МЧС РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Уральский институт Государственной противопожарной службы
Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны,
чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий»

Кафедра философии и гуманитарных наук

Методические рекомендации по подготовке к зачету по учебной дисциплине «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»

Екатеринбург
2022

Психология общения [Электронный ресурс]: методические рекомендации по подготовке к зачету. Для обучающихся по специальности 20.02.05 – Организация оперативного (экстренного) реагирования в чрезвычайных ситуациях (квалификация базовой подготовки – специалист по приему и обработке экстренных вызовов) / Авторы-составители И.И. Савич. – Екатеринбург: Уральский институт ГПС МЧС России, 2022. –11 с.

Автор - составитель:
Савич И.И., доцент кафедры философии и гуманитарных наук Уральского института ГПС МЧС России, кандидат педагогических наук.

Методические рекомендации по подготовке к зачету предназначены для обучающихся по специальности 20.02.05 – Организация оперативного (экстренного) реагирования в чрезвычайных ситуациях (квалификация базовой подготовки – специалист по приему и обработке экстренных вызовов) для освоения учебного материала по учебной дисциплине «Психология общения».

Методические рекомендации для подготовки обучающихся к зачету содержат: организационно-методические указания; темы и вопросы, рекомендуемые для рассмотрения, перечень основной, дополнительной литературы.

Рассмотрено на заседании методической секции кафедры философии и гуманитарных наук «06» января 2022 г., протокол № 5 и заседании методической секции кафедры общеобразовательных дисциплин протокол «06» января 2022 г., протокол № 5

Рассмотрено на заседании кафедры философии и гуманитарных наук «13» января 2022 г., протокол № 5 и заседании кафедры общеобразовательных дисциплин протокол «13» января 2022 г., протокол № 5

© Уральский институт ГПС МЧС России, 2022
© Кафедра философии и гуманитарных наук, 2022

СОДЕРЖАНИЕ

1. Организационно-методические указания……..….4
2. Методические рекомендации для подготовки к зачету..…….…...….6
3. Вопросы для подготовки к зачету…….…….....8
4. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины……..…..…..…10

Организационно-методические указания

Целью освоения учебной дисциплины «Психология общения», является, приобретение обучающимися теоретических знаний и практических умений в области приема экстренных вызовов (сообщений о происшествиях), оповещении и оказании справочно-консультативной помощи.

Для достижения данной цели предусматривается решение следующих основных задач:

- научить технике и приёмам эффективного общения в профессиональной деятельности;
- научить решать разнообразные психологические проблемы в сфере межличностной, разновозрастной, межкультурной, межэтнической и деловой коммуникации с использованием современных приемов и средств;
- научить приёмам саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

При освоении дисциплины обучающиеся должны основываться на научных основах понимания психологии и управления, общечеловеческих ценностях, принципах гуманизма и законности, диалектического развития, а также использовать свои знания в области других гуманитарных дисциплин.

Формами изучения учебной дисциплины «Психология общения» являются лекции, практические занятия, самостоятельная работа (самостоятельное изучение материала, указанного в содержании дисциплины), а также индивидуальная работа преподавателей с обучающимися.

В результате изучения дисциплины обучающийся должен научиться работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, людьми, находящимися в зонах пожара, самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

Целью промежуточного зачета является выявление уровня освоения компетенций.

Для подготовки обучающихся к зачету предусмотрен перечень вопросов, охватывающих зачетные темы.

Преподавателю предоставляется право поставить зачет без опроса обучающимся, которые показали высокую успеваемость и активно участвовали в работе на всех видах занятий по данной дисциплине.

Неявка на зачет отмечается в зачетной ведомости «не явился». Если неявка произошла по неуважительной причине, то по результатам проведенной проверки обучающемуся выставляется такая же оценка, как и в случае отказа от ответа («не зачтено»).

Обучающийся, получивший по результатам зачета оценку «не зачтено», сдает его повторно.

Перед началом зачета учебная группа в полном составе представляется преподавателю, который проводит краткий инструктаж и выявляет наличие больных, которые к зачету не допускаются.

Обучающийся предъявляет преподавателю свою зачетную книжку, после чего берет билет, называет его номер, получает чистые маркированные листы бумаги для записей ответов и приступает к подготовке ответа

В аудитории могут одновременно находиться не более пяти отвечающих. Для подготовки к ответу отводится 20 минут.

После подготовки к ответу или по истечении отведенного для этого времени обучающийся докладывает преподавателю о готовности и с его разрешения или по вызову отвечает на поставленные в билете вопросы.

По окончании ответа на вопросы билета могут быть заданы дополнительные и уточняющие вопросы в пределах учебного материала, вынесенного на зачет.

Обучающимся, которые были замечены в использовании неразрешенных пособий и различного рода записей, а также нарушающим установленные правила поведения на зачете, могут даваться дополнительные задания по любому из вынесенных на зачет разделов дисциплины.

Результат по сдаче зачета объявляется обучающимся, вносится в экзаменационную ведомость.

Знания, умения и навыки обучаемых на зачете определяются оценками «зачтено» и «не зачтено».

При получении незачета повторная сдача осуществляется в другие дни, установленные кафедрой.

Методические рекомендации для подготовки к зачету

Успех изучения учебной дисциплины «Психология общения» во многом зависит от умения правильно организовать самостоятельную работу. При этом обучающийся должен руководствоваться рабочей программой дисциплины, методическими рекомендациями по организации самостоятельной работы, по изучению дисциплины, а также настоящими методическими рекомендациями.

Методические рекомендации по подготовке к зачету охватывают всю программу курса, в них определены организационно-методические указания по дисциплине, критерии оценивания и показатели сформированности компетенций, для промежуточного контроля, приведены психологические рекомендации, основная и дополнительная литература.

Готовиться к зачету необходимо последовательно, с учетом контрольных вопросов, разработанных кафедрой. Сначала следует определить место каждого контрольного вопроса в соответствующем разделе темы учебной программы, а затем внимательно прочитать и осмыслить рекомендованные научные работы, соответствующие разделы рекомендованных учебников. При этом полезно делать хотя бы самые

краткие выписки и заметки. Работу над темой можно считать завершенной, если вы сможете ответить на все контрольные вопросы и дать определение понятий по изучаемой теме.

Для обеспечения полноты ответа на контрольные вопросы и лучшего запоминания теоретического материала рекомендуется составлять план ответа на контрольный вопрос. Это позволит сэкономить время для подготовки непосредственно перед зачетом за счет обращения не к литературе, а к своим записям.

При подготовке необходимо выявлять наиболее сложные, дискуссионные вопросы, с тем, чтобы обсудить их с преподавателем на обзорных лекциях и консультациях.

Нельзя ограничивать подготовку к зачету простым повторением изученного материала. Необходимо углубить и расширить ранее приобретенные знания за счет новых идей и положений.

Любой вопрос при сдаче зачета необходимо излагать с позиции значения для профессиональной деятельности ГПС МЧС России.

Психологические рекомендации

1. Значительную роль при сдаче зачета играет поведение обучающегося.

2. Уверенность и спокойствие!

Взяли билет – не торопитесь. Прочитайте весь билет до конца и начните с самого легкого вопроса. Постройте свой ответ по принципу «от легкого к сложному». Главное – не молчите! Говорить старайтесь ровно, без длинных пауз. Молчание часто расценивается как незнание и порождает массу дополнительных вопросов. Начните с того, в чем вы уверены на 100%, первые правильные фразы, бодрые интонации в вашем ответе произведут благоприятное впечатление.

3. «Не могу ничего вспомнить».

Если возникла такая ситуация, то сделайте следующее. Разделите листок на две части: в правой напишите все, что знаете; в левой – то, что вам неизвестно. Из данных в правой части составьте план ответа. Пишите все, что вспоминается, используйте яркие примеры. Подробный план-конспект может очень пригодиться последовательно восстановить информацию в памяти. Лучше ответить не все, но четко и логично.

4. Зачет – это творческий процесс.

Помните, что преподаватель знает весь сдаваемый вами материал «назубок», И от того, как вы будете преподносить материал, зависит, вызовет это интерес у преподавателя или нет. Подойдите к процессу сдачи зачета творчески. Научитесь представлять себя в разных эмоциональных состояниях. Вспомните поведение и ответы других экзаменующихся, которые вам понравились. Выберите для себя наиболее приемлемую тактику поведения.

5. Наглядность.

Если при ответе у вас есть возможность нарисовать график или схему – воспользуйтесь этим не задумываясь. Особенно удачно выглядит построение графика не заранее, а по ходу ответа. Тем самым вы демонстрируете свободное владение темой и высокий уровень абстрактного мышления. Ваши слова педагог может забыть, а график – это реальное, вещественное отражение ваших знаний.

6. Информация, сообщаемая на зачете, должна быть полной, ясной, содержательной. Не следует слишком растягивать свой ответ. Акцентируйте важные слова. В любую самую обыкновенную фразу можно вложить столько значений, сколько в ней слов. Отвечайте последовательно. Старайтесь придерживаться составленного вами плана ответа – это сделает ваш ответ более уверенным и логичным.

7. Ответ почти закончен, и важно логично его завершить обобщением. Оно не должно сводиться к простому повторению наиболее важных положений ответа – необходимо лишь выделить и изложить одну-единственную основную мысль (четко, ярко, убедительно). Завершить ответ можно с использованием следующих фраз: «Итак, можно прийти к выводу…», «Таким образом...», «Подводя итоги...».

Вопросы для подготовки к зачёту

1. Цели и задачи общения. Роль общения в профнессиональной деятельности диспетчера.
2. Общение в системе межличностных и общественных отношений.
3. Виды, функции, структура и средства общения.
4. Единство общения и деятельности.
5. Основные приемы и правила общения.
6. Организация коммуникативного процесса. Понятия «коммуникатор», «реципиент», «обратная связь».
7. Понятие социальной перцепции.
8. Факторы (искажения), оказывающие влияние на восприятие оппонента по общению.
9. Психологические механизмы восприятия.
10. Влияние имиджа на восприятие оппонента по общению диспетчером.
11. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа.
12. Ориентация на понимание и ориентация на контроль.
13. Взаимодействие как организация совместной деятельности.
14. Основные элементы коммуникации.
15. Вербальная коммуникация и коммуникативные барьеры.
16. Невербальная коммуникация и барьеры невербальной коммуникации.
17. Методы развития коммуникативных способностей.
18. Виды, правила и техники слушания.
19. Толерантность как средство повышения эффективности общения.
20. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации.
21. Деловая беседа. Формы постановки вопросов.
22. Деловая переписка и аргументация.
23. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений диспетчером.
24. Невербальное проявление конфликта в профессиональной деятельности диспетчера.
25. Стратегии разрешения конфликтов в профессиональной деятельности диспетчера.
26. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах (гнев и агрессия). Разрядка эмоций.
27. Каковы особенности психологической помощи людям, переживающим утрату?
28. Правила поведения в конфликтах.
29. Приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.
30. Понятие: этика и мораль. Категории (принципы) этики. Нормы морали.
31. Деловой этикет в профессиональной деятельности диспетчера.
32. Взаимосвязь делового этикета диспетчера и этики деловых отношений.

33. Сущность понятий «кинесика», «проксемика», «такесика», «экстралингвистика», «паралингвистика», «визуальный контакт».
34. Значение «эмпатии» и «аттракции» для эффективного общения диспетчера.
35. Сущность рефлексивного и нерефлексивного слушания.
36. Особенности общения диспетчера с иностранцами.
37. Установление психологического контакта (правила повышения эффективности общения).
38. Постановка вопросов и техника ответов в профессиональной деятельности диспетчера.
39. Нейтрализация замечаний и защита от некорректных собеседников.
40. Стили общения в профессиональной деятельности диспетчера.
41. Понятие ритуального, манипулятивного и гуманистического общения.
42. Понятие конфликта, его сущность и способы разрешения конфликтов: внутриличностный конфликт; межличностный конфликт.
43. Методы управления конфликтами. Стили поведения в конфликтных ситуациях.
44. Типы конфликтных личностей. Основные правила бесконфликтного общения.
45. Профилактика стрессов в деловом общении.
46. Психологические приемы влияния на собеседника.
47. Особенности взаимоотношений между мужчиной и женщиной в процессе делового общения.
48. Установление коммуникативного контакта в профессиональной деятельности диспетчера.
49. Умение выйти из контакта.
50. Классификация психических состояний, переживаемых оппонентом в экстремальных условиях.

Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Основная литература

1. Садовская В. С., Ремизов В. А. Психология общения. Учебник и практикум для СПО. М.: Юрайт. 2019. 170 с.

2. Самыгин С. И., Столяренко Л. Д., Гафиатулина Н. Х. Психология делового общения. Учебное пообие. М.: Феникс. 2020. 298 с.

3. Столяренко Л. Д., Самыгин С. И. Психология общения. Учебник для колледжей. М.: Феникс. 2020. 318 с.

Дополнительная литература

4. Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Конфликтология. М., 2015.

5. Берн Э. Игры, в которые играет люди. Люди, которые играют в игры. М., 2018.

6. Бодалев А. А. Психология общения: Избранные психологические труды. 2-е изд. М.: Московский психолого-социальный институт, Воронеж: НПО «МОДЭК», 2002. 256 с. (серия «Психологи Отечества»).

7. Бороздина Г.В., Кормнова Н.А. Психология и этика делового общения. Учебник и практикум для академического бакалавриата., 2018. 463 с.

8. Психология педагогического общения. Учебник для бакалавров / отв. ред. Б. С. Волков, 2017. 333 с.

9. Гулевич О. А. Психология межгрупповых отношений. Учебник для бакалавриата и специалитета, 2018. 341 с.

10. Знаков В. В. Психология понимания: проблемы и перспективы. М.: Институт психологии РАН, 2005.

11. Кузьмина О. В. Психология временной компетентности личности в жизненных ситуациях. Монография. Екатеринбург, 2017. 203 с.

12. Леонов Н. И. Конфликтология: учеб, пособие. М., 2010.

13. Леонов Н. И. Методы изучения конфликтов и конфликтного поведения. М., 2013.

14. Матвеева Л. В., Крюкова Д. М., Гараева М. Р. Психология ведения переговоров: учебное пособие для вузов. 2-е изд., пер. и доп., 2018. 121 с.

15. Нэпа М., Холл Л. Невербальное общение. 7-е изд. СПб.: Питер, 2014. 464 с.

16. Рамендик Д. М. Психология делового общения. 2-е изд., испр. и доп. Учебник и практикум для СПО., 2018. 207 с.

17. Сарычев С. В., Чернышова О. В. Социальная психология: учеб, пособие для вузов. 2-е изд., испр. и доп., 2018. 127 с.

18. Собольников В. В. Невербальные средства коммуникации: учеб, пособие для прикладного бакалавриата. 2-е изд., пер. и доп., 2018. 164 с.

19. Социальная психология общения: монография / под. общ. ред. А. Л. Свенцицкого. М.: ИНФРА-М, 2018. 256 с.

20. Щербатых Ю. В. Психология стресса. М., 2009. С. 21-32.

Интернет-ресурсы

1. ЭБС «Университетская библиотека онлайн»: http://www.biblioclub.ru
2. Отдел психологии РАО: http://www.infoline.ru/g23/3533/inst/dprae
3. Электронная гуманитарная библиотека: http://www.gumfak.ru/
4. Российский общеобразовательный портал: http://www.school.edu.ru
5. Российский образовательный форум: http://www.schoolexpo.ru
6. ВикиЗнание: гипертекстовая электронная энциклопедия: http://www.wikiznanie.ru
7. Воронежский институт психологии: http://www.vspu.ac.ru/vip
8. Институт психологии РАН: http://www.glasnet.ru/~vega/ipras/ http://www.infoline.ru/g23/3533/inst/ipras
9. Клуб практической психологии «Синтон»: http://www.online.ru/people/syntone/
10. Конструктивный Web-site для психологического обучения: http://dll.botik.ru/PSYCHOLOGY/
11. Популярная психология: http://gsc.ibmp.rssi.ru/psi.htm
12. Проект «Творческое мышление»: http://www.rozmisel.irk.ru/
13. Санкт-Петербургский институт практической психологии и социальной работы: http://www.atlant.ru/IPPASW/index.htm
14. Краткий словарь валеологических терминов: http://www.bspu.altai.su/public/glossaries/valeologia/tituln.html
15. Краткий словарь психолого-педагогических терминов: http://www.bspu.altai.su/public/glossaries/psihological/tituln.html

МЧС РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Уральский институт Государственной противопожарной службы
Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны,
чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий»

Кафедра философии и гуманитарных наук

Методические рекомендации
для самостоятельной работы обучающихся по учебной дисциплине

«ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»

Специальность 20.02.05 Организация оперативного (экстренного)
реагирования в чрезвычайных ситуациях
Квалификация: специалист по приему и обработке экстренных вызовов

Екатеринбург
2022

Психология общения [Электронный ресурс]: Методические рекомендации по организации самостоятельной работы обучающихся по специальности 20.02.05 – Организация оперативного (экстренного) реагирования в чрезвычайных ситуациях (квалификация базовой подготовки – специалист по приему и обработке экстренных вызовов) / Авторы – составители И.И. Савич. – Екатеринбург: Уральский институт ГПС МЧС России, 2022. – 17 с.

Авторы-составители:
Савич И.И., доцент кафедры философии и гуманитарных наук Уральского института ГПС МЧС России, кандидат педагогических наук.

Методические рекомендации для самостоятельной работы подготовлены в помощь обучающимся в соответствии с программой подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 20.02.05 – Организация оперативного (экстренного) реагирования в чрезвычайных ситуациях (квалификация базовой подготовки – специалист по приему и обработке экстренных вызовов) для освоения учебного материала по учебной дисциплине «Психология общения».

Методические рекомендации для самостоятельной работы содержат: организационно-методические указания; темы и вопросы, рекомендуемые для рассмотрения, перечень основной, дополнительной литературы.

Рассмотрено на заседании методической секции кафедры философии и гуманитарных наук «06» января 2022 г., протокол № 5 и заседании методической секции кафедры общеобразовательных дисциплин протокол «06» января 2022 г., протокол № 5

Рассмотрено на заседании кафедры философии и гуманитарных наук «13» января 2022 г., протокол № 5 и заседании кафедры общеобразовательных дисциплин протокол «13» января 2022 г., протокол № 5

© Уральский институт ГПС МЧС России, 2022
© Кафедра философии и гуманитарных наук, 2022
© Кафедра общеобразовательных дисциплин, 2022

Организационно-методические указания

Целью освоения специалистом по приему и обработке экстренных вызовов, учебной дисциплины «Психология общения» является приобретение обучающимися теоретических знаний и практических умений в области приема экстренных вызовов (сообщений о происшествиях), оповещении и оказании справочно-консультативной помощи.

Для достижения данной цели предусматривается решение следующих основных задач:

- научить технике и приёмам эффективного общения в профессиональной деятельности;
- научить решать разнообразные психологические проблемы в сфере межличностной, разновозрастной, межкультурной, межэтнической и деловой коммуникации с использованием современных приемов и средств;
- научить приёмам саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

При освоении дисциплины обучающиеся должны основываться на научных основах понимания психологии и управления, общечеловеческих ценностях, принципах гуманизма и законности, диалектического развития, а также использовать свои знания в области других гуманитарных дисциплин.

Формами изучения учебной дисциплины «Психология общения» являются лекции, практические занятия, самостоятельная работа (самостоятельное изучение материала, указанного в содержании дисциплины), а также индивидуальная работа преподавателей с обучающимися.

В результате изучения междисциплинарного курса обучающийся должен научиться работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, людьми, находящимися в зонах пожара, самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации, а также овладеть навыками отбора приемов и методов проведения пропаганды и обучения граждан, персонал объектов правилам пожарной безопасности

Успех изучения дисциплины во многом зависит от умения правильно организовать самостоятельную работу. При этом обучающийся должен руководствоваться рабочей программой учебной дисциплины «Психология общения» по специальности 20.02.05 Организация оперативного (экстренного) реагирования в чрезвычайных ситуациях (квалификация базовой подготовки – специалист по приему и обработке экстренных вызовов), методическими рекомендациями по подготовке к зачету,

изучению дисциплины, а также настоящими методическими рекомендациями.

Методические рекомендации для самостоятельной работы охватывают всю программу курса, в них определены основные понятия и категории для изучения, перечень тем и рекомендуемых вопросов дли их освоения, приведены и дополнительная литература, представлены тесты для самопроверки.

Самостоятельная работа – планируемая учебная, учебно-исследовательская, научно-исследовательская работа обучающихся, выполняемая во внеаудиторное (аудиторное) время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия (при частичном непосредственном участии преподавателя, оставляющем ведущую роль за работой обучающихся).

Самостоятельная работа является важным видом учебной и научной деятельности обучающихся. Самостоятельная работа обучающихся играет значительную роль в рейтинговой технологии обучения. Государственным стандартом предусматривается, как правило, 50% часов из общей трудоемкости дисциплины на самостоятельную работу обучающихся (далее СРО). В связи с этим, обучение включает в себя две, практически одинаковые по объему и взаимовлиянию части – процесса обучения и процесса самообучения. Поэтому СРО должна стать эффективной и целенаправленной работой.

Современному специалисту общество предъявляет достаточно широкий перечень требований, среди которых немаловажное значение имеет наличие у выпускников определенных способностей и умения самостоятельно добывать знания из различных источников, систематизировать полученную информацию, давать оценку конкретной исторической, политической, правовой, управленческой ситуации. Формирование такого умения происходит в течение всего периода обучения через участие обучающихся в практических занятиях, выполнение контрольных заданий и тестов, написание курсовых и выпускных квалификационных работ. При этом самостоятельная работа обучающихся играет решающую роль в ходе всего учебного процесса.

Формы самостоятельной работы СРО включают в себя:

– изучение учебного материала из перечня основной и дополнительной литературы, используя библиотечный фонд института и электронные ресурсы;

– изучение и систематизацию официальных государственных документов – законов, постановлений, указов, нормативно-инструкционных и справочных материалов с использованием информационно-поисковой системы «Гарант», глобальной сети «Интернет»;

– изучение учебной, научной и методической литературы, материалов периодических изданий с привлечением электронных средств официальной, статистической, периодической и научной информации;

– подготовку докладов и рефератов;

– участие в конкурсах, работе научно-практических конференций, комплексных научных исследованиях.

Самостоятельная работа приобщает обучающихся к научному творчеству, поиску и решению актуальных современных проблем, формирует умения самостоятельной работы для приобретения знаний, навыков и возможности организации учебной и научной деятельности.

Основными задачами СРО в процессе изучения междисциплинарного курса «Технологии оперативного взаимодействия с населением в чрезвычайных ситуациях» являются:

– систематизация и закрепление полученных психологических и лингвистических знаний и практических навыков социального взаимодействия и современной речевой коммуникации, полученных в рамках курса;

– углубление и расширение теоретических знаний по отдельным темам;

– формирование умений использовать научную, нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу;

– развитие познавательных способностей и активности обучающихся: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности;

– формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;

– развитие исследовательских умений;

– использование материала, собранного и полученного в ходе самостоятельных занятий на семинарах, на практических занятиях, для эффективной подготовки к итоговому зачету.

Формы самостоятельной работы

В образовательном процессе 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, перспективных знаний и др.):

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

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

Основными видами самостоятельной работы обучающихся без участия преподавателей являются:

– формирование и усвоение содержания конспекта лекций на базе рекомендованной педагогом учебной литературы, включая информационные образовательные ресурсы (электронные учебники, электронные библиотеки и др.);

– конспектирование учебной информации;

– написание рефератов;

– подготовка к семинарам и практическим работам, их оформление;

– составление презентаций по предложенным темам;

– подготовка рецензий на статью, пособие;

– выполнение микроисследований;

– выполнение домашних заданий в виде решения отдельных исторических задач, проведения сравнения, индивидуальных работ по отдельным разделам содержания дисциплин и т.д.;

– компьютерный текущий самоконтроль и контроль успеваемости на базе электронных обучающих и аттестующих тестов.

Основными видами самостоятельной работы обучающихся с участием преподавателей являются:

– текущие консультации;

– контроль самостоятельной работы;

– прием и разбор домашних заданий (в часы практических занятий);

– работа с текстом учебника, картой, документами;

– анализ информации из СМИ и других источников;

– выполнение и защита рефератов в рамках дисциплины;

– выполнение учебно-исследовательской работы.

Деятельность обучающихся по формированию и развитию навыков учебной самостоятельной работы

В процессе самостоятельной работы обучающийся приобретает навыки самоорганизации, самоконтроля, самоуправления, саморефлексии и становится активным самостоятельным субъектом учебной деятельности.

Выполняя самостоятельную работу под контролем преподавателя обучающийся должен:

– освоить минимум содержания, выносимый на самостоятельную работу обучающихся и предложенный преподавателем в соответствии с Государственными образовательными стандартами среднего профессионального образования по междисциплинарному курсу «Технологии оперативного взаимодействия с населением в чрезвычайных ситуациях».

– планировать самостоятельную работу в соответствии с рабочей программой дисциплины;

– выполнять самостоятельную работу и отчитываться по ее результатам;

– самостоятельно определять уровень (глубину) проработки содержания материала;

– использовать для самостоятельной работы методические пособия, учебные пособия, разработки сверх предложенного преподавателем перечня;

– использовать не только контроль, но и самоконтроль результатов самостоятельной работы в соответствии с методами самоконтроля, предложенными преподавателем или выбранными самостоятельно.

Основной формой самостоятельной работы является изучение конспекта лекций, их дополнение из рекомендованной литературы, активное участие на практических и семинарских занятиях. Но для успешной учебной деятельности, ее интенсификации, необходимо учитывать следующие субъективные факторы:

1. Знания программного материала предшествующих дисциплин, понятийного аппарата, необходимого для усвоения дисциплины. Затратив силы на преодоление этих пробелов, обучающийся обеспечит эффективную успеваемость.

2. Наличие умений, навыков умственного труда:

а) умение конспектировать на лекции и при работе с книгой;

б) владение логическими операциями: сравнение, анализ, синтез, обобщение, определение понятий, правила систематизации и классификации.

3. Специфика познавательных психических процессов: внимание, память, речь, наблюдательность, интеллект и мышление. Слабое развитие каждого из них становится серьезным препятствием в учебе.

4. Работоспособность, которая обеспечивается нормальным физическим состоянием. Результат обучения оценивается не количеством сообщаемой информации, а качеством ее усвоения, умением ее использовать и развитием у себя способности к дальнейшему самостоятельному образованию.

5. Соответствие избранной деятельности, профессии индивидуальным способностям. Необходимо выработать у себя умение саморегулировать свое эмоциональное состояние и устранять обстоятельства, нарушающие деловой настрой, мешающие намеченной работе.

6. Овладение оптимальным стилем работы, обеспечивающим успех в деятельности. Чередование труда и пауз в работе, периоды отдыха, индивидуально обоснованная норма продолжительности сна,

предпочтение вечерних или утренних занятий, стрессоустойчивость на зачетах и особенности подготовки к ним,

7. Уровень требований к себе, определяемый сложившейся самооценкой.

Следует взять за правило: учиться ежедневно, начиная с первого дня семестра.

Таким образом, первая задача организации внеаудиторной самостоятельной работы – это составление расписания, которое должно отражать время занятий, их характер (теоретический курс, практические занятия, графические работы, чтение), перерывы на обед, ужин, отдых, сон, проезд и т.д. Расписание не предопределяет содержания работы, ее содержание неизбежно будет изменяться в течение семестра

Самостоятельная работа потребует интенсивного умственного труда, который необходимо не только правильно организовать, но и стимулировать. При этом очень важно уметь поддерживать устойчивое внимание к изучаемому материалу. Выработка внимания требует значительных волевых усилий. Существенным фактором, влияющим на повышение умственной работоспособности, являются здоровый образ жизни.

Работа с текстом книги или статьи

В процессе чтения текста важно понять, что каждое слово, словосочетание, фразеологический оборот несут определенную смысловую нагрузку. Встречающиеся в книге, статье, незнакомые или непонятные слова нуждаются в уточнении. К сожалению, как свидетельствует практика, значительная часть обучающихся не пытается установить значение новых слов ни при помощи словарей, ни каким-либо другим способом.

Равнодушное отношение к незнакомым словам, а в итоге к мысли автора, приводит к непониманию важнейших положений изучаемого материала. В результате формируется устойчивая привычка приблизительного усвоения смысла прочитанного.

После того, как материал учебника или статьи прочитан, более глубокому его осмыслению и пониманию способствует составление плана. В нем систематизируется все, что было получено в результате мыслительной обработки текста. План может быть устным или письменным. Главное, чтобы он раскрывал и развивал главную мысль прочитанного. Хорошим считается такой план, который четко выражает основное содержание текста, делает его компактным и удобным для хранения в памяти. Объем, форма и содержание плана сугубо индивидуальны и составляются обучающимся для самого себя.

Вместе с тем существует определенная общая методика, которая позволяет составить удобный план. Она заключается в том, что

прочитанный текст (книга, статья, параграф) делится на части, каждая из которых содержит законченное сообщение по какой-либо проблеме, вопросу. Затем на основе выделенных ключевых слов, фраз формулируется главная мысль каждой части текста. Главная мысль всего текста может стать заголовком плана. Таким образом, план будет представлять собой перечисление логически связанных между собой главных мыслей прочитанного. К каждому пункту плана может даваться дополнительный краткий материал, обосновывающий то или иное положение плана.

Другой формой разработки плана является самостоятельное составление структурно-логических схем, рисунков, чертежей, опорных сигналов, раскрывающих содержание текста. Они позволяют отразить не только основные понятия, но и взаимосвязь структурных элементов, динамику изучаемого явления или процесса.

Осмыслению, пониманию и запоминанию учебного материала способствует составление конспекта – систематизированной, логически связанной записи прочитанного. Под конспектированием понимается такая мыслительная обработка текста, которая приводит к его сокращению, но не искажает основного смысла.

Существует несколько разновидностей конспектов, которые можно условно разделить на плановые (план-конспекты), текстуальные, свободные и тематические.

Плановый конспект (план-конспект) составляется на основе созданного плана. Каждый вопрос плана раскрывается необходимой информацией в виде цитат, таблиц, схем или свободно изложенного текста. Если какой-то пункт плана не требует дополнений и разъяснений, то его можно не сопровождать дополнительной информацией. Это одна из особенностей короткого план-конспекта, помогающего лучше усвоить материал уже в процессе его изучения. Составление такого конспекта формирует умение последовательно и четко излагать свои мысли, обобщать содержание учебника или книги. Короткий план-конспект – незаменимое пособие в тех случаях, когда требуется подготовить доклад, выступление или ответ по какой-либо проблеме.

Текстуальный конспект представляет собой набор цитат, связанных друг с другом логическим переходом. Такой конспект является источником дословных высказываний автора. Он помогает выявить и проанализировать спорные моменты. Данный вид конспектирования целесообразно использовать для сравнительного анализа различных точек зрения, высказанных разными авторами по одной проблеме. Написание текстуального конспекта требует определенных умений быстро и правильно определить главную мысль текста, подобрать выражающую ее цитату. Если же конспект составлен из выписок, сделанных без глубокой проработки материала, без его осмысления, то в последующем по нему трудно восстановить основное содержание прочитанного.

Свободный конспект сочетает в себе выписки, цитаты, собственные формулировки. Часть текста может быть представлена в виде структурно-логических схем, рисунков, таблиц. Составление такого конспекта развивает способность кратко формулировать собственные мысли, обосновывать и аргументировать основные положения текста, способствует изучению учебного материала, расширению активного запаса слов. Считается, что свободный конспект является наиболее полезным при проработке гуманитарной литературы, самостоятельном изучении учебных дисциплин. Последовательность написания его такова: прочитать, понять, осмыслить, четко и кратко записать. Для составления свободного конспекта требуется достаточно много времени.

Тематический конспект разрабатывается для углубленного изучения и осмысления узкоспециализированного вопроса или темы. Особенность такого конспекта в том, что он не отображает всего содержания прочитанного материала одного или нескольких источников. Обучающийся обычно делает записи только тех положений, которые имеют непосредственное отношение к изучаемому им вопросу. Составление тематического конспекта помогает всесторонне обдумать интересующую проблему, проанализировать имеющиеся точки зрения на ее решение, активизировать собственные знания по данной теме.

На первый взгляд кажется, что предлагаемая методика работы с книгой, учебной литературой достаточно трудоемка и требует много времени. Но это ошибочная точка зрения. Осмысливание в уме текста, постановка вопросов и поиск ответов на них, проверка самого себя в ходе чтения позволяют гораздо быстрее и прочнее усвоить материал, чем только при его прочтении и пересказе. При этом расширяется багаж знаний, развивается мышление, память, что в значительной мере дает выигрыш и в качестве знаний, и в количестве времени и сил, затрачиваемых на подготовку к занятиям.

В целях более быстрого освоения методики работы с книгой, учебной литературой предлагаем краткие методические рекомендации:

До чтения. Начинайте работу с осмысливания заголовка. Проанализируйте оглавление, эпиграф, аннотацию к книге. Настройтесь для дальнейшей работы над текстом.

По ходу чтения. Старайтесь понять все слова и предложения в тексте, выделить важные и ключевые из них. Ведите мысленный диалог с текстом; задавайте вопросы самому себе по содержанию прочитанного, обоснованию изучаемых положений; стройте свои предположительные ответы и сверяйте их с текстом. По ходу чтения попытайтесь осознать, что Вам непонятно, в чем возникают сомнения. Выясните наиболее трудные для Вас вопросы. Делайте выписки, выделяйте главные мысли, составляйте схемы, чертежи, таблицы. Анализируйте конкретные примеры.

После прочтения текста. Сформулируйте главную мысль прочитанного. Прочитайте повторно наиболее сложные для Вас части текста. Продумайте план. Задайте вопросы себе по всему тексту. Составьте конспект прочитанного. Через некоторое время проверьте себя.

Выполнение указанных рекомендаций позволит полноценно и качественно усвоить курс по дисциплине «Профессиональная этика».

Тематика, вопросы и материалы для изучения учебной дисциплины «Психология общения»

Тема 1. Психологическая характеристика и структура профессиональной деятельности диспетчера (экстренного) реагирования в чрезвычайных ситуациях.

Психологическая характеристика и структура деятельности диспетчера. Профессиональная компетенция диспетчера. Психолого-педагогические формы и методы формирования профессиональных компетенций диспетчера. Сущность, характеристика профессионального мастерства диспетчера (экстренного реагирования) в чрезвычайных ситуациях.

Возрастание роли психолого-педагогических факторов в деятельности диспетчера. Понятие морально-психологической подготовки диспетчера, цели и задачи его деятельности в чрезвычайных ситуациях.

Профессиональный стресс в деятельности диспетчера. Девиантное развитие личности. Проблемы профессионально-нравственной деформации личности диспетчера.

Психологические требования к личности диспетчера (экстренного реагирования) в повседневной профессиональной деятельности и в чрезвычайных ситуациях. Личность как феномен общественной жизни. Социально-психологические свойства и качества личности диспетчера (терпеливость, корректность, проявление эмпатии, с учетом психологического состояния абонентов, готовность повторить и подробно разъяснить информацию). Концепция личности в представлении науки. Онтогенез и филогенез личности.

Тема 2. Методы эффективного профессионального общения диспетчера в профессиональной деятельности и (экстренного) реагирования в чрезвычайных ситуациях.

Сущность и функции общения. Роль общения в профессиональной деятельности диспетчера в условиях чрезвычайной ситуации.

Перцептивная, коммуникативная и интерактивная стороны общения. Психологические механизмы влияния и установления взаимодействия на эффективное общение.

Коммуникативные барьеры в общении. Приемы и способы эффективной коммуникации с детьми, гражданами пожилого возраста и гражданами, относящимися к категории маломобильных групп.

Психодиагностические средства оценки установок, мотивов, ориентаций, стратегий, навыков личности в общении.

Теоретические основы эффективного общения Э. Бёрна.

Технологии эффективного воздействия на партнера по общению в повседневных ситуациях служебной деятельности. Психологические особенности поведения (граждан) населения при чрезвычайных ситуациях и чрезвычайных происшествиях.

Технология точного восприятия психологических состояний, пострадавших и потерпевших. Ошибки и эффекты, возникающие при построении образа другого.

Психологические условия эффективного осуществления общения диспетчера с различными категориями граждан. Техника управления общением.

Тема 3. Психологические эффекты аудиального восприятия.

Социальные эффекты восприятия: эффект первичности, новизны, положительного или отрицательного ореола.

Стереотипы – понятие, виды, функции. Процесс формирования социальных установок. Составление словаря основных понятий по теме «Эффекты восприятия. Теории восприятия и понимания человека человеком - А.А. Бодалев.

Особенности социальной перцепции. Особенности формирования социальных установок.

Технологии коммуникативного взаимодействия. Основные формы взаимодействия в общении.

Техники и приёмы выявления скрытых мотивов и интересов собеседников, техники активного слушания, ведение эффективной беседы, приемы убеждения.

Тема 4. Технологии психологических защит от манипулятивного воздействия собеседника.

Признаки манипуляции. Виды манипуляций: осознанные (речевые паттерны: пресуппозиции, рефреймингы, раскрутки, речевые парадоксы, вложенные сообщения), лингвистические, или коммуникационные. Принципы противодействия манипуляциям: проявление вежливости, уклонение от дальнейшей дискуссии, избегание агрессии, использование иронии. Приемы противодействия: использование коротких фраз, ясности в выражениях, предпочтение обезличивания фраз, юмор, улыбка по завершению высказываний.

«Техника бесконечного уточнения», техника внешнего согласия, или «наведение тумана», «техника испорченной пластинки», техника английского профессора», ассертивное общение. Теории межличностного взаимодействия Дж. Саймона, Е.Л. Доценко.

Тема 5. Психология конфликтов в профессиональной деятельности диспетчера и (экстренного) реагирования в чрезвычайных ситуациях.

Понятие конфликта, его сущность и структура. Условия возникновения конфликта. Классификация конфликтов и причины конфликта. Этапы и фазы конфликта. Особенности механизма возникновения и протекания конфликтов в деятельности диспетчера (экстренного) реагирования в чрезвычайных ситуациях.

Стратегии поведения в конфликтных ситуациях. Понятие управления конфликтами, и специфика его проявления в деятельности оператора. Пути предупреждения конфликта.

Технологии регулирования конфликта: информационные, коммуникативные, социально-психологические, организационные.

Поведение личности в конфликте: модели поведения в конфликтном взаимодействии; стратегии поведения; поведенческие реакции типов конфликтных личностей.

Формы проявления внутриличностного конфликта: неврастения, эйфория, регрессия, проекция, номадизм, рационализм. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях К. Томаса, Р. Килмана.

Особенности возникновения внутриличностных конфликтов в деятельности сотрудников МЧС России. Способы разрешения внутриличностных конфликтов: компромисс, уход, переориентация, сублимация, идеализация, вытеснение, коррекция.

Психология переговорного процесса в экстремальных условиях. Стратегии и тактики поведения в переговорном процессе. Особенности ведения переговоров диспетчера (экстренного) реагирования, в чрезвычайных ситуациях.

Тема 6. Психологические основы паралингвистики в профессиональной деятельности диспетчера и (экстренного) реагирования в чрезвычайных ситуациях.

Основные понятия паралингвистики. Классификации паралингвистических средств. Определение просодики и фонации. Фонационные паралингвистические явления (средства). Элементы, относящиеся к паралингвистической фонации (тембр голоса, сила голоса (громкость), диапазон голоса, темп речи, дикция, мелодика (движение тона), характеризаторы, заполнители пауз, языковые жесты, а также

особенности артикуляции звуков и интонационные отклонения). Манера соглашаться или отрицать.

Техники речевого общения и психологическая совместимость. Определение психологического типа характеров в зависимости от стиля речевого общения.

Тема 7. Методы и приемы психологической саморегуляции в системе профилактики профессионального стресса.

Методы и приемы саморегуляции. Мероприятия по профилактике и коррекции негативных последствий профессионального стресса.

Стратегии совладения. Принципы профилактики негативных последствий профессионального стресса. Концепция «заботы о себе».

Методы и приемы восстановления функционального состояния: самовнушение и визуализация; значение дыхания. Виды дыхания.

Дыхательная гимнастика; нервно-мышечная релаксация; идеомоторная тренировка; психогимнастика; использование биологически активных точек (БАТ); поиск ключей доступа к желаемым состояниям; медитация как способ саморегуляции.

Перечень вопросов для контроля самостоятельной работы по учебной дисциплине «Психология общения»

1. Цели и задачи общения. Роль общения в профнессиональной деятельности диспетчера.
2. Общение в системе межличностных и общественных отношений.
3. Виды, функции, структура и средства общения.
4. Единство общения и деятельности.
5. Основные приемы и правила общения.
6. Организация коммуникативного процесса. Понятия «коммуникатор», «реципиент», «обратная связь».
7. Понятие социальной перцепции.
8. Факторы (искажения), оказывающие влияние на восприятие оппонента по общению.
9. Психологические механизмы восприятия.
10. Влияние имиджа на восприятие оппонента по общению диспетчером.
11. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа.
12. Ориентация на понимание и ориентация на контроль.
13. Взаимодействие как организация совместной деятельности.
14. Основные элементы коммуникации.
15. Вербальная коммуникация и коммуникативные барьеры.
16. Невербальная коммуникация и барьеры невербальной коммуникации.
17. Методы развития коммуникативных способностей.
18. Виды, правила и техники слушания.

19. Толерантность как средство повышения эффективности общения.
20. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации.
21. Деловая беседа. Формы постановки вопросов.
22. Деловая переписка и аргументация.
23. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений диспетчером.
24. Невербальное проявление конфликта в профессиональной деятельности диспетчера.
25. Стратегии разрешения конфликтов в профессиональной деятельности диспетчера.
26. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах (гнев и агрессия). Разрядка эмоций.
27. Каковы особенности психологической помощи людям, переживающим утрату?
28. Правила поведения в конфликтах.
29. Приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.
30. Понятие: этика и мораль. Категории (принципы) этики. Нормы морали.
31. Деловой этикет в профессиональной деятельности диспетчера.
32. Взаимосвязь делового этикета диспетчера и этики деловых отношений.
33. Сущность понятий «кинесика», «проксемика», «такесика», «экстралингвистика», «паралингвистика», «визуальный контакт».
34. Значение «эмпатии» и «аттракции» для эффективного общения диспетчера.
35. Сущность рефлексивного и нерефлексивного слушания.
36. Особенности общения диспетчера с иностранцами.
37. Установление психологического контакта (правила повышения эффективности общения).
38. Постановка вопросов и техника ответов в профессиональной деятельности диспетчера.
39. Нейтрализация замечаний и защита от некорректных собеседников.
40. Стили общения в профессиональной деятельности диспетчера.
41. Понятие ритуального, манипулятивного и гуманистического общения.
42. Понятие конфликта, его сущность и способы разрешения конфликтов: внутриличностный конфликт; межличностный конфликт.
43. Методы управления конфликтами. Стили поведения в конфликтных ситуациях.
44. Типы конфликтных личностей. Основные правила бесконфликтного общения.
45. Профилактика стрессов в деловом общении.
46. Психологические приемы влияния на собеседника.
47. Особенности взаимоотношений между мужчиной и женщиной в процессе делового общения.

48. Установление коммуникативного контакта в профессиональной деятельности диспетчера.
49. Умение выйти из контакта.
50. Классификация психических состояний, переживаемых оппонентом в экстремальных условиях.

Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Основная литература

1. Садовская В. С., Ремизов В. А. Психология общения. Учебник и практикум для СПО. М.: Юрайт. 2019. 170 с.

2. Самыгин С. И., Столяренко Л. Д., Гафиатулина Н. Х. Психология делового общения. Учебное пообие. М.: Феникс. 2020. 298 с.

3. Столяренко Л. Д., Самыгин С. И. Психология общения. Учебник для колледжей. М.: Феникс. 2020. 318 с.

Дополнительная литература

4. Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Конфликтология. М., 2015.

5. Берн Э. Игры, в которые играет люди. Люди, которые играют в игры. М., 2018.

6. Бодалев А. А. Психология общения: Избранные психологические труды. 2-е изд. М.: Московский психолого-социальный институт, Воронеж: НПО «МОДЭК», 2002. 256 с. (серия «Психологи Отечества»).

7. Бороздина Г.В., Кормнова Н.А. Психология и этика делового общения. Учебник и практикум для академического бакалавриата., 2018. 463 с.

8. Психология педагогического общения. Учебник для бакалавров / отв. ред. Б. С. Волков, 2017. 333 с.

9. Гулевич О. А. Психология межгрупповых отношений. Учебник для бакалавриата и специалитета, 2018. 341 с.

10. Знаков В. В. Психология понимания: проблемы и перспективы. М.: Институт психологии РАН, 2005.

11. Кузьмина О. В. Психология временной компетентности личности в жизненных ситуациях. Монография. Екатеринбург, 2017. 203 с.

12. Леонов Н. И. Конфликтология: учеб, пособие. М., 2010.

13. Леонов Н. И. Методы изучения конфликтов и конфликтного поведения. М., 2013.

14. Матвеева Л. В., Крюкова Д. М., Гараева М. Р. Психология ведения переговоров: учебное пособие для вузов. 2-е изд., пер. и доп., 2018. 121 с.

15. Нэпа М., Холл Л. Невербальное общение. 7-е изд. СПб.: Питер, 2014. 464 с.

16. Рамендик Д. М. Психология делового общения. 2-е изд., испр. и

доп. Учебник и практикум для СПО., 2018. 207 с.

17. Сарычев С. В., Чернышова О. В. Социальная психология: учеб, пособие для вузов. 2-е изд., испр. и доп., 2018. 127 с.

18. Собольников В. В. Невербальные средства коммуникации: учеб, пособие для прикладного бакалавриата. 2-е изд., пер. и доп., 2018. 164 с.

19. Социальная психология общения: монография / под. общ. ред. А. Л. Свенцицкого. М.: ИНФРА-М, 2018. 256 с.

20. Щербатых Ю. В. Психология стресса. М., 2009. С. 21-32.

Интернет-ресурсы

1. ЭБС «Университетская библиотека онлайн»: http://www.biblioclub.ru
2. Отдел психологии РАО: http://www.infoline.ru/g23/3533/inst/dprae
3. Электронная гуманитарная библиотека: http://www.gumfak.ru/
4. Российский общеобразовательный портал: http://www.school.edu.ru
5. Российский образовательный форум: http://www.schoolexpo.ru
6. ВикиЗнание: гипертекстовая электронная энциклопедия: http://www.wikiznanie.ru
7. Воронежский институт психологии: http://www.vspu.ac.ru/vip
8. Институт психологии РАН: http://www.glasnet.ru/~vega/ipras/ http://www.infoline.ru/g23/3533/inst/ipras
9. Клуб практической психологии «Синтон»: http://www.online.ru/people/syntone/
10. Конструктивный Web-site для психологического обучения: http://dll.botik.ru/PSYCHOLOGY/
11. Популярная психология: http://gsc.ibmp.rssi.ru/psi.htm
12. Проект «Творческое мышление»: http://www.rozmisel.irk.ru/
13. Санкт-Петербургский институт практической психологии и социальной работы: http://www.atlant.ru/IPPASW/index.htm
14. Краткий словарь валеологических терминов: http://www.bspu.altai.su/public/glossaries/valeologia/tituln.html
15. Краткий словарь психолого-педагогических терминов: http://www.bspu.altai.su/public/glossaries/psihological/tituln.html

Министерство Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий

Уральский институт Государственной противопожарной службы МЧС России

Кафедра философии и гуманитарных наук

ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

Методические материалы и указания по изучению дисциплины

Специальность 20.02.05 Организация оперативного (экстренного) реагирования в чрезвычайных ситуациях
Квалификация: специалист по приему и обработке экстренных вызовов

Екатеринбург
2022

Психология общения: Методические указания по изучению дисциплины. Специальность 20.02.05 Организация оперативного (экстренного) реагирования в чрезвычайных ситуациях. Квалификация: специалист по приему и обработке экстренных вызовов / сост. И. И. Савич. – Екатеринбург: Уральский институт ГПС МЧС России, 2022. – 7 с.

Составитель:

Савич И. И. – кандидат педагогических наук, доцент кафедры философии и гуманитарных наук Уральского института ГПС МЧС России.

Методические материалы и указания по изучению дисциплины подготовлены в помощь обучающимся по специальности 20.02.05 Организация оперативного (экстренного) реагирования в чрезвычайных ситуациях. Квалификация: специалист по приему и обработке экстренных вызовов.

Методические материалы и указания по изучению дисциплины содержат: организационно-методические указания; темы и вопросы, рекомендуемые для рассмотрения, перечень основной, дополнительной литературы, электронных ресурсов.

© Уральский институт ГПС МЧС России, 2022

© Кафедра философии и гуманитарных наук, 2022

Методические материалы и указания для обучающихся по изучению дисциплины Психология общения

Целью освоения специалистом по приему и обработке экстренных вызовов, учебной дисциплины «Психология общения» является приобретение обучающимися теоретических знаний и практических умений в области приема экстренных вызовов (сообщений о происшествиях), оповещении и оказании справочно-консультативной помощи.

Для достижения данной цели предусматривается решение следующих основных задач:

- научить технике и приёмам эффективного общения в профессиональной деятельности;
- научить решать разнообразные психологические проблемы в сфере межличностной, разновозрастной, межкультурной, межэтнической и деловой коммуникации с использованием современных приемов и средств;
- научить приёмам саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

2. ПЕРЕЧЕНЬ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОСНОВНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Содержание компетенций	Результат обучения по дисциплине
ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	*Знать:* основы психологии детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан; основные психологические состояния пострадавших и потерпевших; психологические особенности поведения населения при чрезвычайных ситуациях и чрезвычайных происшествиях; основы конфликтологии; *Уметь:* кратко и понятно формулировать вопросы для получения информации, находить понятные заявителю формулировки, задавать наводящие вопросы; оценивать и учитывать психологическое состояние заявителя, корректно противостоять психологическому давлению с его
ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	
ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	
ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	
ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	
ОК 6 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения	
ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в	

чрезвычайных ситуациях	стороны; формулировать сообщение о происшествии для оповещения ЭОС, АВС и ЕДДС; управлять речевым взаимодействием, в том числе в ситуациях, когда участниками коммуникации являются несколько человек; кратко и понятно формулировать информацию, передаваемую заявителю; оценивать и учитывать психологическое состояние заявителя.
ОК 8 Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	
ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	
ОК 11 Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере	

Освоение дисциплины Психология общения предполагает использование как традиционных (лекции, практические занятия с использованием методических материалов), так и инновационных образовательных технологий с использованием в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий.

Исходную информацию для подготовки по соответствующим темам обучающийся получает на лекции, прочитанной преподавателем, из основной и дополнительной литературы, указанной в утвержденной программе и учебно-методической разработке для проведения семинарских занятий и самостоятельной работы обучающихся по дисциплине Психология общения.

При подготовке к семинарским занятиям обучающиеся должны изучить также материалы, содержащиеся в электронном образовательном ресурсе по дисциплине: лекции, методические рекомендации для семинаров, задания для самостоятельной работы. Теоретические вопросы рассматриваются на семинаре в соответствии с планом проведения семинарских занятий. Для этого обучающемуся рекомендована основная и дополнительная литература по каждой теме.

Семинарские занятия в традиционной форме в соответствии с утвержденной учебно-методической разработкой для проведения семинарских занятий и самостоятельной работы по дисциплине Психология общения для подготовки специалистов по специальности 20.02.05 Организация оперативного (экстренного) реагирования в чрезвычайных ситуациях. Квалификация: специалист по приему и обработке экстренных вызовов. Учебно-методическая разработка подготовлена в соответствии с рабочей (учебной) программой дисциплины, составленной на основе ФГОС ВПО третьего поколения, подпунктом 4.2.30 пункта 4 Положения о Министерстве просвещения Российской Федерации, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 28 июля 2018, № 884 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2018, № 32, ст. 5343), и пунктом 27 Правил разработки, утверждения федеральных государственных образовательных

стандартов и внесения в них изменений, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 12 апреля 2019 г., № 434 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2019, № 16, ст. 1942), Приказа Министра просвещения Российской Федерации (Минпросвящения России), 192 от 21 апреля 2021 г., и включает все ее темы. Каждая тема разработки содержит перечень основных вопросов для обсуждения, контрольные вопросы темы, задания для самостоятельной работы и список литературы, рекомендуемой к изучению.

В разработке предлагаются несколько типов заданий для самостоятельной работы. В заданиях, где нужно определить, верными ли являются утверждения, необходимо оценить правомерность предлагаемого утверждения. При их выполнении требуется умение применять теоретические знания для ответов на конкретные вопросы, подтверждая их конкретными примерами. Выполнение задач предполагает самостоятельную оценку обучающемся конкретной ситуации, понимание им существующих психологических связей и взаимодействий. Проверка выполнения самостоятельной работы осуществляется преподавателем на семинарском занятии после обсуждения основных вопросов путем опроса обучающихся, тестирования, защиты презентаций.

Если занятие проводится в интерактивной форме, преподаватель обсуждает в группе на предыдущем занятии план проведения последующего семинара в интерактивной форме, распределяет задания, темы презентаций, дает рекомендации обучающимся по подготовке и проведению занятия в интерактивной форме.

Для решения воспитательных и учебных задач в процесс проведения занятий семинарского типа, по дисциплине Психология общения, рекомендуются такие интерактивные формы, как подготовка обучающимися докладов в форме презентаций и обсуждение вопросов в форме «круглого стола», а также в форме решения «проблемной ситуации».

«Круглый стол» организовывается следующим образом: преподавателем формируются вопросы, обсуждение которых позволит всесторонне рассмотреть проблему; вопросы заранее распределяются по подгруппам и раздаются участникам для целенаправленной подготовки; в ходе занятия вопросы раскрываются в определенной последовательности. Выступления обучающихся обсуждаются и дополняются. Задаются вопросы, обучающиеся высказывают свои мнения, спорят, обосновывают свою точку зрения. Преподаватель проводит анализ высказанных идей, мнений, позиций, предложений. После завершения «круглого стола» происходит разбор деятельности всех участников диалога и выставляются оценки.

При проведении занятий семинарского типа в форме решения «проблемной ситуации» преподаватель заранее распределяет по подгруппам и раздает участникам для целенаправленной подготовки темы проблемных ситуаций; по каждой теме участники формулируют аргументы «за» и «против», положительные и отрицательные ответы фиксируются в табличной форме на доске. Выступления обучающихся обсуждаются и дополняются. Задаются вопросы, обучающиеся высказывают свои мнения, обосновывают свою точку зрения. Преподаватель проводит анализ высказанных идей, мнений, позиций, предложений. После

завершения обсуждения происходит разбор активности и высказанных мнений всей учебной группы (участников обсуждения) и выставляются оценки.

Для постоянного контроля знаний в составе электронного образовательного ресурса предусмотрены тестовые задания по каждой теме семинарского занятия. Преподаватель дает задание обучающимся и отмечает в своем журнале результаты тестирования по темам дисциплины.

Оценка знаний обучающихся состоит из суммы знаний, выявленных на основе анализа их работы во время семинарского занятия в обычной и в интерактивной формах, и на основании результатов, полученных во время тестирования.

Итоговый контроль усвоения знаний обучающимися осуществляется на экзамене.

Список литературы

Основная литература

1. Садовская В. С., Ремизов В. А. Психология общения. Учебник и практикум для СПО. М.: Юрайт. 2019. 170 с.

2. Самыгин С. И., Столяренко Л. Д., Гафиатулина Н. Х. Психология делового общения. Учебное пообие. М.: Феникс. 2020. 298 с.

3. Столяренко Л. Д., Самыгин С. И. Психология общения. Учебник для колледжей. М.: Феникс. 2020. 318 с.

Дополнительная литература

4. Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Конфликтология. М., 2015.

5. Берн Э. Игры, в которые играет люди. Люди, которые играют в игры. М., 2018.

6. Бодалев А. А. Психология общения: Избранные психологические труды. 2-е изд. М.: Московский психолого-социальный институт, Воронеж: НПО «МОДЭК», 2002. 256 с. (серия «Психологи Отечества»).

7. Бороздина Г.В., Кормнова Н.А. Психология и этика делового общения. Учебник и практикум для академического бакалавриата., 2018. 463 с.

8. Психология педагогического общения. Учебник для бакалавров / отв. ред. Б. С. Волков., 2017. 333 с.

9. Гулевич О. А. Психология межгрупповых отношений. Учебник для бакалавриата и специалитета., 2018. 341 с.

10. Знаков В. В. Психология понимания: проблемы и перспективы. М.: Институт психологии РАН, 2005.

11. Кузьмина О. В. Психология временной компетентности личности в жизненных ситуациях. Монография. Екатеринбург, 2017. 203 с.

12. Леонов Н. И. Конфликтология: учеб, пособие. М., 2010.

13. Леонов Н. И. Методы изучения конфликтов и конфликтного поведения. М., 2013.

14. Матвеева Л. В., Крюкова Д. М., Гараева М. Р. Психология ведения переговоров: учебное пособие для вузов. 2-е изд., пер. и доп., 2018. 121 с.

15. Нэпа М., Холл Л. Невербальное общение. 7-е изд. СПб.: Питер, 2014. 464 с.

16. Рамендик Д. М. Психология делового общения. 2-е изд., испр. и доп. Учебник и практикум для СПО., 2018. 207 с.
17. Сарычев С. В., Чернышова О. В. Социальная психология: учеб, пособие для вузов. 2-е изд., испр. и доп., 2018. 127 с.
18. Собольников В. В. Невербальные средства коммуникации: учеб, пособие для прикладного бакалавриата. 2-е изд., пер. и доп., 2018. 164 с.
19. Социальная психология общения: монография / под. общ. ред. А. Л. Свенцицкого. М.: ИНФРА-М, 2018. 256 с.
20. Щербатых Ю. В. Психология стресса. М., 2009. С. 21-32.

ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ-ПО ДИСЦИПЛИНЕ

1. Демченко, О.Ю. Специфика проявления психических состояний в деятельности сотрудников государственной противопожарной службы МЧС России [Текст]: учебное пособие / О.Ю. Демченко, Ю.С. Газизова. – Екатеринбург: Уральский институт ГПС МЧС России, 2015. – 105 с.

РЕСУРСЫ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ БАЗЫ ДАННЫХ И ИНФОРМАЦИОННО-СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1. ЭБС «Университетская библиотека онлайн»: http://www.biblioclub.ru
2. Электронная гуманитарная библиотека: http://www.gumfak.ru/
3. Российский общеобразовательный портал: http://www.school.edu.ru
4. Российский образовательный форум: http://www.schoolexpo.ru
5. ВикиЗнание: гипертекстовая электронная энциклопедия: http://www.wikiznanie.ru
6. Конструктивный Web-site для психологического обучения: http://dll.botik.ru/PSYCHOLOGY/
7. Популярная психология: http://gsc.ibmp.rssi.ru/psi.htm
8. Проект «Творческое мышление»: http://www.rozmisel.irk.ru/
9. Краткий словарь психолого-педагогических терминов: http://www.bspu.altai.su/public/glossaries/psihological/tituln.html

ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

1. Офисный пакет Microsoft Office
2. Операционная система Windows
3. Информационно-справочная система «Гарант».