



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РФ

ФГБОУ ВО «Брянский государственный технический университет»

Политехнический колледж (ПК БГТУ)

**УТВЕРЖДАЮ Ректор ФГБОУ ВО
БГТУ**

_____ **О.Н.Федонин**

«20» апреля 2023 г.

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
по выполнению практических работ
по учебной дисциплине
ОГСЭ.05. Психология общения**

Специальность:	38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)
Уровень образования выпускника:	среднее профессиональное образование (СПО)
Программа подготовки специалиста среднего звена (ППССЗ):	базовая
Присваиваемая квалификация:	бухгалтер
Форма обучения:	заочная
Срок получения СПО по ППССЗ:	3 года 10 месяцев
Уровень образования, необходимый для приема на обучение по ППССЗ:	основное общее образование
Год приема на обучение на 1-й курс:	2023

Брянск 2023

Методические рекомендации по выполнению практических работ
по учебной дисциплине
ОГСЭ.05. Психология общения (далее — МР)
для специальности **38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)**

Разработал(и):

— преподаватель ПК БГТУ

Е.А. Зенкина

МР рассмотрены и одобрены на заседании предметно-цикловой комиссии «Общих гуманитарных и социально-экономических дисциплин» ПК БГТУ
(далее — ПЦК)

от «20» апреля 2023 г., протокол № 9

Председатель ПЦК

Е.В. Стешкова

Согласовано:

Заместитель директора ПК БГТУ
по учебно-методической работе,

Т.Е. Балашова

© Зенкина Е.А.

© ФГБОУ ВО «Брянский государственный технический университет»

Содержание

Пояснительная записка.....	4
Общие рекомендации к выполнению практических работ.....	7
Перечень практических работ.....	10
Список рекомендуемой литературы и интернет-ресурсов.....	14

Пояснительная записка

Главной задачей среднего профессионального образования является подготовка компетентных специалистов. В процессе формирования профессиональных и общих компетенций практические занятия занимают промежуточное положение между теоретическим и производственным обучением и служат одним из важнейших средств осуществления связи теории и практики.

Практические занятия являются неотъемлемым этапом изучения учебной дисциплины ОГСЭ.05. Психология общения и проводятся с целью:

- формирования практических умений в соответствии с требованиями к уровню подготовки обучающихся, установленными рабочей программой;
- обобщения, систематизации, углубления, закрепления полученных теоретических знаний;
- готовности использовать теоретические знания на практике.

Выполнение практических работ призвано способствовать закреплению теоретических знаний, формированию умений и способов действий через самостоятельную деятельность студентов. Ведущей дидактической целью практических занятий является формирование практических (профессиональных) умений – выполнение определённых действий, операций, необходимых в последующей профессиональной деятельности. Основная задача практических работ - научить студентов применять теоретические знания в практических ситуациях.

Выполнению практических заданий на учебном занятии предшествует проверка знаний студентов, их теоретической готовности к выполнению практической работы.

По каждой работе необходимо оформить отчет в соответствии с требованиями. Отчет о выполненной работе представляется студентом

преподавателю для проверки, в том числе с защитой результатов, и оценивания. Отчет может быть представлен как в письменном, так и печатном виде.

Практические занятия по учебной дисциплине ОГСЭ.00.05 Психология общения способствуют формированию следующих общих компетенций:

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;

ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения;

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях;

ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности;

ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **уметь**:

- эффективно общаться в профессиональной деятельности;

- регулировать свое поведение в процессе межличностного общения;
- использовать техники и приемы общения в межличностном общении и профессиональной деятельности;
- использовать правила слушания в межличностном общении и профессиональной деятельности;
- вести беседу, используя правила слушания, убеждения, техники и приемы общения.

В результате освоения учебной дисциплины 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 и убеждения, правила ведения беседы;
- этические принципы общения;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

Практические занятия по дисциплине предполагается проводить в форме дидактических тренингов и дидактических игр.

Дидактический тренинг и дидактическая игра входят в число, так называемых, активных методов обучения, которые используются в качестве альтернативы традиционным методам и формам обучения.

С помощью традиционных методов нет возможности приобретения умений и навыков в различных областях знаний. В них, как правило, приобретаются только теоретические знания, и отсутствуют возможности их практического закрепления.

В отличие от традиционных форм обучения в тренинг и в игру происходит активное включение поведенческих моделей и идет взаимообмен опытом участников группы. В тренинге и в игре задействованы когнитивная, эмоциональная, поведенческая сферы личности. Единство этих паттернов в дидактическом тренинге и дидактической игре расширяет индивидуальный репертуар действий личности.

Из отведённых на изучение курса часов — 4 часа - практические занятия.

Общие рекомендации к выполнению практических работ

Перед началом выполнения работы внимательно ознакомьтесь с инструкцией, заданием к практической работе.

Отчет оформляется на листах со штампом. В отчет впишите тему, цель работы, продолжительность. При выполнении работы следуйте приведенным пунктам плана. Номер пунктов и их названия должны соответствовать друг другу.

По мере выполнения работы необходимо сформулировать вывод.

Отчеты оформляются в журнале. На титульном листе должны быть указаны: название учебной дисциплины, группа и фамилия студента. Титульный лист оформляется на листе формата А 4.

Пример оформления титульного листа:

Министерство науки и высшего образования РФ

ФГБОУ ВО «Брянский государственный технический университет»

«Политехнический колледж»

ЖУРНАЛ

практических работ по учебной дисциплине

ОГСЭ.05. Психология общения

Студент:

Группа:

Преподаватель:

Оценка:

Брянск-2022

Каждая практическая работа оценивается по пятибалльной оценочной шкале. При наличии работ, оцененных на неудовлетворительную оценку, необходимо переделать их с учётом требований и сдать вновь на проверку. В ином случае студент к дифференцированному зачёту по учебной дисциплине не допускается.

Практические работы должны сдаваться на проверку в указанный преподавателем срок. На предпоследнем занятии каждый студент должен сдать журнал практических работ, оформленных и зачтённых должным образом.

Для успешного выполнения практических работ обучающиеся обязаны ознакомиться с порядком их проведения и изучить соответствующие разделы теоретического курса.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 1

Тема: Типы и средства общения

Вид: Дидактический тренинг

Количество часов: 2

Цель работы: научиться по внешним данным собеседников, определить тип беседы

Общие указания к выполнению работы: участие в аудиторном тренинговом занятии по развитию социально-психологических качеств личности. В случае неявки студента на занятие – набирается отдельная группа для повторного проведения тренинга. В случае невозможности присутствия на повторном тренинге – студенту следует пройти индивидуальную беседу с преподавателем

5.Форма отчетности и контроля: рефлексивное эссе об осознанных и понятых в ходе тренинга событиях

Ход занятия

Упражнение

***Подготовительный этап.**

Критериями отнесения беседы к определенному типу являются:

- 1) особенности предварительно подготовленного плана (программа и стратегия);
- 2) характер стандартизации беседы, т.е. ее тактика.

Программа или стратегия – составленный психологом в соответствии с целями и задачами беседы набор смысловых тем и последовательность движения между ними. Тактика ведения беседы – набор и форма вопросов.

Чем выше степень стандартизации беседы, тем более строг, определен и неизменяем набор и форма вопросов психолога в ней, т.е. тем более жесткой и ограниченной является его тактика.

Стандартизация беседы означает также и то обстоятельство, что инициатива в ней перемещается на сторону психолога, задающего вопросы.

Таким образом, полностью контролируемая беседа предполагает жесткую программу, стратегию и тактику, а противоположный полюс – практически

свободная беседа – отсутствие заранее сформулированной программы и наличие инициативной позиции в беседе у того, с кем она проводится.

Между ними располагаются следующие основные типы беседы (Памятка 1).

Памятка 1. Типы бесед:

*Стандартизированная Строгая - Строгая : 1) дают возможность сравнения разных людей ; 2) являются более емкими в отношении времени ; 3) могут опираться на меньший клинический опыт психолога; 4) ограничивают непреднамеренное воздействие на испытуемого; 4) представляются не вполне естественной процедурой и поэтому сковывающей непосредственность

*Частично - стандартизированная Строгая -Свободная : 1) ориентирована на конкретного данного собеседника; 2) позволяет получать множество данных не только прямым, но и косвенным образом; 3) отличается сильным психотерапевтическим содержанием

*Свободная - Свободная: 1) характеризуется особенно высокими требованиями к профессиональной зрелости и уровню психолога, его опыту и умению творчески пользоваться ; 2) обеспечивает высокую спонтанность проявления значимых признаков беседой.

***Порядок выполнения.** Обучаемым демонстрируется видеофрагмент на 3-5 минуты и комплект фотографий, где изображена ситуация беседы сотрудника сервиса с потребителем.

Объясните жесты, которыми пользовался специалист, нужны ли эти жесты в данной ситуации, какова дистанция, на которой проходило общение, целесообразна ли она?

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №2

Тема: Ведение деловой беседы

Вид занятия: Дидактический тренинг

Количество часов: 2

Цель работы: закрепить знания и научиться вести деловые беседы

Общие указания к выполнению работы: участие в аудиторном тренинговом занятии по развитию социально-психологических качеств личности. В случае неявки студента на занятие – набирается отдельная группа для повторного проведения тренинга. В случае невозможности присутствия на повторном тренинге – студенту следует пройти и

Форма отчетности и контроля: рефлексивное эссе об осознанных и понятых в ходе тренинга событиях

Ход занятия

***Подготовительный этап.** Несмотря на многообразие типов беседы, все они имеют ряд постоянных этапов, последовательное движение по которым обеспечивает беседе полную целостность.

1. Вводная часть. Функции этапа: а) привлечение собеседника к сотрудничеству (посредством апеллирования к прошлому опыту собеседника, проявлением доброжелательного интереса к его взглядам, оценкам, мнениям); б) информирование собеседника о примерной продолжительности беседы, ее анонимности, и, если это представляется возможным, то о ее целях и дальнейшем использовании результатов; в) проверка стилизации беседы (определение набора используемых психологом выражений и оборотов, обращения к собеседнику, которые зависят от возраста последнего, пола, социального положения, жизненной среды, уровня знаний). Продолжительность и содержание вводной части беседы зависят от того обстоятельства, будет ли она единственной с данным собеседником или у нее возможно развитие; каковы цели исследования и т.д.

2. Начальная стадия беседы – установление контакта с собеседником. Особую роль для установления и поддержания контакта играет невербальное поведение беседующего, свидетельствующее о понимании и поддержке собеседника. Готового алгоритма вводной части беседы, набора фраз и высказываний не существует. Важно наличие отчетливого представления о ее целях и задачах в данной беседе, их последовательная реализация.

3. Второй этап – сбор информации по обсуждаемой теме с помощью открытых вопросов. Открытые вопросы позволяют вызывать большое количество свободных высказываний собеседника, изложение им своих мыслей и переживаний. Такая тактика позволяет психологу накопить определенную фактическую событийную информацию.

4. Третий этап – кульминация беседы – подробное исследование содержания обсуждаемых проблем. Это один из самых сложных этапов, поскольку здесь все зависит только от психолога, от его умения задавать вопросы, слушать ответы, наблюдать за поведением собеседника. Содержание этапа подобного исследования полностью определяется конкретными целями и задачами данной беседы.

5. Завершающая фаза – окончание беседы. Функции этапа: 1) ослабление напряжения, возникающего в ходе беседы; 2) выражение признательности за сотрудничество; 3) выражение готовности к дальнейшей совместной работе.

Все перечисленные этапы заключаются в рамки беседы.

Для собеседника необходимо задать контекст (начало и завершение беседы). В начале проводится предварительный брифинг, где определяется ситуация для собеседника. При проведении брифинга нужно помнить, что первые минуты решают весь ход последующей беседы. В заключении должно быть проведено собеседование после беседы – дебрифинг, в ходе которого исследователь говорит о завершении беседы для собеседника, а также интересуется, можно ли завершить процесс разговора у клиента.

Порядок проведения. Одному обучаемому дается задание провести диалог в роли начальника с "опоздавшим" на работу сотрудником с различных позиций: с позиции "сверху" (над), с позиции "снизу" (под), с позиции "на равных". После диалога преподаватель разбирает со студентами выполнение задания.

***Методические рекомендации:** если упражнение сразу не получается, тогда руководитель сам проводит диалог с одним из обучаемых, обращает внимание на интонацию, выбор жестов и мимику, умение держать паузу в процессе общения и т.д.

Список рекомендуемой литературы и интернет- ресурсов

Основная литература

1. Виговская М.Е. Психология делового общения [Электронный ресурс] : учебное пособие для ССУЗов / М.Е. Виговская, А.В. Лисевич, В.О. Корионова. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2016. — 73 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/44184.html>
2. Деревянкин, Е. В. Деловое общение : учебное пособие для СПО / Е. В. Деревянкин ; под редакцией О. В. Мезенцевой. — 2-е изд. — Саратов, Екатеринбург : Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. — 46 с. — ISBN 978-5-4488-0431-1, 978-5-7996-2823-9. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/87797> (дата обращения: 03.12.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
3. Захарова, И. В. Психология делового общения : практикум для СПО / И. В. Захарова. — Саратов : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2019. — 130 с. — ISBN 978-5-4488-0358-1, 978-5-4497-0199-2. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/86472> (дата обращения: 03.12.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
4. Кузнецова, М. А. Психология общения : учебное пособие для СПО / М. А. Кузнецова. — Москва : Российский государственный университет правосудия, 2019. — 168 с. — ISBN 978-5-93916-811-3. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/94194> (дата обращения: 03.12.2022). — Режим доступа: для авторизир. Пользователей

Дополнительная литература

1. Психология общения : энциклопедический словарь / М. М. Абдуллаева, В. В. Абраменкова, С. М. Аврамченко [и др.] ; под редакцией А. А. Бодалева. — 2-е изд. — Москва : Когито-Центр, 2019. — 600 с. — ISBN 978-5-89353-335-4. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/88339> (дата обращения: 03.12.2022). — Режим доступа: для авторизир. Пользователей

Интернет-ресурсы

[http: //www.elibrary.ru/](http://www.elibrary.ru/) - Национальная электронная библиотека

[http: //www.edu.ru/](http://www.edu.ru/) - Федеральный Интернет-портал «Российское образование»

[http: //www.iprbookshop.ru/](http://www.iprbookshop.ru/) - Электронно-библиотечная система IPRbooks