

3. Выделение основных результатов деятельности студента:

достоверность, обоснованность, полнота, системность, структурность состава представленных материалов.

4. Оформление, общее эстетическое целостное восприятие.

5. Грамотность, культура устной и письменной речи, проявленные в процессе защиты портфолио.

6. Соблюдение требований к компьютерной презентации: оптимальность количества слайдов, выбранных эффектов анимации, соотношения текста и иллюстративного материала; ясность и логичность изложения.

**Критерии оценки психологических исследований**

**«Отлично»:**

- студент выполнил все предложенные психологические тесты;

- оформил результаты психологических тестов;

- оформил резюме, основательно подошёл к анализу полученных результатов;

- проявил творчество при выполнении заданий;

- сдал вовремя психологическое исследование.

**«Хорошо»:**

- студент выполнил все предложенные психологические тесты;

- оформил резюме, но формально подошел к анализу полученных результатов;

- сдал вовремя психологическое исследование.

**«Удовлетворительно»:**

- студент выполнил не все предложенные психологические тесты;

- оформил не все результаты психологических тестов;

- оформил резюме формально;

- сдал не вовремя психологическое исследование.

**«Неудовлетворительно»:**

- студент не выполнил предложенные психологические тесты;

- не оформил результаты психологических тестов;

- не оформил резюме;

- не сдал психологическое исследование.

**ВОПРОСЫ К ЗАЧЕТУ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

**«ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»**

1. Предмет и задачи курса «Психология общения».

2. Характеристики процесса общения (понятие, функции, цели, виды, уровни).

3. Коммуникативная сторона общения: понятие, основные характеристики.

4. Интерактивная сторона общения: понятие, основные характеристики.

5. Перцептивная сторона общения: понятие, основные характеристики.

6. Вербальные средства общения.

7. Невербальные средства общения.

8. Факторы, обуславливающие эффективность общения.

9. Характеристика типов темперамента. Общение с представителями различных типов темперамента.

10. Характер и его структура. Акцентуации характера.

11. Свойства личности в общении: экстравертированность-интровертированность, эмпатийность, ригидность, мобильность.

12. Роли и ролевые ожидания в общении.

13. Коммуникативные эмоциональные состояния.

14. Барьеры коммуникаций.

15. Понятие межличностных отношений, их классификация.

16. Психологический климат коллектива.

17. Психологические средства влияния: вербальные, невербальные, паралингвистические.

18. Формы влияния на партнеров общения: неимперативные и императивные.

19. Психологическое манипулирование.

20. Характеристика манипулятивного общения.

21. Психологические механизмы защиты.

22. Психологическая коррекция конфликтного общения.

23. Основные понятия и виды слушания.

24. Характеристики хорошего и плохого слушателя.

25. Техники и приемы общения.

26. Установление взаимопонимания между общающимися.

27. Самопрезентация личности.

28. Развитие коммуникативных способностей.

29. Коммуникативная компетентность.

30. Этические принципы общения.