

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

"БРАТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ"

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

Е.И.Луковникова

07 мая 2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.О.12 Психология общения

Закреплена за кафедрой **Базовая кафедра истории, педагогики и психологии**

Учебный план с440501_24_ПиПдп.plx
44.05.01 Педагогика и психология девиантного поведения

Квалификация **Социальный педагог**

Форма обучения **очная**

Общая трудоемкость **4 ЗЕТ**

Виды контроля в семестрах:

Экзамен 4

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	4 (2.2)		Итого	
Неделя	17			
Вид занятий	УП	РП	УП	РП
Лекции	34	34	34	34
Практические	51	51	51	51
В том числе инт.	20	20	20	20
Итого ауд.	85	85	85	85
Контактная работа	85	85	85	85
Сам. работа	23	23	23	23
Часы на контроль	36	36	36	36
Итого	144	144	144	144

Программу составил(и):
ст.преподаватель, Н.В.Каменева _____
Рабочая программа дисциплины

Психология общения

разработана в соответствии с ФГОС:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - специалитет по специальности 44.05.01 Педагогика и психология девиантного поведения (приказ Минобрнауки России от 15.04.2021 г. № 297)

составлена на основании учебного плана:

44.05.01 Педагогика и психология девиантного поведения
утвержденного приказом ректора от 30.01.2024 № 32.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Базовая кафедра истории, педагогики и психологии

Протокол от 06 марта 2024 г. № 6

Срок действия программы: 2024 - 2029 уч.г.

Зав. кафедрой Кудряшов В.В. _____

Председатель МКФ _____ Лебедева Н.Н.

Протокол от 26 марта 2024 г. № 7

Ответственный за реализацию ОПОП _____ Кудряшов В.В.
(подпись) (ФИО)

Директор библиотеки _____ Сотник Т.Ф.

№ регистрации _____ 25
(учебный отдел)

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Председатель МКФ

_____ 2025 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2025-2026 учебном году на заседании кафедры
Базовая кафедра истории, педагогики и психологии

Внесены изменения/дополнения (Приложение _____)

Протокол от _____ 2025 г. № ____

Зав. кафедрой _____

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Председатель МКФ

_____ 2026 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2026-2027 учебном году на заседании кафедры
Базовая кафедра истории, педагогики и психологии

Внесены изменения/дополнения (Приложение _____)

Протокол от _____ 2026 г. № ____

Зав. кафедрой _____

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Председатель МКФ

_____ 2027 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2027-2028 учебном году на заседании кафедры
Базовая кафедра истории, педагогики и психологии

Внесены изменения/дополнения (Приложение _____)

Протокол от _____ 2027 г. № ____

Зав. кафедрой _____

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Председатель МКФ

_____ 2028 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2028-2029 учебном году на заседании кафедры
Базовая кафедра истории, педагогики и психологии

Внесены изменения/дополнения (Приложение _____)

Протокол от _____ 2028 г. № ____

Зав. кафедрой _____

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1	Формировать теоретические знания, практические умения и навыки эффективного взаимодействия.
-----	---

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Цикл (раздел) ООП:		Б1.О.12
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:	
2.1.1	Учебная (педагогическая) практика	
2.1.2	Психология трудных школьников	
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:	
2.2.1	Основы волонтерской деятельности	
2.2.2	Психология девиантного поведения	
2.2.3	Коррекционная педагогика	
2.2.4	Производственная практика по профилю профессиональной деятельности	
2.2.5	Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы	

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

УК-3: Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели

Индикатор 1	УК-3.1. Определяет стратегию организации и руководства командой для достижения поставленной цели.
Индикатор 1	УК-3.2. Эффективно определяет свою роль в командной стратегии, взаимодействует с другими членами команды для достижения поставленной цели

ОПК-3: Способен осуществлять профилактику, предупреждение девиантного поведения несовершеннолетних, предупреждение нарушений и отклонений в социальном и личностном статусе

Индикатор 1	ОПК-3.1. Осуществляет профилактику, предупреждение девиантного поведения несовершеннолетних
Индикатор 1	ОПК-3.2. Определяет и предупреждает нарушения и отклонения в социальном и личностном статусе несовершеннолетних

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

3.1	Знать:	
3.1.1	методики организации и руководства командой; особенности взаимодействия с другими членами команды для достижения поставленной цели; направления профилактики девиантного поведения несовершеннолетних; виды нарушения и отклонения в социальном и личностном статусе несовершеннолетних.	
3.2	Уметь:	
3.2.1	проектировать стратегию организации и руководства командой для достижения поставленной цели; определять свою роль в командной стратегии; проводить профилактику, предупреждение девиантного поведения несовершеннолетних; диагностировать нарушения и отклонения в социальном и личностном статусе несовершеннолетних.	
3.3	Владеть:	
3.3.1	навыком организации и руководства командой для достижения поставленной цели; технологией командной стратегии, способностью взаимодействия с другими членами команды для достижения поставленной цели; способностью осуществления профилактики, предупреждения девиантного поведения несовершеннолетних; способностью определять и предупреждать нарушения и отклонения в социальном и личностном статусе несовершеннолетних.	

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Вид занятия	Наименование разделов и тем	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте ракт.	Примечание
	Раздел	Раздел 1. Теоретические основы психологии общения						
1.1	Лек	Понятие общения, виды структура и функции.	4	2	УК-3 ОПК-3	Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6Л2.1 Л2.5 Л2.6 Л2.7 Л2.8Л3.1 Л3.2	2	Лекция-визуализация УК-3.1. УК-3.2. ОПК-3.1. ОПК-3.2.

1.2	Пр	Цели, виды, формы и стили коммуникации.	4	2	УК-3 ОПК-3	Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6Л2.1 Л2.5 Л2.6 Л2.7 Л2.8Л3.1 Л3.2	0	УК-3.1. УК-3.2. ОПК-3.1. ОПК-3.2.
1.3	Пр	Круги общения. Активное и пассивное слушание.	4	2	УК-3 ОПК-3	Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6Л2.1 Л2.5 Л2.6Л3.1 Л3.2	0	Работа в малых группах УК-3.1. УК-3.2. ОПК-3.1. ОПК-3.2.
1.4	Лек	Вербальное и невербальное общение	4	2	УК-3 ОПК-3	Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6Л2.1 Л2.5 Л2.6 Л2.7Л3.1 Л3.2	2	Лекция-визуализация УК-3.1. УК-3.2. ОПК-3.1. ОПК-3.2.
1.5	Пр	Невербальное общение.	4	2	УК-3 ОПК-3	Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6Л2.1 Л2.5 Л2.6 Л2.7Л3.1 Л3.2	1	Тренинговое занятие УК-3.1. УК-3.2. ОПК-3.1. ОПК-3.2.
1.6	Лек	Стороны общения	4	4	УК-3 ОПК-3	Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6Л2.1 Л2.5 Л2.6 Л2.7Л3.1 Л3.2	0	УК-3.1. УК-3.2. ОПК-3.1. ОПК-3.2.
1.7	Пр	Коммуникативная сторона общения	4	2	УК-3 ОПК-3	Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6Л2.1 Л2.5 Л2.6 Л2.7Л3.1 Л3.2	0	Психологическая диагностика УК-3.1. УК-3.2. ОПК-3.1. ОПК-3.2.
1.8	Пр	Интерактивная сторона общения	4	2	УК-3 ОПК-3	Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6Л2.1 Л2.5 Л2.6 Л2.7Л3.1 Л3.2	0	Работа в малых группах УК-3.1. УК-3.2. ОПК-3.1. ОПК-3.2.
1.9	Ср	Подготовка к практичеким знятиям	4	5	УК-3 ОПК-3	Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6Л2.1 Л2.5 Л2.6 Л2.7Л3.1 Л3.2	0	УК-3.1. УК-3.2. ОПК-3.1. ОПК-3.2.
	Раздел	Раздел 2. Учёт личностных особенностей в общении						
2.1	Лек	Общение и личность.	4	2	УК-3 ОПК-3	Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6Л2.1 Л2.5 Л2.6 Л2.7 Л2.8Л3.1 Л3.2	2	Лекция-беседа УК-3.1. УК-3.2. ОПК-3.1. ОПК-3.2.

2.2	Пр	Личностные качества и общение	4	4	УК-3 ОПК-3	Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6Л2.1 Л2.5 Л2.6 Л2.7 Л2.8Л3.1 Л3.2	0	Анализ конкретных ситуаций (практическое занятие с элементами тренинга). УК-3.1. УК-3.2. ОПК-3.1. ОПК-3.2.
2.3	Пр	Диагностика личностных качеств партнёров по общению.	4	4	УК-3 ОПК-3	Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6Л2.1 Л2.5 Л2.6Л3.1 Л3.2	0	УК-3.1. УК-3.2. ОПК-3.1. ОПК-3.2.
2.4	Лек	Основы эмоционального интеллекта	4	4	УК-3 ОПК-3	Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6Л2.1 Л2.5 Л2.6 Л2.9Л3.1 Л3.2	1	Лекция-визуализация УК-3.1. УК-3.2. ОПК-3.1. ОПК-3.2.
2.5	Пр	Эмоциональный интеллект.	4	4	УК-3 ОПК-3	Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6Л2.1 Л2.5 Л2.6 Л2.9Л3.1 Л3.2	2	Анализ конкретных ситуаций (практическое занятие с элементами тренинга). УК-3.1. УК-3.2. ОПК-3.1. ОПК-3.2.
2.6	Лек	Распознавание и управление своими и чужими эмоциями.	4	4	УК-3 ОПК-3	Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6Л2.1 Л2.5 Л2.6 Л2.9Л3.1 Л3.2	1	Лекция-визуализация УК-3.1. УК-3.2. ОПК-3.1. ОПК-3.2.
2.7	Пр	Эмпатическое отражение.	4	2	УК-3 ОПК-3	Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6Л2.1 Л2.5 Л2.6 Л2.9Л3.1 Л3.2	2	Работа в малых группах УК-3.1. УК-3.2. ОПК-3.1. ОПК-3.2.
2.8	Пр	Работа с "токсичными чувствами"	4	6	УК-3 ОПК-3	Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6Л2.1 Л2.5 Л2.6 Л2.9Л3.1 Л3.2	2	Анализ конкретных ситуаций (практическое занятие с элементами тренинга). УК-3.1. УК-3.2. ОПК-3.1. ОПК-3.2.
2.9	Ср	Подготовка к практическим занятиям	4	5	УК-3 ОПК-3	Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6Л2.1 Л2.5 Л2.6 Л2.9Л3.1 Л3.2	0	

	Раздел	Раздел 3. Психология эффективного общения.						
3.1	Лек	Техники эффективной коммуникации	4	4	УК-3 ОПК-3	Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6 Л1.7Л2.1 Л2.5 Л2.6 Л2.8 Л2.10Л3.1 Л3.2	0	
3.2	Пр	Эффективные коммуникации.	4	4	УК-3 ОПК-3	Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6 Л1.7Л2.1 Л2.5 Л2.6 Л2.8Л3.1 Л3.2	0	Анализ конкретных ситуаций (практическое занятие с элементами тренинга). УК-3.1. УК-3.2. ОПК-3.1. ОПК-3.2.
3.3	Пр	Синтоничекая модель общения	4	2	УК-3 ОПК-3	Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6Л2.1 Л2.5 Л2.6Л3.1 Л3.2	0	Работа в малых группах. УК-3.1. УК-3.2. ОПК-3.1. ОПК-3.2.
3.4	Лек	Конфликты в общении	4	4	УК-3 ОПК-3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6 Л1.7Л2.1 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.8 Л2.10Л3.1 Л3.2	1	Лекция-визуализация УК-3.1. УК-3.2. ОПК-3.1. ОПК-3.2.
3.5	Пр	Способы разрешения конфликтов в процессе общения	4	4	УК-3 ОПК-3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6 Л1.7Л2.1 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.8 Л2.10Л3.1 Л3.2	2	Деловая игра УК-3.1. УК-3.2. ОПК-3.1. ОПК-3.2.
3.6	Лек	Трансактный анализ общения	4	4	УК-3 ОПК-3	Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6Л2.1 Л2.2 Л2.5 Л2.6Л3.1 Л3.2	1	Лекция-визуализация УК-3.1. УК-3.2. ОПК-3.1. ОПК-3.2.
3.7	Пр	Трансактный анализ общения	4	5	УК-3 ОПК-3	Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6Л2.1 Л2.2 Л2.5 Л2.6Л3.1 Л3.2	1	Работа в малых группах УК-3.1. УК-3.2. ОПК-3.1. ОПК-3.2.
3.8	Лек	Особенности общения в деятельности психолога	4	4	УК-3 ОПК-3	Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6 Л1.7Л2.1 Л2.3 Л2.5 Л2.6 Л2.8Л3.1 Л3.2	0	УК-3.1. УК-3.2. ОПК-3.1. ОПК-3.2.

3.9	Пр	Специфика профессионального общения	4	6	УК-3 ОПК-3	Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6 Л1.7Л2.1 Л2.3 Л2.5 Л2.6 Л2.8Л3.1 Л3.2	0	Анализ конкретных ситуаций (практическое занятие с элементами тренинга). УК-3.1. УК-3.2. ОПК-3.1. ОПК-3.2.
3.10	Ср	Подготовка к практическим занятиям	4	5	УК-3 ОПК-3	Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6 Л1.7Л2.1 Л2.5 Л2.6 Л2.8Л3.1 Л3.2	0	УК-3.1. УК-3.2. ОПК-3.1. ОПК-3.2.
3.11	Ср	Подготовка к экзамену	4	8	УК-3 ОПК-3	Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6 Л1.7Л2.1 Л2.5 Л2.6 Л2.8 Л2.9Л3.1 Л3.2	0	УК-3.1. УК-3.2. ОПК-3.1. ОПК-3.2.
3.12	Экзамен	Экзамен	4	36	УК-3 ОПК-3		0	

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Образовательные технологии с использованием активных методов обучения (лекция – беседа)

Образовательные технологии с использованием активных методов обучения (лекция-визуализация)

Образовательные технологии с использованием интерактивных методов обучения (case-study (анализ конкретных ситуаций))

Традиционная (репродуктивная) технология (преподаватель знакомит обучающихся с порядком выполнения задания, наблюдает за выполнением и при необходимости корректирует работу обучающихся)

Технология коллективного взаимодействия (работа в малых группах) (самостоятельное изучение обучающимися нового материала посредством сотрудничества в малых группах, дает возможность всем участникам участвовать в работе, практиковать навыки сотрудничества, межличностного общения)

Образовательные технологии с использованием интерактивных методов обучения (деловые игры)

6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

6.1. Контрольные вопросы и задания

Темы докладов:

Раздел 1. Теоретические основы психологии общения.

1. Общая характеристика понятия «отношение».

2. Разница между «субъект-объектными» и «субъект-субъектными» отношениями.

3. Сущность взаимоотношений.

4. Классификация психологических отношений.

5. Осмыслите соотношение психологических и экономических отношений людей.

6. Изучите роль и специфику проявления всех видов взаимоотношений людей в их повседневной жизни и деятельности.

7. Исследуйте, каким взаимоотношениям вы обычно отдаете предпочтение в повседневной жизни и деятельности.

8. Опишите иерархию взаимоотношений в вашей семье.

9. Понятия и сущность общения

Раздел 2. Структурные компоненты процесса общения.

1. Перечислите виды трудностей общения.

2. Изучите своеобразие общения как кинесики.

3. Осмыслите роль и значение барьеров общения в повседневной жизни и деятельности людей.

4. Изучите формы и способы коммуникативного воздействия.

- 5.Перечислите коммуникативные стили.
- 6.Назовите основные барьеры коммуникации.
- 7.Коммуникативная сторона общения.
- 8.Интерактивная сторона общения.
- 9.Перцептивная сторона общения.
- 10.Трансактная модель общения.
- 11.Значение общения в формировании личности.
- 12.Стратегия и тактика делового общения.
- 13.Невербальное общение и его значение в практике деловых контактов
- 14.Физиогномика как область исследования.
- 15.Правила позитивного общения.
- 16.Язык жестов.
- 17.Теории развития речи.
- 18.Барьеры коммуникаций.

Раздел 3. Психология эффективного общения в социально-проблемных ситуациях.

- 1.Групповые нормы и правила.
- 2.Рольевые конфликты и их причины.
- 3.Социальная роль, в чем ее особенности.
- 4.Формальное и неформальное лидерство.
- 5.Психологические механизмы убеждения, внушения.
- 6.Приемы и правила эффективного слушания.
- 7.Деятельностный подход Леонтьева и Рубинштейна.
- 8.Взаимосвязь деятельности и общения.
- 9.Служебный этикет. Раздел
- 10.Общение как коммуникация
- 11.Манипуляции в общении
- 12.Коммуникативная компетентность.
- 13.Теории коммуникаций.
- 14.Психологическое воздействие на личность
- 15.Внушаемость.
- 16.Отличие гипноза от внушаемости.
- 17.Назовите приемы и правила эффективного слушания.

Вопросы для собеседования (текущий контроль):

Раздел 1. Теоретические основы психологии общения.

- 1.Как понимается категория «отношение» в психологической науке? Общая характеристика понятия «отношение».
- 2.В чем разница между «субъект-объектными» и «субъект-субъектными» отношениями?
- 3.Что определяет содержание и особенности межличностных отношений? Сущность взаимоотношений.
- 4.Какие виды взаимоотношений вам известны? Классификация психологических отношений.
- 5.Осмыслите соотношение психологических и экономических отношений людей.
- 6.Изучите роль и специфику проявления всех видов взаимоотношений людей в их повседневной жизни и деятельности.
- 7.Исследуйте, каким взаимоотношениям вы обычно отдаете предпочтение в повседневной жизни и деятельности.
- 8.Опишите иерархию взаимоотношений в вашей семье.
- 9.Что такое общение?
- 10.Какова структура общения?
- 11.Перечислите цели и функции общения.
- 12.Раскройте средства и механизм общения.
- 13.Какие виды, формы и уровни общения вам известны?
- 14.Перечислите модели и стили общения.

Раздел 2. Структурные компоненты процесса общения.

- 1.Что вы можете рассказать о барьерах общения? Перечислите виды трудностей общения.
- 2.Изучите своеобразие общения как кинесики.
- 3.Осмыслите роль и значение барьеров общения в повседневной жизни и деятельности людей.
- 4.Что такое коммуникация?
- 5.Изучите формы и способы коммуникативного воздействия.
- 6.Каковы особенности коммуникации, её структура?
- 7.Перечислите коммуникативные стили.
- 8.Назовите основные барьеры коммуникации.
- 9.Что такое социальная перцепция?
- 10.Каковы особенности межличностного восприятия?
- 11.Что такое взаимопонимание людей?
- 12.От каких факторов и условий зависит взаимопонимание людей?
- 13.Выясните различия в методологических подходах к пониманию социальной перцепции в отечественной и западной социальной психологии.
- 14.Изучите особенности своей социальной перцепции.
- 15.Опишите условия достижения взаимопонимания между вами и другими людьми.
- 16.Изучите направления вашего личностного совершенствования в изучении взаимопонимания людей.
- 17.Раскройте психологические закономерности установления взаимопонимания.

18. В чем заключается взаимодействие и каковы формы его проявления?
19. Какова динамика взаимодействия?
20. Что такое обратная связь во взаимодействии?
21. Какие ведущие стратегии поведения во взаимодействии вы знаете?
22. Попробуйте описать свои чувства и переживания на всех этапах вашего знакомства и взаимодействия с каким-то новым человеком.
23. Попробуйте зафиксировать, чем отличаются ваши собственные варианты взаимодействия от подобных у других людей.

Раздел 3. Психология эффективного общения в социально-проблемных ситуациях.

1. Какая группа называется малой?
2. Что такое роль, и какие роли используются в групповой работе?
3. Зачем нужны групповые нормы и правила? Какую миссию выполняют в групповой работе позиции? Каковы их виды?
4. Какие ролевые конфликты вы знаете и в чем их причины?
5. Что такое социальная роль, в чем ее особенности?
6. В чем специфика референтной группы? 7. Какие виды власти вы знаете, в чем их отличие? Что представляет собой психологическая власть, каков ее инструментарий?
7. Что представляет собой формальное и неформальное лидерство?
8. От каких факторов зависит выбор стиля руководства?
9. Как происходит взаимовлияние людей?
10. Какие психологические характеристики позволяют одному человеку влиять на другого?
11. Каковы психологические механизмы убеждения, внушения?
12. Чем отличается слушание?
13. Каковы виды и помехи слушания?
14. Назовите приемы и правила эффективного слушания.

Практическое занятие 1. Цели, виды, формы и стили коммуникации.

Цель занятия:

- создание доброжелательной атмосферы в группе;
- знакомство с разными видами общения на практике;
- проработка вербальных и невербальных элементов общения.

Каждый из нас живёт и работает среди людей. Мы ходим в гости, встречаемся с друзьями, выполняем с коллегами по работе какое-то общее дело. В любой ситуации мы, независимо от нашего желания, общаемся с людьми - родителями, сверстниками, учителями... Одних мы любим, к другим относимся нейтрально, третьих ненавидим, с четвертыми вообще неизвестно зачем разговариваем.

Человеческое общение напоминает своеобразную пирамиду, состоящую из четырёх граней: мы обмениваемся информацией, взаимодействуем с другими людьми, познаём их, вместе с этим, переживаем собственное состояние, возникающее в результате общения.

Таким образом, общение можно рассматривать как способ объединения индивидов, а также как способ их развития.

Заполнение таблицы.

1. «Виды общения». Студенты рассказывают по парам и пытаются поговорить, используя лишь визуальный контакт (глазами) и слегка кивая головой. Затем выясняют, поняли ли они друг друга:
 - с тем, с кем мало общались в группе;
 - с тем, с кем очень хорошо и постоянно общаются;
2. Студенты меняются парами и пытаются поговорить только пальцами рук. «Встретились, познакомились, поругались, помирились, попрощались». Как называется вид общения, с помощью которого вы общались? (вербальное)
3. Упражнение в парах. Дайте друг другу какую-нибудь полезную информацию научного характера. (Когнитивное).
4. Расскажите друг другу о своих целях. (Мотивационное).
5. Ситуация: у одного из вас настроение меланхоличное, пассивное. У другого – энергичное, бодрое, полное сил и энергии. Обменяйтесь настроениями. (Кондиционное). О каких ещё видах общения по содержанию мы не говорили? (материальное, деятельностное)
6. В театральном искусстве выделяют 3 основных «надстройки» или «позиции» (Н. В. Самоукина, «Игры в школе и дома», стр.25).
 - 1) Какие чувства возникали?
 - 2) Что нового вы о себе узнали?
 - 3) В какой позиции вы чувствовали себя комфортно? Уверенно?
 - 4) Какая надстройка не удалась?
7. «Интонация». Выберите фразу или строчку из любого стихотворения. Задача: произнести фразу с интонацией, не повторяя предыдущего участника.
 - 1) К каким средствам относится интонация? (просодика)
 - 2) Что даёт различная интонация, темп речи, скорость, паузы?

Практическое занятие 2. Круги общения. Активное и пассивное слушание. Работа в малых группах.

Цель: знакомство с понятиями «активного», «пассивного», «эмпатического» слушания; выделение признаков хорошего и плохого умения слушать; отработка навыков активного, пассивного слушания.

1. «Приятный собеседник» или список качеств, важных для общения

Среди множества качеств, характеризующих человека во всех его проявлениях, есть такие, которые относят к качествам, крайне необходимым и важным для эффективного общения людей.

- 1) На первом этапе (5 минут) вы должны самостоятельно и индивидуально составить список качеств, важных для

общения. Чем больше их вы включите в этот список, тем интереснее будет работать на втором этапе. При составлении списка постарайтесь представить себе общительного человека. Каким он должен быть? Чем он отличается от других людей? Одним словом, нарисовать ваш образ общительного человека. Вспомните литературных героев, своих знакомых и т.д. Может быть, это поможет составить перечень качеств, важных для приятного и продуктивного общения.

2) На втором этапе мы проведем дискуссию, основная цель которой — выработать общий список качеств, важных для общения. При этом любой может высказать свое мнение, разумеется, аргументируя его, приводя примеры, иллюстрирующие, как и когда эти качества помогали преодолеть то или иное препятствие, улучшить отношения с окружающими. Названные качества включаются в общий список большинством голосов, который оформляется на классной доске (табло).

3) На третьем этапе каждый участник записывает в свою таблицу (заполнение таблицы) только что составленный общий список качеств, важных для общения.

Затем в графе «Самооценка» каждый из вас должен поставить оценку по 10-балльной шкале.

Психологический комментарий: это основная процедура занятия, в ходе которой нужно обсудить различные точки зрения на модель общительного человека. Естественно, что мнения разные. Упражнение интересно тем, что дает возможность увидеть, как одно и то же явление может восприниматься по-разному. Каждый участник практикуется в отстаивании своей позиции, при этом соблюдая правила культуры дискуссии. В итоге получается обобщенный список, который можно рассматривать в качестве результата «мозгового штурма», т.е. своеобразного ориентира на будущее.

2. «Зеркало»

Участники садятся парами, один в течение 2-х минут говорит, другой слушает и запоминает, а затем пытается воспроизвести услышанное с теми же паузами и интонациями. Ему так же дается 2 минуты. Его партнер оценивает по 10-балльной системе, затем они меняются ролями. (10 мин.).

3. «Испорченный телефон»

Участники стоят полукругом, ведущий с 2-х концов говорит по пословице, пословицы передают шепотом на ухо, пока ее не скажет вслух последний человек в ряду. (5 мин.).

4. «Услышь меня»

Участники (5 – 7 человек) стоят полукругом, один желающий поворачивается ко всем спиной. По знаку ведущего, все хором произносят слово, которое каждый задумал про себя, а человек, который слушал, пытается назвать, какое слово произнес каждый.

Играют несколько раз со сменой ролей. (5 мин.).

1) Что необычного?

2) Какие были трудности, эмоции?

3) Что нового можно сказать, как мы слушаем?

5. «Активное слушание»

1) Участники сидят парами. Один человек рассказывает что-нибудь (2 мин.), другой слушает его очень внимательно (1 мин.), а затем по знаку ведущего не слушает его (1 мин.). Партнеры меняются ролями, а затем обсуждают это упражнение.

2) В общем кругу студенты показывают плохое и хорошее слушание. Общее обсуждение увиденного и своего опыта в парах.

3) Алгоритм записывается ведущим на доске, а студентами в тетрадях.

Активное слушание

Что мешает вашему собеседнику говорить

- Сидеть напротив,

- Смотреть на собеседника,

- Поддакивать «угу», «да-да»

- Прямой повтор слов, эхо

- Уточнение деталей,

- Интерес к собеседнику.

- Пристально смотреть в глаза,

- Употреблять следующие фразы:

«Это у тебя потому ...

«А у меня тоже было ...

«Не переживай ...

«Ну и дурак же ты ...

«Врешь ты все ...

«Я бы на твоём месте ...

Как вы понимаете пассивное слушание?

Сравните эти понятия.

Обсуждение работы.

Практическое занятие 3. Невербальное общение. Тренинговое занятие

Цель: развитие навыков невербального поведения; развитие чувственного восприятия; диагностика возможностей интонационных характеристик в плане отражения эмоциональных состояний;

«чтение» невербальных сигналов.

1. «Улыбка»

К сожалению, сегодня редко можно встретить человека, который просто улыбается навстречу людям. Мы уже привыкли видеть хмурые лица вокруг и самое страшное сами перестали улыбаться. Давайте введем в традицию нашей группы улыбку. Это означает, что первым знаком приветствия, обращения должна быть благожелательная улыбка. С какими бы словами мы не подходили друг к другу, начинаем наш диалог с улыбки. И не только в группе, пусть это станет вашей

хорошей новой привычкой при общении с другими людьми.

Для того, чтобы улыбка стала нашей доброй традицией, мы будем особенно во время первых занятий специально обращать на это внимание, т.е. при контакте с любым членом группы, если вы видите, что человек не улыбнулся вам (он мог просто забыть или до сих пор еще не может преодолеть некоторый внутренний барьер), вы очень тактично напоминаете ему, что в группе есть традиция начинать и заканчивать разговор доброй улыбкой.

А теперь, подойдите друг к другу и улыбнитесь. Скажите несколько приятных слов. Обратите особое внимание на свои ощущения. Что вы чувствуете, улыбаясь другому человеку? Трудно ли улыбаться всем членам группы? Возникает ли чувство неловкости, стянутости мышц лица? А что вы чувствуете, когда улыбка адресована вам? Приятно ли это вам? Или возникает чувство, что сейчас о чем-то попросят?

У вас есть 10 минут для общения с улыбкой. После этого мы соберемся в большой круг и обсудим ваши впечатления".

Психологический комментарий. Смысл этой нормы заключается в том, что участники с первых контактов в группе и за ее пределами получают возможность (и принимают на себя обязанность) использовать самый эффективный прием психологической аттракции (привлечения) внимания партнера. Психологический механизм этого приема достаточно прост:

1. Улыбка, обращенная к человеку, напоминает ему о приятных минутах его жизни, которые были у каждого человека;
2. Воспоминания о приятных минутах жизни всегда сопровождаются положительными эмоциями, которые могут и не осознаваться данным человеком;

3. Любой человек всегда стремится к тому, кто вызывает у него положительные эмоции. Следовательно, улыбаясь окружающим, человек находит все больше и больше людей, которые тянутся к нему как к источнику своих положительных эмоций.

2. «Расшифровка невербальных картинок»

Вниманию студентов предлагаются различные картинки (позы, жесты, мимика), которые нужно расшифровать, распознать.

-Замечали ли вы, какая мимика у вас преобладает?

-Как вы чаще всего сидите?

3. «Привлечение внимания». Навыки невербального поведения

Попробуйте привлечь к себе внимание без речевого общения — средствами мимики, пантомимики, зрения. Слушатели фиксируют ваши жесты и оценивают их. В упражнениях по мимике участники делятся на пары и дают друг другу мимические задания — не менее 10 на каждого, затем меняются ролями.

Упражнения лучше сначала провести дома перед зеркалом: изобразите удивление, волнение, гнев, смех, иронию и т. п. Эти задания полезны для передачи своих переживаний собеседнику.

Попытайтесь найти в себе задатки чувства, которого вы сейчас не испытываете: радости, гнева, безразличия, горя, отчаяния, негодования, возмущения и т. п.; найдите целесообразные, уместные формы выражения этих чувств в различных ситуациях, проигрывайте ситуацию.

4. «Не слышу»

Все участники разбиваются на пары. Задается следующая ситуация. Партнеров разделяет толстое стекло (в поезде, в автобусе...), они не слышат друг друга, но у одного из них срочно возникла необходимость что-то сказать другому. Нужно, не договариваясь с партнером о содержании разговора, попробовать передать через стекло все что нужно и получить ответ. Каждая пара участников конкретизирует для себя данную ситуацию и выполняет упражнение. Результаты обсуждаются.

5. «Фраза по кругу»

Ведущий предлагает выбрать какую-нибудь простую фразу, например: «В саду падали яблоки». Участники, начиная с первого игрока, произносят эту фразу по очереди. Каждый участник игры должен произнести фразу с новой интонацией (вопросительной, восклицательной, удивленной, безразличной и т. д.). Если участник не может придумать ничего нового, то он выбывает из игры, и так продолжается, пока не останется несколько (3 – 4) победителей. Может быть, игра закончится и раньше, если никто из участников не сможет придумать ничего нового.

6. «Тихий разговор»

Участники садятся в круг, в центре которого кладутся карточки с заданиями: «сказать» невербально выбранному партнеру фразу, написанную на карточке. Каждый по очереди выбирает задание и выполняет его без слов. Остальные наблюдают и определяют «произнесенную» фразу. Варианты фраз:

- «Не расстраивайся, все будет хорошо...»
- «Меня возмущает твое поведение...»
- «Я очень рад тебя видеть!»
- «Неужели?! Этого не может быть!»
- «Этого я от тебя не ожидал!»
- «Как я рад!»
- «Как вы все мне надоели!»
- «Поторопись, а то мы опоздаем...»
- «Ты сегодня прекрасно выглядишь...»
- «Я очень сожалею, что так случилось, прости меня...»
- «Мне это так не нравится!»

Для дальнейшего совершенствования участникам предлагается дома перед зеркалом или в общении попробовать выразить все те намерения и отношения, которые были предметом анализа на данном занятии.

7. Активизация невербальных средств общения

Порядок выполнения: в разговор вступают два человека. Свободно общаясь друг с другом, они должны обязательно использовать самые разнообразные жесты, причем, как можно более активно. Группа следит за тем, чтобы жестов было больше, но чтобы они были естественными в разговоре.

8. Развитие умения невербального общения

Порядок выполнения: обучаемые по очереди передают друг другу воображаемый букет. Перед всеми стоит одна задача —

взять букет, понюхать и передать следующему. Но сколько психологических состояний можно придать этому действию, совершив его: восторженно, уверенно, гневно, насмешливо, благоговейно, равнодушно, презрительно и т.д.

Эти окраски будут причиной многообразия и непохожести жестов, мимики, пантомимики каждого.

9. Формирование умения передавать смысловой подтекст голосом.

Порядок выполнения: обучаемые произносят слово «Здравствуйте» с десятью оттенками: страха, удовольствия, дисциплинирования, удивления, упрёка, радости, неудовольствия, достоинства, иронии, безразличия. Все состояния написаны на отдельных карточках. Слушающие не знают, какой оттенок передает «здороваящийся» и должны определить его

Практическое занятие 4. Психологическая диагностика "Коммуникативная сторона общения"

Психологическая диагностика "Коммуникативная сторона общения"

Цель: определение своего уровня общительности; сопоставление самооценки уровня общительности с точкой зрения других, а так же формирование коммуникативных навыков.

1. Тест на определение уровня коммуникабельности. «Какой я общительный?» «Общительный ли я?» (глазами других)

Любому человеку интересно и полезно знать мнение о себе окружающих. Что о вас думают другие люди? Каким они воспринимают вас, ваши поступки, слова, вашу внешность? Но самое обидное — очень трудно узнать об этом. Ведь у нас не принято, например, подойти в автобусе или трамвае и просто спросить: «Как ты ко мне относишься?» Нас не поймут. Да только ли в трамвае, ведь и в школе, и дома, где мы живем, не всегда это удобно сделать. Вот мы и живем, не зная точно, как же все-таки к нам относятся люди.

В нашем коллективе у вас такая возможность есть. Давайте прямо сейчас попробуем провести мини-социологический опрос членов группы. Каждый присутствующий имеет определенное мнение по поводу вашей внешности, манеры говорить, жестиковать. Но мы зададим друг другу только один вопрос: «Как ты думаешь, я общительный человек?»

Для более организованного проведения опроса будем использовать специальный бланк — опросный лист.

Вы оцениваете спрашивающего, исходя из своих представлений о нем, и того нового, что уже смогли узнать на занятии.

Оценка сразу записывается в опросный лист того участника, который ее получил. Не забудьте вместе с оценкой в баллах получить подпись опрашиваемого. Если не будет подписи, то балл не засчитывается. На все дается максимум 5 минут.

Психологический комментарий: Процедура социологического опроса очень полезна для формирования активной жизненной позиции. Она помогает преодолевать внутренние барьеры, снимает стереотипы, позволяет попробовать новые стили и способы общения. Результаты опроса, выраженные рангом, дают материал для размышления, как самому участнику, так и ведущему. Тем, кто оказался в последней пятерке общего ранга, необходима психологическая поддержка, особое внимание на этом и последующих занятиях. У этих участников должна быть возможность почувствовать себя в числе психологически сильных людей, что требует от ведущего включения в план занятий таких этюдов и упражнений, в ходе которых они могли бы проявить свои способности.

2. Круг моего общения.

У каждого человека есть знакомые. У кого-то много хороших друзей, а кто-то за всю жизнь так и не смог обзавестись настоящим другом. Сейчас вы проанализируете круг своих знакомых и запишете их имена в специальную аналитическую таблицу 2 «Круг моего общения».

В графу «Имя и фамилия» вы должны вписать имена и фамилии людей, с которыми вы действительно регулярно общаетесь, а не просто здороваетесь или разговариваете один раз в месяц. Если их будет много, увеличьте место в таблице для того, чтобы вписать всех. Проанализируйте, постарайтесь понять, в каких отношениях вы с этими людьми:

1) Кто лидер в вашей паре во время общения?

2) Кто из вас инициирует общение?

3) Какие чувства вы испытываете во время разговора с каждым из них?

4) Радость, удовлетворение, а может подавленность и страх? Почему?

5) Что является предметом разговора, о чем вы чаще всего говорите, какие проблемы обсуждаете?

6) Каким образом вы заканчиваете беседу?

7) Что испытываете после ее завершения?

8) Желание скорее снова увидеться или горечь от разговора?

9) Как часто происходят ваши встречи и как долго они длятся?

10) Минутный обмен репликами типа: «Как дела?» - «Все нормально?» Или, как правило, это обстоятельный разговор и душевная беседа?

Исходя из всего вышесказанного сделайте запись в графе «Тип отношений (общения)».

Затем вы объединитесь в микрогруппы по 7-8 человек и зачитаете свои записи. Необязательно зачитывать все свои записи, а те, которые можно комментировать, т.е. добавлять свои самые новые впечатления. Во время занятия вы, вероятно, не сможете заполнить всю таблицу. Но у вас есть время поработать над ней до следующей нашей встречи.

Психологический комментарий: Эта работа дает прекрасную возможность проанализировать круг своего общения, так как заполнение таблицы обнаруживает пробелы в разных возрастах. У кого-то только сверстники, у кого-то только ребята значительно моложе и т.д. Полученная информация может быть использована в дальнейшей работе группы.

Далее идет анализ заданий, выполненных самостоятельно:

Задание 1. Создать два варианта убеждающего сообщения: один, рассчитанный на систематический анализ, а другой — на эвристический. При составлении каждого сообщения необходимо учесть не менее трех факторов убеждающей коммуникации.

Задание 2. Подберите отрывки из произведений художественной литературы, сказок, художественных и мультипликационных фильмов, демонстрирующие коммуникативные барьеры (не менее 10).

Практическое занятие 5. Работа в малых группах "Интерактивная сторона общения"

Цель занятия: формирование навыков определения и анализа типов транзакций; игр и манипуляций.

Упражнение 1. «Анализ транзакций»

1. Прочитайте диалоги и определите типы транзакций. (Работа с диалогами).

Составьте схемы транзакций для нижеприведенных отрывков из художественных произведений. Обратите внимание, что в большинстве отрывков позиции персонажей неоднократно меняются, поэтому необходимо рассмотреть несколько схем. Постарайтесь зафиксировать как явные, так и скрытые транзакции. Аргументируйте свои схемы: какие признаки свидетельствуют в пользу занимаемой собеседниками позиции. (работа с текстами).

Упражнение 2. «Анализ игр и манипуляций по текстам»

Проанализируйте отрывки из художественных произведений по следующей схеме.

- 1) Это игра или манипуляция? Почему?
- 2) В чем заключается уловка?
- 3) В чем состоит уязвимое место?
- 4) Нарисуйте схему (схемы) транзакций.
- 5) В чем состоит выигрыш (практический, психологический, другие)?
- 6) Как можно было бы выйти из игры/манипуляции?
- 7) Придумайте или подберите подходящее название.

Упражнение 3. «Диалоги»

Участники разбиваются по парам-тройкам и придумывают диалоги, в которых бы реализовались разные стили общения. Затем идет групповой анализ диалогов.

Упражнение 4. «На субботник»

Необходимо уговорить члена группы (работник) прийти на субботник. Работник должен отказать начальнику. Роль начальника исполняют различные участники, которые пытаются по-разному «уговорить» работника прийти на субботник.

Анализ аргументов в каждом конкретном случае включает позицию партнеров (Родитель, Взрослый, Ребенок), переходы, трудности отказа и т. д. Работу завершает групповой анализ.

Обсуждение результатов. Обраная связь.

Практическое занятие 6. Практическое занятие с элементами тренинга. Личностные качества и общение

Цель: Развитие способности понимать внутренний мир человека, его мысли и чувства

Упражнение 1. Задание: ознакомьтесь с основными признаками проявления искренности – лживости рассказчика и доверия – недоверия к нему со стороны слушателя (таблицы 1 и 2). Используя наблюдение за произвольными движениями партнеров, оцените степень достоверности передаваемой информации и эмоциональной реакции при ее восприятии.

Порядок выполнения: двое участников, один из которых рассказчик, а другой – слушатель, выходят вперед и садятся так, чтобы быть доступными наблюдению. Одна наблюдатель садится слева от собеседников, а другая – справа. Рассказчик сообщает две любые истории (например, «Случай на охоте», «Моя первая награда» и т.д.), одна из которых правдива, а другая лжива.

Задача рассказчика – убедить аудиторию в искренности своего рассказа вне зависимости от того, говорит ли она на самом деле правду или лжет. Членам команды левой стороны нужно зафиксировать внешне наблюдаемые признаки, которыми будет сопровождаться беседа? И по ним решить – правдива ли история рассказчика, или нет, а членам команды правой стороны – поверил ли этой истории слушатель или нет. Затем собеседники меняются ролями: тот, кто рассказывал – слушает, тот кто слушал – рассказывает.

Для обоснования своего мнения наблюдателям разрешается пользоваться данными таблиц.

После оглашения оценок обеими группами наблюдателей, собеседники сообщают, какие из рассказанных историй были на самом деле правдивы, а какие – лживы; поверили ли они сами в рассказы своего партнера.

Методические рекомендации: упражнение можно усложнить, заранее попросив собеседников постараться сгладить или исказить свои двигательные эмоциональные отклики. Затем необходимо обсудить вопрос, насколько им это удалось.

Упражнение 2: Развитие способности к отображению внутреннего мира человека, его мыслей и чувств.

Порядок выполнения: одному из членов предлагают быть водящим. Ему говорят, что в его отсутствие группа выберет один из пяти цветов (красный, синий, желтый, зеленый или черный). После того, как цвет выбран, водящий возвращается в круг, и участники начинают по очереди демонстрировать свои телодвижения, которые по их собственным ощущениям должны выражать задуманный цвет. Водящий должен угадать, какой цвет был задуман. При этом телодвижения не должны быть прямыми подсказками.

Методические рекомендации: упражнение можно усложнить. Все делятся на две команды и с помощью мимики и жестов загадывают друг другу, например, пословицы, загадки и т.п.

Упражнение 3: Составление психологического портрета собеседника.

Порядок выполнения: всем членам группы дается 3-5 минут на то, чтобы написать брачное объявление. Каждый пишет о себе, составляя психологический автопортрет, выделяя свои достоинства, которыми он мог бы заинтересовать другого человека. При инструктировании необходимо оговорить важность выделения именно психологических, а не эстетических характеристик, тем более наличие (или отсутствие) квартиры, дачи, машины и т.д.

Затем все по очереди зачитывают свои объявления, а группа помогает, добавляя то, что участник пропустил, т.е. идет редактирование объявлений, дополнение психологических портретов членов группы.

Упражнение 4: Развитие способности понимать внутренний мир человека, его мысли и чувства

Порядок выполнения: все участники по очереди берут карточки, которые лежат стопкой в центре круга, и сразу, без подготовки, продолжают высказывание, начало которого записано в карточке. Высказывание должно быть искренним, на пределе откровенности, «открытости».

Группа, прислушиваясь к интонации, голосу говорящего и т.п., оценивает степень искренности. Если признается, что высказывание было искренним, то свою карточку берет сидящий слева и также без подготовки продолжает начатое предложение. Если же группа признала, что высказывание было «шаблонным», то участник имеет еще одну попытку выполнить упражнение, но уже после всех.

Примерное содержание незаконченных предложений для этого упражнения:

- Чего мне иногда по-настоящему хочется, так это....
- Особенно мне не нравится, когда....
- Мне знакомо острое чувство одиночества. Помню...
- Мне очень хочется забыть, что....
- Бывало, что близкие люди вызывали у меня почти ненависть. Однажды, когда....
- Однажды меня очень напугало то, что...
- В незнакомом обществе я, как правило, чувствую...
- У меня немало недостатков. Например.....
- Даже близкие люди иногда не понимают меня. Однажды....
- В обществе лиц противоположного пола я обычно чувствую себя....
- Помню случай, когда мне стало невыносимо стыдно, я....
- Мне случалось проявить трусость. Помню...; Особенно меня раздражает то, что.... и т. д.

Упражнение 5: Развитие способности понимать внутренний мир собеседника

Порядок выполнения: каждый член группы должен в течение 2-3 мин описать настроение одного из членов группы. Необходимо прочувствовать состояние этого человека, его эмоции, переживания и все это изложить на бумаге. Затем все описания зачитываются вслух, а тот, чье настроение описывали, соотносит со своим действительным состоянием и подтверждает достоверность проникновения или опровергает это.

Упражнение 6: Идентификация сходных психических состояний.

Порядок выполнения: обучаемым одновременно демонстрируются две фотографии лиц, находящихся в разных психических состояниях, сходных по внешним признакам.

Задание обучаемым: найдите различия в психических состояниях людей, определите эти состояния и назовите эти признаки.

Методические рекомендации: упражнение повторяется 10-20 раз с использованием новых фотографий. В качестве сходных по внешним признакам состояний используются следующие пары:

- рабочая сосредоточенность - внимательное наблюдение;
- спокойствие - безразличие;
- уважительное отношение - подхалимство (заискивание) и др.

При первых десяти повторениях ответ дает один обучаемый, а вся группа участвует в обсуждении. Заключительную оценку дает преподаватель.

Упражнение 7: Составление психологического портрета собеседника

Порядок выполнения: всем членам группы дается 3-5 мин на то, чтобы написать брачное объявление. Каждый пишет о себе, составляя психологический автопортрет, выделяя свои достоинства, которыми он мог бы заинтересовать другого человека. При инструктировании необходимо оговорить важность выделения именно психологических, а не эстетических характеристик, тем более наличие (или отсутствие) квартиры, дачи, машины и т.д.

Затем все по очереди зачитывают свои объявления, а группа дополняет, что участник пропустил, т.е. дополняются психологические портреты членов групп.

Упражнение 8: Формирование навыков составления психологического портрета личности

Порядок выполнения: всем членам группы дается следующее задание: «Вы читаете газету, где много брачных объявлений. Одно из них привлекло ваше внимание настолько, что сразу захотелось ответить этому человеку. Каким должно быть это объявление? Составьте психологический портрет вашего «идеала»: не менее 10- 12 характеристик, качеств личности и т.д.».

После завершения задания все члены группы зачитывают свои объявления вслух.

Упражнение 9: Развитие навыков составления психологического портрета личности

Порядок выполнения: каждый член группы составляет список черт характера, свойств и качеств кого-либо из группы. Нельзя прямо указывать на признаки, особенно внешние, по которым очень легко идентифицировать личность описываемого. Такой психологической характеристике должно быть не менее 10-12 черт. Затем написавший зачитывает свое «произведение» вслух, а группа решает, кто это. В конце занятия проводится анализ получившихся психологических портретов, оцениваются глубина и точность проникновения в личность.

Практическое занятие 7. Психологическая диагностика. Диагностика личностных качеств партнёров по общению.

Задание 1. Ознакомиться с процедурами применения и анализа психогеомертрической методики (Сьюзен Деллинггер, 1989, адаптирована А.А.Алексеевым, Л.А.Громовой)

Задание 2. Тест «Один раз увидеть или услышать».

Задание 3. Тест «Тип личности человека».

Формирование навыков работы с методиками. Проанализировать полученные результаты.

Практическое занятие 8. Семинар с элементами тренинга "Эмоциональный интеллект"

Цель: развитие эмоциональной компетентности через предоставление инструментов повышения самосознания и управления эмоциями, а также уровнем и направленностью энергии. Развитие способности влияния и управления в сложных ситуациях взаимодействия.

1. Работа с таблицами эмоций.
2. Работа с "токсичными" эмоциями.
3. Диагностика эмоциональной сферы личности.
4. Обратная связь, обсуждение результатов.

Практическое занятие 9. Работа в малых группах. Эмпатическое отражение.

Практическая отработка навыков эмпатического общения в малых группах.

Упражнение 1. За и против

К настоящему моменту у вас, возможно, накопилось множество вопросов, и вы колеблетесь между согласием, сомнением и отрицанием. Сейчас, наверное, настало время поговорить с кем-то, у кого есть достаточный опыт эмпатии и вербализации. Если вы входите в тренинговую группу, то можно провести живую дискуссию следующим образом: группа разделяется произвольно на две подгруппы, которые садятся лицом друг к другу. Одна группа представляет аргументы “за” и выдвигает соображения в поддержку эмпатии и вербализации. Вторая группа почти все или почти все подвергает сомнению, критикует и противоречит, таким образом представляя противоположную позицию. Во время дискуссии можно переходить с одной позиции на другую временно или постоянно.

Упражнение 2 Предварительный опыт

Пожалуйста, обратитесь со своей личной проблемой к человеку, который успешно освоил эмпатическое отражение (включая “принятие и положительное отношение”, а также “подлинность и личную конгруэнтность”) и приобрел широкий опыт. Такой личный опыт поможет в вашем продвижении вперед.

Вы также можете многому научиться, слушая опытного терапевта или вашего тренера. Это может происходить следующим образом:

— Терапевт спрашивает разрешения записать свой диалог на пленку и затем проигрывает ему эту запись.

— Тренер находит кого-то в группе, кто бы хотел сыграть роль клиента. Терапевтическое интервью происходит в присутствии группы. Однако это может происходить и приватно. Группа прослушивает запись позже и оценивает ее.

Упражнение 3. Примеры в качестве модели

Ниже вы найдете 6 утверждений клиента и 5 терапевтических ответов, целью которых является показать хороший пример терапевтического поведения — очевидно, что форма может быть разнообразной. Главное — вербализация чувств и желаний. Пожалуйста, проверьте, в какой степени утверждения терапевта полезны (сравните с установкой на изучение и шкалой оценки данной главы!). Рассмотрите, в какой степени высказывания терапевта могут служить моделью для практического приложения.

Вы получите большую пользу от этого упражнения, если найдете ответы — отражения сами и запишите их.

Отрывки из интервью с 30-летним инженером-механиком, женатым, имеющим одного ребенка.

1. Высказывание клиента:

У меня всегда замедленная реакция. Мне никак не собраться с мыслями, и мне легче, когда меня заставляют решиться. И на работе, и в личной жизни я даю загнать себя в угол.

Утверждения терапевта:

а) Это сердит вас и, может быть, вызывает какие-то другие чувства.

б) Вам бы хотелось оказывать больше сопротивления, не так ли?

в) У вас не возникает спонтанно собственное мнение и вы часто чувствуете, что вами манипулируют.

г) Вы ощущаете себя слабым, и это заставляет вас страдать.

д) Что-то отпугивает вас от принятия самостоятельных решений,

2. Высказывание клиента:

Если девушка влюбляется в меня, я даю себе тоже влюбиться, но я никогда не действую сам и никогда не сражаюсь за женщину.

Утверждения терапевта:

а) Вы задаетесь вопросом, как бы вам больше выйти из своего “панциря”?

б) Не значит ли это, что вы не чувствуете себя способным на это или просто испуганы?

в) Вы боитесь ясно показать свои чувства и желания.

г) Вы страдаете из-за своей пассивности, или это какое-то другое чувство?

д) Значит, что-то парализует вас.

3. Высказывание клиента:

Я женился, потому что этого хотела моя жена. В то время я не был уверен, чего я сам хочу. Иногда мне кажется, что с женой я попался. Я должен отдавать больше любви, чем я способен.

Утверждения терапевта:

а) Я чувствую в вас отказ от сопротивления, но также и гнев.

б) С самого начала и до настоящего момента все это было слишком для вас.

в) Интересно, что вы чувствуете по этому поводу.

г) Вас это подавляет и в тайне вам приходится упрекать жену.

д) Это похоже на ярмо, и вам хочется сбросить его.

4. Высказывание клиента:

Я не могу развивать свою личность, в выходные дни я не могу делать то, что хочется мне, моя жена мне не позволяет. Это приводит к сценам, а под конец я сдаюсь.

Утверждения терапевта:

а) Сначала вы сердитесь и агрессивны, а затем становитесь пассивны и грустны.

б) Вы чувствуете, что в вас заключено гораздо больше, но как будто в данный момент все это под замком.

в) Иногда вам хочется бороться за свободу, но всякий раз это не срабатывает.

г) Это действительно огорчает вас.

д) По своему опыту я знаю, что в смирении есть свои преимущества, но что вы ощущаете в данном случае?

5. Высказывание клиента:

Если бы моя жена была великодушнее и давала мне больше свободы, это бы хорошо отразилось на мне. Но она хочет, чтобы я каждое мгновение посвящал ей и сыну. Я люблю сына. Если я хочу в воскресенье утром заняться спортом, то ей хочется оставаться в постели. Если я хочу отправиться в поход со своими друзьями, она ожидает, что я возьму с собой сына.

Утверждения терапевта:

а) Мне бы это, действительно, действовало бы на нервы и приводило бы в ярость, а что вы чувствуете?

б) Если бы у вас был больше выбор, вы были бы благодарны жене и это было бы новой возможностью в жизни.

- в) Так получается, что никакие из ваших потребностей на самом деле не осуществляются.
- г) Вы чувствуете себя настолько стесненным в жизни, что супружество доставляет вам очень мало удовольствия.
- д) Вы мечтаете о свободе передвижения.

6. Высказывание клиента:

Обращаясь со мной, как с ребенком, жена добивается в точности противоположного. Если бы она так меня не принуждала, я мог бы больше с ней ладить и пережил бы то, что мне пришлось жениться. Но она требует либо меня целиком, либо развода.

Утверждения терапевта:

- а) Мне кажется важным то, что вы хотите сейчас.
- б) То давление, которое вы испытываете, шокирует вас и вызывает возмущение.
- в) Вы чувствуете себя зависимым от её милости, не так ли?
- г) Если бы ваша жена умела лучше приспосабливаться, вы бы чувствовали себя более комфортно и с самим собой и в своей женитьбе.
- д) Не хотели бы вы рассказать, что вы думаете и чувствуете прямо сейчас?

Упражнение 4. Первые шаги

К каждому из следующих высказываний клиента запишите, пожалуйста, ответ, который бы вербализовал его чувства и эмпатически отражал желания и цели, заключенные в высказывании. Затем вы можете классифицировать свои ответы в соответствии с оценочной шкалой для эмпатии и вербализации (см. упражнение 5). Будет даже лучше, если вы попросите обратную связь в своей группе. Прежде всего обратную связь вы получаете невербально, если сидите в центре группы. После чтения вашего терапевтического ответа каждый в круге думает, как бы он классифицировал ваш ответ. Если кто-то найдет, что в вашем ответе не достает отражения, он остается сидеть. Если считают, что ваш ответ содержит оптимальное отражение, то встают и становятся рядом с вами. Между этими двумя крайними случаями существуют промежуточные стадии обратной связи.

Человек, сидящий в центре, дает группе примерно 30 секунд после чтения своего ответа и затем приглашает группу (всех вместе, а не одного за другим!) проголосовать “ногами”. Он может расспросить отдельных членов группы, что послужило причиной, чтобы занять то или иное положение. Если члены группы не хотят физически перемещаться в круге, они могут вместо себя положить свою обувь или кусок бумаги на то место, которое бы они заняли в круге.

Высказывания клиента: учительница 42 лет, разведена:

Высказывание клиентки 1: До прошлого года я надеялась, что однажды мой муж вернется ко мне. Но он приносил мне одно разочарование за другим. И все же я до сих пор иногда надеюсь.

Высказывание клиентки 2: Это какой-то порочный круг: один день я невероятно тоскую, а затем меня одолевает ярость. Моему мужу это совершенно неинтересно. Он прячется за дружескими словами.

Высказывание клиентки 3: Только благодаря мне муж стал таким, какой он есть сейчас. А теперь он меня отшвырнул и развлекается со своей подружкой.

Высказывание клиентки 4: Я ненавижу подружку моего мужа даже больше, чем мужа, но она постоянно избегает меня.

Высказывание клиентки 5: Иногда, особенно когда я испытываю депрессию, мне хочется побить их обоих. Но и это не принесет мне никакого удовлетворения. Я исполнена ненависти, как мне избавиться от нее?

Практическое занятие 10: Практическое занятие с элементами тренинга. Работа с "токсичными чувствами"

Отработка навыков регуляции эмоционального напряжения в процессе общения.

1. Техники регуляции эмоционального напряжения в процессе общения.
2. Личностные аспекты эффективности коммуникации.
3. Приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.
4. Психологические потребности человека и общение.
5. Динамика эмоционального состояния в процессе общения.
6. Чувство обиды и общение.
7. Задание группам: составить кейсы по работе психолога с "токсичными эмоциями".

Практическое занятие 11: Занятие с элементами тренинга. Эффективные коммуникации.

Цель: повышения уровня знаний об эффективных коммуникациях

Сессия 1. Введение

Сессия 2. Приветствие «Интервью» + правила

Сессия 3. Теоретический блок «Эффективные коммуникации. Электронный этикет»

Сессия 4. Групповая работа «Анализ коммуникативного акта»

Сессия 5. Электронный этикет

Сессия 6. Подведение итогов

Вопросы для обсуждения:

1. Коммуникация как основа деловых отношений.
2. Специфика и основные задачи деловой коммуникации.
3. Коммуникативная культура современного специалиста.
4. Соблюдение норм языка и культуры речи в деловой коммуникации.
5. Коммуникативные модели взаимодействия деловых партнеров.

Практическое занятие 12: Синтоническая модель общения

1) Темы докладов и сообщений:

- Понятие синтонической модели общения.
- Нейро-лингвистическое программирование.

- Репрезентативная система восприятия информации.
- Визуальная, аудиальная и кинестетическая репрезентативные системы.
- Калибровка состояния другого человека.
- Ресурсное состояние. Раппорт. Конгруэнтность личности.
- 2) Составление схем и таблиц по теме (работа в группах).
- 3) Обсуждение и подведение итогов.

Практическое занятие 13: Способы разрешения конфликтов в процессе общения. "Педагогические конфликты"

Деловая игра «Интерактивный педагогический блокнот»

Цель: Расширить знания педагогов о педагогических основах общения.

Задачи:

1. Закрепить знания педагогов о стилях общения воспитателя с детьми и самодиагностики стиля педагогического общения.
2. Углубление знаний об условиях оптимизации педагогического общения и «педагогике сотрудничества».
3. Развитие умений проявлять педагогический такт в различных условиях воспитательно-образовательной работы в ОУ.
4. Уточнить и закрепить знания воспитателями культурных и методических требований к речи педагога;
5. Совершенствовать качество языкового оформления высказываний с использованием основных языковых норм;
6. Способствовать формированию профессиональной коммуникативной компетентности педагогов.

Правила деловой игры: педагоги на каждой странице блокнота работает каждый за себя, стараясь ответить быстро, правильно. Получает фишку. За дополненный ответ также получают фишку. В результате выбирается самый интерактивный участник игры.

Материал: изготовлен педагогический блокнот с названием каждой странице.

Участники: педагоги детского сада.

План деловой игры.

Страницы «Интерактивного педагогического блокнота».

1 страница.

Введение. Функции общения. Средства и формы общения воспитателя с детьми.

2 страница. «Ваш успех – ваша речь»

Требования к качеству речи педагога. (компоненты правильной речи)

Проверь свою грамотность «Скажи правильно»

3 страница

Условия оптимизации педагогического общения.

4 страница

Особенности педагогического общения ребенка со взрослым.

5 страница

Рекомендации

Краткий ход:

Ведущий. Предлагаю поиграть в деловую игру «Интерактивный педагогический блокнот» по теме: «Стиль общения современного педагога». Озвучивает правила игры.

Итак, первая страница «Введение» (показывает страницу с названием) Общение – взаимодействие людей друг с другом в обмене информацией познавательного или аффективно-оценочного характера. Общение характеризуется, прежде всего, включенностью в практическое взаимодействие людей по поводу трудовой, учебной или игровой деятельности. Под педагогическим общением мы будем понимать систему взаимодействия педагога с воспитуемыми с целью познания их, оказания воспитательных воздействий, организации педагогически целесообразных взаимоотношений, формирование благоприятного для психического развития ребенка микроклимата в группе дошкольного учреждения.

Вторая страница. «Ваш успех – ваша речь». Назовите требования к качеству речи педагога (компоненты правильной речи). К компонентам профессиональной речи педагога относятся: качество языкового оформления речи; ценностно-личностные установки педагога; коммуникативная компетентность; четкий отбор информации для создания высказывания; ориентация на процесс непосредственной коммуникации.

Третья страница. Какие же необходимы условия оптимизации педагогического общения. Искренний интерес к человеку, умение слушать других, обращение к человеку, доброжелательность в отношении к людям, улыбайтесь в общении с людьми, удовлетворение потребности человека в общении. (прилагается расшифровка)

Четвертая страница. Особенности педагогического общения ребенка со взрослым. Раскрыть общение с детьми раннего возраста, младшего, среднего и старшего.

Пятая страница. Подводим итоги (победитель блокнота) Рефлексия. Методика «Неоконченное предложение».

Сегодняшняя деловая игра помогла мне убедиться...

Выполнять задания мне помогало...

В ходе деловой игры мне было...

Я оцениваю деловую игру ...

Рекомендации по всем страничкам интерактивного блокнота по теме: «Основы общения воспитателя с детьми»

1. Помнить: качество речевого развития дошкольника зависит от качества речи педагогов и от речевой среды, которую они создают в дошкольном образовательном учреждении
2. Уделить внимание качеству языкового оформления речи; ценностно-личностные установки педагога; коммуникативная компетентность; четкий отбор информации для создания высказывания; ориентация на процесс непосредственной коммуникации
3. При общении педагога с детьми учитывать следующие условия: искренний интерес к ребенку, умение слушать всех и каждого, обращение к детям, доброжелательность в отношении к, улыбаться в общении с детьми, удовлетворять потребность ребенка в общении.

Практическое занятие 14: Транзактный анализ общения. Тренинг.

Цель: отработка навыков осознанного использования транзакций разного уровня в конфликтных ситуациях.

Упражнение «Ребенок - Взрослый»

Участники разбиваются на пары. Один говорит любые фразы с позиции Родителя, а другой - должен отреагировать, как получится. После ответа сразу проводить анализ: с какой позиции был дан ответ.

Затем, задание видоизменяется. В ответ на фразу с позиции Родителя, собеседник должен попытаться ответить с позиции Взрослого. После выполнения упражнения проанализировать, насколько трудно реагировать с позиции Взрослого.

транзакция общение упражнение**Упражнение «Собака сверху - собака снизу»**

В жизни всегда кто-то предпочитает доминировать, кто-то подчиняться. Однако в реальном общении человек должен уметь одинаково хорошо взаимодействовать в разных позициях в зависимости от ситуации общения и личностных особенностей собеседника. Для развития этого умения полезно попробовать себя в разных ролях.

Участникам группы предлагается любая ситуация. Например, человек в автобусе поставил портфель на соседнее сидение. Нужно добиться, чтобы он добровольно освободил место. Сидящий получает инструкцию освободить место только по желанию. На роль сидящего выбирается наиболее активный и гибкий участник. В роли уговаривающего могут побывать все желающие участники.

В каждом конкретном случае проводится анализ: какова была позиция партнеров (Родитель - Ребенок - Взрослый), наблюдалась ли динамика в позициях, в какой позиции было трудней отказывать, в какой позиции участники чувствуют себя комфортней и т.д.

Ситуативная игра «Аэропорт»

Из группы выбираются 2 пары желающих участвовать в ролевой игре. Они разыгрывают одну и ту же ролевую ситуацию. Когда первая пара участников разыгрывает сценку в соответствии с инструкцией, вторая пара находится вне данного помещения, чтобы не видеть происходящего.

Затем приглашается вторая пара и вновь разыгрывает ситуацию.

Каждому участнику дается для ознакомления инструкция на отдельном листе. Остальные члены группы должны понять суть происходящего конфликта и провести анализ общения. Проводится сравнительный анализ позиций общения и эффективности результатов общения у двух пар участников, выясняется, насколько правильно участники вели себя во время конфликта.

Можно попытаться обсудить более эффективный вариант решения конфликтной ситуации.

Инструкция начальнику. Вы начальник отдела. Сотрудница Н. не сдала к сроку важные для вас расчеты. Вам передали, что она звонила и сказала, что из-за болезни она, видимо, еще долго не появится. Однако когда вы несколько раз звонили ей домой, к трубке почему-то никто не подходил. Вы вынуждены лететь в Санкт-Петербург в срочную командировку на важное совещание без нужных данных. Вы очень переживаете. В аэропорту вы вдруг сталкиваетесь с «больной» сотрудницей, которая ожидает очереди у пункта регистрации пассажиров.

Инструкция подчиненной. Вы работник отдела. Ваши дела складываются очень неудачно. В самую пору сдачи важного отчета тяжело заболела ваша сестра и, поскольку за ней некому ухаживать, вы взяли больничный по уходу за ней и теперь временно живете у нее. Ваш знакомый улетает в Санкт-Петербург в краткосрочную командировку, и вы хотите передать ему рецепт на редкое лекарство, жизненно необходимое для лечения вашей сестры. Вы спешите в аэропорт, но опоздали: ваш знакомый, по-видимому, уже улетел. Вы стоите и не знаете, что делать. Вдруг вас окликает ваш начальник.

Практическое занятие 15: Специфика профессионального общения. Практическое занятие с элементами тренинга

Цель: отработка навыков ведения деловых споров, дискуссий с использованием различных методов и приёмов аргументации.

Этапы полемики:

1)Определение тем.

2)Формирование команд: – сторонники (пропоненты) – доказывающие тезис («за») – оппоненты – опровергающие тезис («против») – публика = группы поддержки (участников полемики) слушатели и зрители, участвующие в споре; – эксперты – оценивающие спор = нейтральная часть публики.

3)Подготовка: – выбор аргументов – определение сильных и слабых сторон (своих и противника) – выбор стратегии и тактики.

4)Определение – кто начинает.

5)2 раунда полемики по 15 минут.

6)Оценка итогов экспертами

7)Оценка итогов всеми участниками.

Эксперты:

Оценивают аргументацию сторон (пропонентов и оппонентов) по следующим критериям:

-Наличие и реализация четкой стратегии спора: от 0 до 5 баллов

-Убедительность аргументации: от 0 до 5 баллов

-Использование группы поддержки: от 0 до 5 баллов

-Эффективность использования некорректных приемов аргументации: от 0 до 5 баллов

-Эффективность борьбы с некорректными приемами: от 0 до 5 баллов

-Четкость формулировки исходных понятий: от 0 до 5 баллов

-Качество и убедительность аргументации: от 0 до 5 баллов

-Качество вопросов: от 0 до 5 баллов

-Уровень критики: от 0 до 5 баллов

-Конструктивность поведения команд: от 0 до 5 баллов Таким образом, каждая из команд может набрать от 0 до 50 баллов

Наблюдатели:

Группы поддержки свободны в выборе форм проявления симпатии и выражения отношения к противникам «своей»

команды и происходящему в целом

Темы для дискуссий:

- 1)Оправданы ли ранние браки?
- 2)Оправдано ли платное образование в современной Рос-сии?
- 3)Является ли человек хозяином своей жизни (Существует ли судьба, рок, предназначение? Может ли человек влиять на свою жизнь?)
- 4)Нужна ли смертная казнь? (Оправдан ли мораторий на смертную казнь?)
- 5)Оправдана (необходима) ли легализация мягких наркотиков?
- 6)Искусственная стимуляция политической жизни опасна.
- 7)Брак по расчету или по любви – что предпочтительнее?
- 8)Существуют пределы толерантности?
- 9)Ложь во спасение – благо или нет?
- 10)Оправдана ли легализация проституции?
- 11)Существует ли равноправие полов? (феминизм, кто сильнее в жизни)
- 12)Оправдана ли религия (вера) в современном обществе? (Религия – польза или вред?)
- 13)Возможна ли жизнь после смерти?
- 14)Нация или класс? Какие категории более важны в современной политике?
- 15)Оправдано ли суррогатное материнство?
- 16)Можно ли истребить террор (насилие)?
- 17)Оправдано ли право на владение огнестрельным оружием?
- 18)Правы ли мужья, мешающие деловой карьере жены?

6.2. Темы письменных работ

Не предусмотрено учебным планом

6.3. Фонд оценочных средств

Вопросы для экзамена

17 билетов по 3 вопроса в каждом + практическое задание

Раздел 1. Теоретические основы психологии общения.

- 1.1. Общение и основные подходы к его определению. Структура общения. Специфика общения.
- 1.2. Виды общения. Средства общения. Функции общения. Особенности общения в современном мире.
- 1.3. Взаимосвязь общения и деятельности. Критерии удовлетворённости общением.
- 1.4. Понятие коммуникации. Характеристика "кругов общения".
- 1.5. Перцептивная сторона общения. Механизмы социальной перцепции.
- 1.6. Коммуникативная сторона общения. Коммуникативные барьеры.
- 1.7. Восприятие собеседниками друг друга в процессе общения. Закономерности формирования первого впечатления.
- 1.8. Трудности межличностного общения. Барьеры межличностного общения.
- 1.9. Вербальные и невербальные средства коммуникации. Сравнительный анализ вербальной и невербальной коммуникации.
- 1.10. Обратная связь: понятия, виды, краткая характеристика.
- 1.11. Невербальное общение: особенности проксемики общения.
- 1.12. Учёт невербальных сигналов собеседника в процессе общения.
- 1.13. Невербальное общение: параметры "чтения" собеседника.
- 1.14. Специфика педагогического общения, отличие педагогического общения от других видов общения.
- 1.15. Невербальные сигналы собеседника, указывающие на ложь.
- 1.16. Баланс в общении и план построения коммуникации.
- 1.17. Круги общения и фильтры восприятия.

Раздел 2. Учёт личностных особенностей в общении

- 2.1. Эмпатическое, критическое, активное и пассивное слушание.
- 2.2. Техники регуляции эмоционального напряжения в процессе общения.
- 2.3. Личностные аспекты эффективности коммуникации.
- 2.4. Приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.
- 2.5. Психологические потребности человека и общение.
- 2.6. Динамика эмоционального состояния в процессе общения.
- 2.7. Чувство обиды и общение.
- 2.8. Трансактный анализ общения. Игры.
- 2.9. Трансактный анализ общения. Сценарии.
- 2.10. Трансактный анализ общения. Драйверы и предписания.
- 2.11. Коммуникативные привычки.
- 2.12. Визуальная психодиагностика собеседника в процессе общения.
- 2.13. Треугольник С. Карпмана.
- 2.14. Манипулятивное общение. Виды манипуляций. Манипулятивные типы личности.
- 2.15. Гендерные и возрастные особенности общения.
- 2.16. Доверительное общение: понятие, цель, функции, признаки. Стадии доверительного общения.
- 2.17. Конфликтные типы личности и конфликтогены.

Раздел 3. Психология эффективного общения.

- 3.1. Активное и пассивное слушание. Структура техник активного слушания. Ассертивное общение.
- 3.2. Классификация видов межличностного взаимодействия по Эрику Берну.
- 3.3. Основные характеристики конфликта. Виды конфликта.

- 3.4.Способы разрешения конфликта.
- 3.5.Конфликты в педагогической деятельности.
- 3.6.Трансактный анализ общения. Характеристика эго-состояний.
- 3.7.Трансактный анализ общения. Виды трансакций.
- 3.8.Влияние на собеседника в процессе общения (убеждение, внушение, угрозы).
- 3.9.Правила эффективной речевой коммуникации.
- 3.10.Характеристика доверительного общения. Стадии доверительного общения.
- 3.11.Конструктивные и деструктивные модели общения.
- 3.12.Характеристика способов реагирования в конфликтных ситуациях (Томас-Килманн).
- 3.13.Синтоническая модель общения.
- 3.14.Техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности.
- 3.15.Публичное вытупление.
- 3.16.Основные ошибки в процессе публичного выступления.
- 3.17.Техники эффективного общения.
4. Практические задания к экзамену.
- 4.1.Анализ коммуникативных привычек собеседника.
- 4.2.Распознавание эмоций собеседника.
- 4.3.Анализ токсичного чувства и способы его "отреагирования".
- 4.4.Анализ драйверов.
- 4.5.Анализ предписаний.
- 4.6.Анализ способов реагирования в конфликтных ситуациях.
- 4.7.Характеристика и анализ собеседника (синтоническая модель общения).
- 4.8.Анализ взаимодействия (Треугольник Карпмана).
- 4.9. Работа с эмоциональными состояниями (страх, вина, обида).

6.4. Перечень видов оценочных средств

Задания для текущего контроля; вопросы к экзамену.

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1. Рекомендуемая литература

7.1.1. Основная литература

	Авторы,	Заглавие	Издательство,	Кол-во	Эл. адрес
ЛП. 1	Ратников В.П., Голубь В.Ф., Лукашова Г.С.	Конфликтология: Учебник для вузов	Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2002	29	
ЛП. 2	Шеламова Г.М.	Деловая культура и психология общения: учебник	Москва: Академия, 2009	80	
ЛП. 3	Горянина В.А.	Психология общения: учебное пособие	Москва: Академия, 2008	40	
ЛП. 4	Рогов Е.И.	Психология общения: учебное пособие	Москва: Владос, 2002	10	
ЛП. 5	Бороздина Г.В.	Психология делового общения: учебник	Москва: ИНФРА-М, 2011	15	
ЛП. 6	Капустина В. А.	Психология общения: учебное пособие	Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2018	1	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=576325
ЛП. 7	Караяни А. Г., Цветков В. Л.	Психология общения и переговоров в экстремальных условиях: учебное пособие	Москва: Юнити, 2017	1	https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=685007

7.1.2. Дополнительная литература

	Авторы,	Заглавие	Издательство,	Кол-во	Эл. адрес
ЛП. 1	Баева О.А.	Ораторское искусство и деловое общение: Учебное пособие	Москва: Новое знание, 2005	10	
ЛП. 2	Берн Э.	Трансактный анализ: научное издание	Москва: Академический проект; Трикта, 2004	10	

	Авторы,	Заглавие	Издательство,	Кол-во	Эл. адрес
Л2. 3	Лобанов А.А.	Основы профессионально-педагогического общения: Учебное пособие для вузов	Москва: Академия, 2002	20	
Л2. 4	Емельянов С.М.	Практикум по конфликтологии: Учебное пособие для вузов	Санкт-Петербург: Питер, 2004	10	
Л2. 5	Ильин Е.П.	Психология общения и межличностных отношений: учебное пособие	Санкт-Петербург: Питер, 2011	13	
Л2. 6		Педагогическая конфликтология: курс лекций: учебное пособие	Ставрополь: СКФУ, 2018	1	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=563296
Л2. 7	Мандель Б. Р.	Психология общения: история и проблематика: учебное пособие	Москва Берлин: Директ-Медиа, 2018	1	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=494799
Л2. 8	Кислицына И. Г.	Психология делового общения: учебное пособие	Йошкар-Ола: Поволжский государственный технологический университет, 2017	1	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=477381
Л2. 9	Джанерьян С. Т.	Психология эмоций и воли: учебное пособие	Ростов-на-Дону: Южный федеральный университет, 2016	1	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=461873
Л2. 10	Цыбульская М. В.	Конфликтология: учебно-практическое пособие	Москва: Евразийский открытый институт, 2010	1	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=90951

7.1.3. Методические разработки

	Авторы,	Заглавие	Издательство,	Кол-во	Эл. адрес
Л3. 1	Каменева Н.В., Шмонева Н.И.	Психология общения: методические указания для подготовки к практическим занятиям и самостоятельной работе	Братск: БрГУ, 2015	1	http://ecat.brstu.ru/catalog/Учебные%20и%20учебно-методические%20пособия/Общественные%20науки/Каменева%20Н.В.%20Психология%20общения.МУ.2015.pdf
Л3. 2	Каменева Н.В., Шмонева Н.И.	Психология общения. Тексты лекций: учебное пособие	Братск: БрГУ, 2016	1	http://ecat.brstu.ru/catalog/Учебные%20и%20учебно-методические%20пособия/Общественные%20науки/Каменева%20Н.В.Психология%20общения.Текст%20лекций.2016.PDF

7.3.1 Перечень программного обеспечения

7.3.1.1	Microsoft Office 2007 Russian Academic OPEN No Level
7.3.1.2	Adobe Acrobat Reader DC
7.3.1.3	Ай-Логос
7.3.1.4	Microsoft Windows Professional 7 Russian Upgrade Academic OPEN No Level
7.3.1.5	doPDF

7.3.2 Перечень информационных справочных систем

7.3.2.1	«Университетская библиотека online»
7.3.2.2	Электронная библиотека БрГУ
7.3.2.3	Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU
7.3.2.4	Национальная электронная библиотека НЭБ
7.3.2.5	Университетская информационная система РОССИЯ (УИС РОССИЯ)

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Аудитория	Назначение	Оснащение аудитории	Вид занятия
0001*	Аудитория для практических занятий	Учебная мебель	Экзамен
0002*	лекционная аудитория	Учебная мебель	Лек
1001	читальный зал №3	Учебная мебель. Оборудование 15- CPU 5000/RAM 2Gb/HDD (Монитор TFT 19 LG 1953S-SF);принтер HP LaserJet P3005	Ср
2410	Учебная аудитория	Меловая доска – 1 шт. Учебная мебель: Комплект мебели (посадочных мест) – 54 шт. Комплект мебели для преподавателя – 1 шт.	Лек
1349	Учебная аудитория (дисплейный класс)	Основное оборудование: - интерактивная доска SMARTBoard 6801 со встроенным проектором Unifi 35 (диаг. 77"/195,6 см) - 1 шт. - МФУ Canon LaserBase MF3228 - 1 шт. - монитор TFT 19 LG1953S-SF (8шт.) - монитор TFT 17" LD L1753S-SF Silver 1280*1024, 1000:1, 300cd/m2. 8ms (8 шт.) - системный блок P4-640, 1945gz, 2*256Mb, 200Gb, Combo, FDD, ATX 350W, kb/mouse (10 шт.) - системный блок CPU 5000/RAM 2Gb/HDD (6 шт.) - сканер CANOSCAN LIDE220 - 1 шт. Дополнительно: - маркерная доска- 1 шт. Учебная мебель: - комплект мебели (посадочных мест/АРМ) - 32/16 шт.; - комплект мебели (посадочных мест/АРМ) для преподавателя - 1 шт.	Пр
2201	читальный зал №1	Комплект мебели (посадочных мест) Стеллажи Комплект мебели (посадочных мест) для библиотекаря Выставочные шкафы ПК i5-2500/H67/4Gb (монитор TFT19 Samsung) (10шт.); принтер HP Laser Jet P2055D (1шт.)	Ср

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Семинар/практическое знятие.

Полноценная работа на семинаре предполагает предварительную подготовку к нему в соответствии с обозначенной темой и планом занятия.

Планы семинарских занятий в печатном либо электронном виде с указанием тем, обсуждаемых вопросов, обязательной и рекомендованной литературы являются обязательной частью методического обеспечения курса.

Основой подготовки к семинарскому занятию является работа с обязательной литературой и/или историческим источником.

Изучение и анализ текста научной публикации и источника должен быть направлен на решение задач, поставленных в плане семинарского занятия, поиски ответов на поставленные к тексту вопросы. Культура работы с научным текстом предполагает умение выявлять круг исследовательских проблем, суть авторской концепции, систему аргументации и выводы, сделанные автором по результатам исследования. Изучение дополнительной литературы дает возможность ознакомиться с многообразием точек зрения по проблемам и дискуссионным вопросам, вынесенным на обсуждение на семинаре. Кроме того, дополнительная литература может привлекаться для лучшего понимания, интерпретации и критического анализа исторического источника.

Независимо от формы проведения занятий и принятой преподавателем методики опроса все присутствующие студенты должны быть готовы к обсуждению поставленных вопросов и проблем. Основной доклад или сообщение предполагает выступление перед аудиторией опираясь на подготовленный конспект, но свободно ориентируясь в его содержании. В выступлении должны содержаться ответы на вопросы, вынесенные на обсуждение, изложение авторской концепции, аргументов и выводов. Помимо выступления с докладом и сообщением участие студентов в работе семинара выражается в формулировании вопросов выступающему, комментариях и дополнениях к основному выступлению.

Подготовленные для представления доклады должны отвечать следующим требованиям:

- цель доклада должна быть сформулирована в начале выступления;
- выступающий должен хорошо знать материал по теме своего выступления, быстро и свободно ориентироваться в нем;
- недопустимо читать текст со слайдов или повторять наизусть то, что показано на слайде;

-речь докладчика должна быть четкой, умеренного темпа;

-докладчику во время выступления разрешается держать в руках листок с тезисами своего выступления, в который он имеет право заглядывать;

докладчик должен иметь зрительный контакт с аудиторией;

-после выступления докладчик должен оперативно и по существу отвечать на все вопросы аудитории (если вопрос задан не по теме, то преподаватель должен снять его).

Анализ конкретных ситуаций.

Решение кейсов (ситуационных задач)

При решении кейса студенты должны:

1) представить рассуждение по поводу: необходимости дополнительных данных и источников их получения; прогнозов относительно субъектов и/или причин возникновения ситуации;

2) продемонстрировать умения использовать системный подход, ситуативный подход, широту взглядов на проблему;

3) подготовить программу действий, направленную на реализацию, например, аналитического метода решения проблемы;

4) проанализировать все доступные данные, превратить их в информацию;

5) определить проблему; прояснить и согласовать цели; выдвинуть возможные альтернативы; оценить варианты и выбрать один из них.

Методика решения кейсов

1. Понимание задачи

2. Просмотр кейса

3. Составление описания как путь изучения ситуации и определения тем

При просмотре кейса вам необходимо:

— структурировать ситуацию, оценивая одни аспекты как важные, а другие как несущественные;

— определить и отобразить все моменты, которые могли иметь отношение к ситуации. Из них вы сможете построить систему взаимосвязанных проблем,

которые сделали ситуацию заслуживающей анализа;

— рассмотреть факторы, находящиеся вне прямого контекста проблемы, так как они могут быть чрезвычайно важны;

— выделить «темы» — связанные группы факторов, которые могут воздействовать на каждый аспект ситуации.

— опишите ситуацию (сравнивайте свои действия с поведением психолога, расспрашивающего клиента, или врача, интересующегося у пациента его

состоянием), ответив на вопросы:

-Кто считает, что проблема, и почему?

-На каком основании базируется мнение этих людей?

-Что происходит (или не происходит), когда и где?

-Какие связанные с происходящим вещи не являются проблемными и почему?

-Что составляет более широкий контекст существующей ситуации?

-Кто или что может влиять на проблемную ситуацию?

-Каковы сдерживающие факторы, ограничивающие «пространство решения»

4. Диагностическая стадия

— вспомните изученные вами ранее темы и проведите по ним мозговой штурм для выявления потенциально соответствующих кейсу теоретических знаний;

— вертикально структурируйте вопрос, начиная с тех, которые касаются отдельных работников, затем группы или подразделения, организации в целом

и, наконец, окружающей среды. Таким образом, вы сможете создать матрицу основных вопросов и связанных с ними проблем и подумать о соответствующих концепциях для каждого «уровня».

— изучите обстоятельства возникновения ситуации;

— не забывайте возвращаться к информации кейса и более внимательно рассматривать факторы, ставшие важными в ходе диагностики. Вам нужно будет предъявить доказательства в поддержку вашего диагноза.

— отделяйте доказательства от предположений, факты от мнений и ставьте перед собой два вопроса: до какой степени вы уверены в правильности своих представлений и до какой степени их правильность важна для вашего диагноза.

5. Формулировка проблем

6. Выбор критериев решения проблемы

7. Генерирование альтернатив

9. Презентация выводов

-изучить учебную информацию по теме;

-провести системно — структурированный анализ содержания темы;

-выделить проблему, имеющую интеллектуальное затруднение, согласовать с преподавателем;

-дать обстоятельную характеристику условий задачи;

-критически осмыслить варианты и попытаться их модифицировать (упростить в плане избыточности);

-выбрать оптимальный вариант (подобрать известные и стандартные алгоритмы действия) или варианты разрешения проблемы (если она нестандартная);

-оформить и сдать на контроль в установленный срок.