

САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ
АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

**«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ
ПСИХОЛОГИИ И СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ»
(СПбГИПСР)**

КАФЕДРА ПРИКЛАДНОЙ СОЦИАЛЬНОЙ ПСИХОЛОГИИ И КОНФЛИКТОЛОГИИ

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель образовательной программы
кандидат экономических наук,
доцент кафедры прикладной социальной
психологии и конфликтологии

С.В.Сатикова

«10» июня 2021 г.

Рабочая программа дисциплины

КОММУНИКАТИВНЫЙ ПРАКТИКУМ

по образовательной программе 37.03.02 Конфликтология

«Психология конфликтного поведения»

Разработчик: канд. соц. наук, доцент Минина Ксения Владимировна

Санкт-Петербург

2021

РАЗДЕЛ 1. Учебно-методический раздел рабочей программы дисциплины

1.1. Аннотация рабочей программы дисциплины

КОММУНИКАТИВНЫЙ ПРАКТИКУМ

Цель изучения дисциплины: формирование у студентов коммуникативных умений и навыков.

Задачи дисциплины:

1.Повысить у студентов уровень коммуникативной компетентности, сформировать умения организации оптимального общения, конструктивного разрешения конфликтов в общении, эмоциональной и поведенческой саморегуляции, социально-психологического анализа ситуаций.

2.Сформировать базовые навыки партнерского общения, такие как: эффективная самопрезентация, установление контакта, навыки ведения партнерской беседы (техники работы с вопросами, приемы передачи информации); техники партнерского (эмпатического) слушания и др.

Содержание дисциплины:

Введение. Основы профессионального общения.

Эффективная самопрезентация. Управление первым впечатлением

Техники ведения партнерской беседы

1.2. Цель и задачи обучения по дисциплине

Цель - формирование у студентов коммуникативных умений и навыков.

Задачи:

1. Повысить у студентов уровень коммуникативной компетентности, сформировать умения организации оптимального общения, конструктивного разрешения конфликтов в общении, эмоциональной и поведенческой саморегуляции, социально-психологического анализа ситуаций.

2. Сформировать базовые навыки партнерского общения, такие как: эффективная самопрезентация, установление контакта, навыки ведения партнерской беседы (техники работы с вопросами, приемы передачи информации); техники партнерского (эмпатического) слушания и др.

В случае успешного овладения дисциплины студенты **должны:**

знать:

– теоретические и методические основы проведения социально-психологического тренинга, специфику тренинговой формы работы

– структурные характеристики социально-психологического тренинга, основные принципы и правила работы в группе;

– групповые методы и методические средства, используемые в тренинге

уметь:

– организовывать оптимальное общения;

– использования социально-психологических тренингов в различных сферах практической деятельности

иметь навыки:

– ведения партнерской беседы, такие как: приемы и техники установления контакта, техники работы с вопросами, приемы передачи информации, техники активного (эмпатического) слушания,

– эффективной самопрезентации, управления впечатлением.

– рефлексивного анализа и обратной связи;

1.3. Язык обучения

Язык обучения – русский.

1.4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий, самостоятельную работу, форму промежуточной аттестации*

Форма обучения	Общий объем дисциплины		Объем в академических часах									
	В кредитах	В академ. часах	Объем самостоятельной работы	Объем контактной работы обучающихся с преподавателем								
				Всего	Виды учебных занятий							Промежуточная аттестация (зачет)
					Всего учебных занятий	Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа	Групповые консультации	Индивидуальные консультации	В том числе контактная работа (занятия) в интерактивных формах		
Очная	2	72	38	34	32	12	20	-	-	10	2	
Заочная	2	72	62	10	8	-	-	8	-	4	2	

* В случае реализации смешанного обучения рабочая программа дисциплины адаптируется преподавателем в части всех видов учебных занятий и промежуточной аттестации к использованию дистанционных образовательных технологий.

1.5. Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения образовательной программы

Планируемые результаты обучения по образовательной программе (перечень компетенций в соответствии с ФГОС и ОПОП)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (перечень компетенций по дисциплине)
ОК-1 - ОК-9; ОПК-1- ОПК-5; ПК-1 - ПК-4, ПК-7, ПК-8, ПК-11 - ПК-14; ВПК-11	- способность осознавать социальную значимость своей будущей профессии, обладанием высокой мотивацией к выполнению профессиональной деятельности, повышению своей квалификации и мастерства (ОПК-2); - способность понимать социальную значимость профессии конфликтолога, обладать высокой мотивацией к выполнению профессиональной деятельности, преподавать конфликтологию в образовательных организациях РФ (ПК-11)

РАЗДЕЛ 2. Структура и содержание дисциплины

2.1. Учебно-тематический план дисциплины

Очная форма обучения

Тема (раздел) дисциплины (указывается номер темы, название)	Общее количество аудиторных часов	Общее кол-во часов на занятия лекционного типа	Общее кол-во часов на занятия семинарского типа	
			Всего	Из них интерактивные формы
Тема 1. Введение. Основы профессионального общения.	10	6	4	2
Тема 2. Эффективная самопрезентация. Управление первым впечатлением	8	2	6	4
Тема 3. Техники ведения партнерской беседы	14	4	10	4
Итого:	32	12	20	10

Заочная форма обучения

Тема (раздел) дисциплины (указывается номер темы, название)	Общее количество аудиторных часов	Общее кол-во часов на занятия лекционного типа	Общее кол-во часов на занятия семинарского типа	
			Всего	Из них интерактивные формы
Тема 1. Введение. Основы профессионального общения.	2	-	-	-
Тема 2. Эффективная самопрезентация. Управление первым впечатлением	2	-	-	-
Тема 3. Техники ведения партнерской беседы	4	-	-	-
Итого:	8	-	-	-

2.2. Краткое содержание тем (разделов) дисциплины

Тема 1. Введение. Основы профессионального общения.

Цели и краткая характеристика тренинга. Знакомство с участниками, прояснение их индивидуальных целей, запросов, ожиданий. Ориентация в проблеме тренинга Введение тренинговых норм и правил. Сплочение группы, освоение общих правил поведения в тренинговой ситуации.

Диагностика и презентация коммуникативных навыков и умений, повышение сенситивности к вербальным и невербальным компонентам общения, освоение вербальных навыков общения (монолог, диалог, дискуссия).

Тема 2. Эффективная самопрезентация. Управление первым впечатлением.

Вербальные и невербальные компоненты общения. Приемы установления контакта, Техники «Малого разговора». Формирование и совершенствование навыков эффективной самопрезентации, управления впечатлением, конструктивного диалога с собеседником, навыки выразительного выступления и умения эффектно "подать" себя . Используя ролевые игры и

психогимнастические упражнения, отработка навыков вступления в контакт, техник малого разговора, а также упражнения направленные на формирование и совершенствование навыков уверенного поведения в различных ситуациях межличностного взаимодействия (модель уверенного поведения в индивидуально проблемных ситуациях).

Тема 3. Техники ведения партнерской беседы

Техники проведения партнерской беседы (не способствующие пониманию партнера, промежуточные техники, техники активного слушания). Используя ролевые игры и психогимнастические упражнения, отработка навыков приема и передачи информации, техник работы с вопросами, техник активного (эмпатийного) слушания.

2.3. Описание занятий семинарского типа

СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ 1.

Тема: Введение. Основы профессионального общения.

Цель: сформировать у студентов представление об общении как коммуникативной деятельности и об особенностях профессиональной коммуникации

Понятийный аппарат: общение, коммуникация, коммуникативная компетентность, профессионально важные качества.

Описание занятия: Работа с раздаточными материалами преподавателя. Самостоятельное прочтение текста, обсуждение поставленных преподавателем вопросов. Обсуждение вопросов: проблема общения в социальной психологии; структура и функции общения; коммуникативный, интерактивный, перцептивный аспекты общения; виды и уровни общения; средства общения; модели и формы коммуникативной деятельности; особенности коммуникативного воздействия; особенности аргументации; барьеры общения; коммуникативная компетентность; профессиональное общение.

Требования к подготовке к занятию: не предъявляются.

СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ 2.

Тема: Эффективная самопрезентация. Управление первым впечатлением

Цель: сформировать представление студентов об эффективной самопрезентации.

Понятийный аппарат: самопрезентация, самоподача, управление впечатлением, имидж, имидживые характеристики.

Описание занятия: Работа с раздаточными материалами преподавателя. Самостоятельное прочтение текста, обсуждение поставленных преподавателем вопросов. Обсуждение вопросов: классификация теоретических подходов к самопрезентации; основные теоретические подходы к исследованию самопрезентации; стратегий самопрезентации И. Джонса и Т. Питтмана; техники управления впечатлением Р. Чалдина; исследования Гроффмана о смущении в

самопрезентации; методы обучения самопрезентации; техники самоподача по Г.В. Борздиной; техники самопрезентации по Ю.М. Жукову.

Требования к подготовке к занятию: не предъявляются.

СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ 3.

Тема: Техники ведения партнерской беседы

Цель: сформировать представление у студентов о коммуникативной, перцептивной и интерактивной стороне общения.

Понятийный аппарат: партнерская беседа, вербальная и невербальная коммуникация; коммуникативная, перцептивная и интерактивная стороны общения.

Описание занятия: Работа с раздаточными материалами преподавателя. Самостоятельное прочтение текста, обсуждение поставленных преподавателем вопросов. Обсуждение вопросов:

1. Коммуникативная сторона общения.

- Природа и структура общения.
- Специфика обмена информацией в коммуникативном процессе.
- Средства коммуникации. Вербальная и невербальная коммуникация.
- Проблема эффективности коммуникативного воздействия.
- Особенности массовой коммуникации.

2. Интерактивная сторона общения

- Структура и типы взаимодействия. Транзактный анализ.
- Кооперативное взаимодействие.
- Конфликт: типология, структура, динамика, функции.
- Подходы к изучению взаимодействия. Экспериментальные схемы регистрации

взаимодействия.

3. Перцептивная сторона общения

– Понятие и типы социальной перцепции. Специфика анализа перцептивных процессов в социальной психологии.

- Эффекты, феномены и механизмы межличностного восприятия.
- Каузальная атрибуция. Виды и ошибки каузальной атрибуции.
- Межличностная аттракция.
- Проблема точности межличностного восприятия.

Требования к подготовке к занятию: не предъявляются.

2.4. Описание занятий в интерактивных формах

Интерактивные занятия к теме 1 «Введение. Основы профессионального общения».

Групповая дискуссия – способ организации общения участников группы, который позволяет сопоставить противоположные позиции, увидеть проблему с разных сторон. Дискуссия возникает тогда, когда каждый участник высказывает свое мнение по той или иной теме на основании своих знаний и опыта. Это обмен мнениями. Дискуссия обучает групповому решению проблем и способствует анализу различных вариантов решения проблем.

Тема для дискуссии: «Общение как составляющая профессиональной компетентности конфликтолога».

Ролевая игра – это метод, при котором реальное поведение имитируется участниками в соответствии с заданными ролями и ситуацией. Ролевые игры – это небольшие сценки произвольного характера, отражающие модели жизненных ситуаций.

В ролевых играх участникам предоставляется возможность:

- показать существующие стереотипы реагирования в тех или иных ситуациях;
- разработать и использовать новые стратегии поведения;
- отработать, пережить свои внутренние опасения и проблемы.

Ситуации для ролевых игр (установление контакта)

Нужно поговорить с очень пожилым человеком. Этот человек находится в затруднительном положении: 1) не может найти в сберкассе нужный образец написания какого-то документа для оплаты или 2) плохо видит либо не может выбрать нужный товар, чтобы сделать покупку, а вы стоите за ним в очереди. 3) нужно заговорить с человеком противоположного пола. Ситуация социальная. Члены группы сами моделируют контекст. Это может быть ситуация, когда нужно что-то спросить у незнакомого человека.

Психотехнические (психогимнастические) упражнения – задания, выполнения которых в игровой, непринужденной форме способствуют решению таких психологических задач, как «разминка» членов группы, снятие эмоциональной напряженности, ускорение процесса сплоченности группы и т.д.

Примеры психогимнастических упражнений:

Разминка. Знакомство. Все участники группы по очереди называют свои имена, рассказывают ожидания от тренинга и презентуют свою эмблему.

Разминка «Доброе утро»

Участники становятся в круг. Ведущий здоровается с участником справа. Участник справа здоровается с участником справа от него. При этом он повторяет приветствие ведущего и добавляет какое-нибудь свое, непохожее на приветствие ведущего. И так далее по кругу – каждый последующий повторяет все предыдущие поздравления и добавляет свое. Последним говорит ведущий. Он повторяет все поздравления и добавляет еще одно свое.

После этого участники совершают еще один такой же круг приветствий, но приветствуют молча, невербально.

Разминка «Поменяйтесь местами»

Участники садятся в круг. Тренер (ведущий) убирает свой стул.

«Поменяйтесь местами те, у кого....»

Он называет предмет (или действия), который есть у некоторых, например: черные туфли, кольцо на руке.

«Те из вас, у кого есть этот предмет, должны поменяться местами. Ведущий должен успеть сесть на свободный стул, а кому стул не достался, становится ведущим. Если у вас есть указанный предмет, вы обязаны пересесть на другое место. Новый ведущий повторяет: «Поменяйтесь местами те, у кого...»

В этой разминке задействованы абсолютно все члены команды. Для поддержания активности участников, если ведущий начинает теряться, тренер может подсказывать ему: «Кто утром чистил зубы», «У кого есть дети» и т. п.

Интерактивные занятия к теме 2 «Эффективная самопрезентация. Управление первым впечатлением».

Групповая дискуссия – способ организации общения участников группы, который позволяет сопоставить противоположные позиции, увидеть проблему с разных сторон. Дискуссия возникает тогда, когда каждый участник высказывает свое мнение по той или иной теме на основании своих знаний и опыта. Это обмен мнениями. Дискуссия обучает групповому решению проблем и способствует анализу различных вариантов решения проблем.

Тема для дискуссии: «Критерии оценки эффективной самопрезентации»

Ролевая игра – это метод, при котором реальное поведение имитируется участниками в соответствии с заданными ролями и ситуацией. Ролевые игры – это небольшие сценки произвольного характера, отражающие модели жизненных ситуаций.

В ролевых играх участникам предоставляется возможность:

- показать существующие стереотипы реагирования в тех или иных ситуациях;
- разработать и использовать новые стратегии поведения;
- отработать, пережить свои внутренние опасения и проблемы.

Ролевая игра «Собеседование»

Цель: самопрезентация личных и профессиональных качеств.

Первый участник исполняет роль начальника, второй – роль соискателя на должность.

Психотехнические (психогимнастические) упражнения – задания, выполнения которых в игровой, непринужденной форме способствуют решению таких психологических задач, как

«разминка» членов группы, снятие эмоциональной напряженности, ускорение процесса сплоченности группы и т.д.

Примеры психогимнастических упражнений:

«Путаница». Участники встают в круг, взявшись за руки, затем «запутываются», пролезая друг другу под руки или перешагивая через руки, не отпуская их. Затем ведущий распутывает «путаницу».

«Счет на 3». Участники стоят в кругу. И считают с условием, что нельзя произносить цифру три, цифры которые содержат 3 и числа которые делятся на 3.

«Нитка». Участники группы плотно встают друг к другу. Группа обвязывается веревкой, натяжением. Задача группы – не разорвав веревку, одеться, переместиться по аудитории, выйти через дверь и т.д.

Интерактивные занятия к теме 3 «Техники ведения партнерской беседы».

Групповая дискуссия – способ организации общения участников группы, который позволяет сопоставить противоположные позиции, увидеть проблему с разных сторон. Дискуссия возникает тогда, когда каждый участник высказывает свое мнение по той или иной теме на основании своих знаний и опыта. Это обмен мнениями. Дискуссия обучает групповому решению проблем и способствует анализу различных вариантов решения проблем.

Тема для дискуссии: «Приемы и техники, способствующие взаимопониманию между людьми»

Ролевая игра – это метод, при котором реальное поведение имитируется участниками в соответствии с заданными ролями и ситуацией. Ролевые игры – это небольшие сценки произвольного характера, отражающие модели жизненных ситуаций.

В ролевых играх участникам предоставляется возможность:

- показать существующие стереотипы реагирования в тех или иных ситуациях;
- разработать и использовать новые стратегии поведения;
- отработать, пережить свои внутренние опасения и проблемы.

Пример ролевой игры: Участники разбиваются на тройки. На протяжении 5 минут каждая тройка придумывает сценарий, по которому двое участников представляют конфликтующие стороны (например, ссорящихся супругов, школьников), а третий - играет миротворца, арбитра.

Психотехнические (психогимнастические) упражнения – задания, выполнения которых в игровой, непринужденной форме способствуют решению таких психологических задач, как «разминка» членов группы, снятие эмоциональной напряженности, ускорение процесса сплоченности группы и т.д.

Примеры психогимнастических упражнений:

Упражнение «Испорченный телефон»

Все участники выходят за дверь. Входят по очереди.

Инструкция участникам: Сейчас вы будете передавать друг-другу информацию. Вы будете по очереди входить в комнату, выслушивать информацию и передавать дальше.

Разминка «Шеренга». Группа встает в линию, каждый участник смотрит в разные стороны. По хлопку можно поворачиваться на 90 или 180 градусов. Задача группы развернуться и встать так чтоб все смотрели в одну сторону.

Разминка «Что ты делаешь?». Участники по парам показывают движения. На вопрос отвечают так, чтоб это не соответствовало показанному действию, второй участник делает то что ему сказал первый и т.д.

На занятиях так же используются следующие формы:

Презентации и обсуждения групповых исследовательских работ студентов – такая форма интерактивных занятий предполагает подготовку на занятии групповых работ, с последующей презентацией результатов; задания должны носить исследовательский характер.

Разбор конкретных ситуаций (кейсы) - техника обучения, использующая описание реальных социальных ситуаций, для анализа обучающимися с целью определения сути проблем, предложения возможных решений, выбора лучших из них. Кейсы базируются на реальном фактическом материале или же приближены к реальной ситуации.

Тренинговые упражнения - метод активного обучения, направленный на развитие навыков, компетенций и социальных установок, основанный не только на получении новой информации, но и применении полученных знаний на практике.

«Мозговой штурм» представляет собой хороший способ быстрого включения всех членов группы в работу на основе свободного выражения своих мыслей по рассматриваемому вопросу.

Основные правила проведения «Мозгового штурма»:

- Называя идеи нельзя повторяться;
- Чем больше список идей, тем лучше;
- Записываются все, поступающие от участников предложения;
- Высказанные мысли и предложения не критикуются и не оцениваются.

2.5. Организация планирования встреч с приглашёнными представителями организаций

Встречи с приглашёнными представителями организаций не предусмотрены.

2.6. Особенности освоения дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья

Обучение студентов с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных

методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья обеспечивается:

1) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:

- размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий;
- присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь;
- выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

2) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:

- надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

3) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата:

- возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения института, а также пребывание в указанных помещениях.

Получение образования обучающимися с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Категории студентов	Формы
С нарушением слуха	- в печатной форме; - в форме электронного документа
С нарушением зрения	- в печатной форме увеличенным шрифтом; - в форме электронного документа; - в форме аудиофайла
С нарушением опорно-двигательного аппарата	- в печатной форме; - в форме электронного документа; - в форме аудиофайла

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.

Перечень фондов оценочных средств, соотнесённых с планируемыми результатами освоения образовательной программы.

Для студентов с ограниченными возможностями здоровья предусмотрены следующие оценочные средства:

Категории студентов	Виды оценочных средств	Формы контроля и оценки результатов обучения
С нарушением слуха	Тест	преимущественно письменная проверка
С нарушением зрения	Собеседование	преимущественно устная проверка (индивидуально)
С нарушением опорно-двигательного аппарата	Решение дистанционных тестов, контрольные вопросы	-

Студентам с ограниченными возможностями здоровья увеличивается время на подготовку ответов к зачёту, разрешается готовить ответы с использованием дистанционных образовательных технологий.

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций. При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями. Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся. При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине (модулю) обеспечивается выполнение следующих дополнительных требований в зависимости от индивидуальных особенностей обучающихся:

- инструкция по порядку проведения процедуры оценивания предоставляется в доступной форме (устно, в письменной форме);

- доступная форма предоставления заданий оценочных средств (в печатной форме, в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, задания зачитываются ассистентом);

- доступная форма предоставления ответов на задания (письменно на бумаге, набор ответов на компьютере, с использованием услуг ассистента, устно).

При необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю) может проводиться в несколько этапов.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины. Для освоения дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья предоставляются основная и дополнительная учебная литература в виде электронного документа в фонде библиотеки и / или в электронно-библиотечных системах.

Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине Освоение дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения:

- лекционная аудитория – мультимедийное оборудование (для студентов с нарушениями слуха);

- учебная аудитория для практических занятий (семинаров) мультимедийное оборудование, (для студентов с нарушениями слуха).

2.7. Методические указания для студентов по освоению дисциплины

Основными принципами изучения данной дисциплины являются:

- принцип научности и связи теории с практикой;

- принцип систематичности;
- принцип наглядности;
- принцип доступности.

Методическое обеспечение дисциплины осуществляется за счёт использования современных учебников (учебных комплексов, справочной литературы, словарей, интернет-сайтов специальных зданий и организаций) и учебных пособий, касающихся проблематики изучаемой дисциплины.

2.8. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Учебная аудитория, оборудованная мультимедийным оборудованием и аудио системой, с возможностью демонстрации интерактивных пособий и учебных фильмов, с доступом к сети Интернет.

Кабинет психологических тренингов и медиации: Используемое оборудование: комплекты специализированной мебели, мультимедийное оборудование с доступом к сети Интернет.

РАЗДЕЛ 3. Требования к самостоятельной работе студентов в рамках освоения дисциплины

Самостоятельная работа студентов в рамках дисциплины является одним из базовых компонентов обучения, приобретения общекультурных и профессиональных компетенций, предусмотренных учебным планом и рабочей программой учебной дисциплины. В процессе самостоятельной работы студенты проявляют свои творческие качества, поднимаются на более высокий уровень профессионализации.

Формы выполнения студентами самостоятельной работы могут быть разнообразны: как выполнение ряда заданий по темам, предложенным преподавателем, так и выполнение индивидуальных творческих заданий (в согласовании с преподавателем): составление библиографии, картотеки статей по определенной теме; составление опорных схем для осмысления и структурирования учебного материала; создание электронных презентаций; выступления на научно-практических конференциях и мн. др.

Типовые задания СРС:

- работа с первоисточниками;
- подготовка докладов;
- изучение отдельной темы и разработка опорного конспекта;
- решение исследовательских задач;

- составление понятийного тезауруса;
- подготовка презентации;
- написание эссе;
- составление аннотированного списка литературы по одной из тем;
- исследовательские работы (возможна разработка проекта).

Самостоятельная работа студентов – способ активного, целенаправленного приобретения студентом новых для него знаний, умений и компетенций без непосредственного участия в этом процессе преподавателей. Самостоятельная работа по дисциплине является единым видом работы, которая может состоять из нескольких заданий.

Методические рекомендации по выполнению самостоятельной работы

Цель выполнения самостоятельной творческой работы – приобретение опыта активной самостоятельной учебно-познавательной деятельности.

Целью СРС является овладение фундаментальными знаниями, профессиональными умениями и навыками деятельности по профилю, опытом творческой, исследовательской деятельности. СРС способствует развитию самостоятельности, ответственности и организованности, творческого подхода к решению проблем учебного и профессионального уровня.

В процессе выполнения самостоятельной работы студенты должны быть ориентированы на:

- систематизацию и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений студентов;
- формирование умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу;
- развитие познавательных способностей и активности студентов: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности;
- формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;
- развитие исследовательских умений для эффективной подготовки к зачетам и экзаменам.

Успех студента в изучении курса зависит от систематической индивидуальной деятельности по овладению учебным материалом. Студентам целесообразно наладить творческий контакт с преподавателем, придерживаться его рекомендаций и советов по успешному овладению

Требования к структуре и оформлению работы.

Данная работа в окончательном варианте, который предоставляется преподавателю,

должна быть иметь следующую **структуру**:

Титульный лист (Образец титульного листа определяется Положением об аттестации учебной работы студентов института, и опубликован на сайте www.psycwork.ru раздел «Учебный процесс» / «самостоятельная работа»).

Оформление самостоятельной работы:

- параметры страницы (210x297 мм) А4;
- интервал полуторный;
- шрифт 12, TimesNewRoman;
- выравнивание по ширине;
- поля страницы: левое – 2 см, правое – 1,5 см, верхнее – 2 см, нижнее – 2 см.
- все страницы должны иметь сквозную нумерацию арабскими цифрами в верхнем правом углу.

3.1. Задания для самостоятельной работы по каждой теме (разделу) учебно-тематического плана

Задание 1.

1. Сформировать критерии оценки коммуникативной компетентности специалиста
2. Оценить уровень коммуникативной компетентности (у трех испытуемых)
3. Написать эссе на тему «Коммуникативная компетентность в структуре профессиональной компетентности конфликтолога»

Задание 2.

1. Изучить подходы и концепции самопрезентации подготовьте и оформите доклад.
2. Разработайте план проведения собеседования при устройстве на работу
3. Разработайте критерии оценки самопрезентации.
4. Напишите эссе на одну из представленных тем:
 - Взгляд на себя со стороны: факторы, влияющие на восприятие окружающими.
 - Внешние составляющие имиджа: внешний вид, одежда, походка, мимика, жесты, поза.
 - Умение слушать себя и собеседника: слова, интонация, тембр, темп речи.
 - Постановка цели самопрезентации.
 - Техники привлечения и удержания внимания.
 - Знакомство, поддержание разговора.
 - Методы быстрой коррекции собственного эмоционального состояния.

Задание 3.

1. Раскройте проблему: Барьеры в общении и пути их преодоления. С позиции консультанта разработайте рекомендации для: руководителя, подростка, студента.

2. Проведите (заполните) следующие методики:

- Определение направленности личности (Ориентационная анкета).
- «Диагностика коммуникативного контроля» (М. Шнайдер)
- «Изучение способности к самоуправлению в общении».
- «Диагностика эмоциональных барьеров в межличностном общении» (В.В. Бойко)

3. Обработайте и проинтерпретируйте результаты, напишите заключение.

3.2. Критерии оценки результатов выполнения самостоятельной работы

Оценка самостоятельной работы осуществляется в соответствии с Положением об аттестации учебной работы студентов института в рамках балльно-рейтинговой системы оценки учебной работы студентов.

Баллы БРС присваиваются следующим образом:

- 30 баллов – самостоятельная работа выполнена в срок, в полном объеме, все работы достойны отличной оценки;
- 25 баллов – самостоятельная работа выполнена в срок, в полном объеме, все работы в среднем достойны хорошей оценки;
- 20 баллов – самостоятельная работа выполнена в срок, в полном объеме, все работы в среднем достойны удовлетворительной оценки;
- 10 баллов – самостоятельная работа выполнена в срок, в не полном объеме (не менее 75% заданий), все работы в среднем достойны оценки не ниже хорошей;
- 0 баллов – самостоятельная работа выполнена в срок, в полном объеме, все работы в среднем достойны неудовлетворительной оценки.

РАЗДЕЛ 4. Фонд оценочных средств

4.1. Материалы, обеспечивающие методическое сопровождение оценки качества знаний по дисциплине на различных этапах ее освоения

К основным формам контроля, определяющим процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций по дисциплине, относится рубежный контроль (тест минимальной компетентности), промежуточная аттестация в форме экзамена по дисциплине.

Критериями и показателями оценивания компетенций на различных этапах формирования компетенций являются:

- знание терминов, понятий, категорий, концепций и теорий по дисциплине;
- понимание связей между теорией и практикой;
- сформированность аналитических способностей в процессе изучения дисциплины;

- знание специальной литературы по дисциплине.

Шкала оценивания для зачета

К основным формам контроля, определяющим процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций по программе тренинговой подготовки относится промежуточная аттестация в форме зачета.

Критериями и показателями оценивания компетенций на различных этапах формирования компетенций являются:

- знание терминов, понятий, категорий, концепций и теорий по программе;
- понимание связей между теорией и практикой;
- сформированность практических навыков;

Шкала оценивания компетенций на различных этапах их формирования включает следующие критерии:

- полное соответствие;
- частичное соответствие;
- несоответствие.

4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения дисциплины

Тема (раздел) дисциплины (указывается номер темы, название)	Компетенции по дисциплине
Тема 1. Введение. Основы профессионального общения.	ОПК – 2; ПК-11
Тема 2. Эффективная самопрезентация. Управление первым впечатлением	ОПК – 2; ПК-11
Тема 3. Техники ведения партнерской беседы	ОПК – 2; ПК-11

4.3. Описание форм аттестации текущего контроля успеваемости (рубежного контроля) и итогового контроля знаний по дисциплине (промежуточной аттестации по дисциплине)

Не предусмотрено.

4.4. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения дисциплины

Примерные вопросы к зачету:

1. Модели и формы коммуникации
2. Диалог как вид коммуникации
3. Дискуссия как вид коммуникации
4. Основные виды общения

5. Основные барьеры общения.
6. Вербальные и не вербальные компоненты общения
7. Основные навыки эффективной коммуникации.
8. Основные барьеры слушания и понимания партнера.
9. Приемы и техники установления контакта.
10. Техника «малого разговора»
11. Техники ведения партнерской беседы
12. Техники активного слушания.
13. Основные виды вопросов.
14. Приемы и техники передачи информации.
15. Техники, снижающие эмоциональное напряжение
16. Этапы самопрезентации
17. Технологии самопрезентации
18. Критерии эффективной самопрезентации
19. Управление впечатлением. Составляющие управления впечатления.
20. Способы привлечения внимания в ситуации самопрезентации.

Пример типового задания в форме теста для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Тест 1. Выберите правильный вариант ответа.

Сложное социально-психологическое образование, выражающееся в способности человека адекватно оценивать себя, свое место среди других людей, правильно определять личностные особенности и эмоциональные состояния партнеров по общению, прогнозировать межличностные события, выбирать и осуществлять адекватные способы обращения с окружающими и реализовывать эти способы в процессе взаимодействия с ними, называется:

- а) коммуникативная компетентность;
- б) коммуникативная толерантность;
- в) коммуникативный стиль личности.

Тест 2. Выберите правильный вариант ответа

Под невербальной коммуникацией понимают:

- а) восприятие другого человека
- б) межличностное отношение
- в) общение с помощью языка
- г) общение с помощью мимики и жестов

Пример типового практико-ориентированного задания

Типовое задание 1.

Непринужденная и приятная беседа (о семейных делах, хобби, забавных событиях и др.) с целью создать благоприятную психологическую атмосферу, заложить основы взаимной симпатии и доверия или же – восстановить эмоциональное равновесие, симпатию и доверие называется «малый разговор». В «малом разговоре» используются техники: цитирование партнера; позитивная констатации; информирование; интересный рассказ.

Вопросы и задания

1. Приведите примеры, техник «малого разговора»

Типовое задание 2.

Разработайте материалы для тренинга коммуникативной компетентности.

Вопросы и задания

1. Определитесь с возрастом участников тренинга
2. Подберите психогимнастические упражнения.
3. Предложите информационные материалы

РАЗДЕЛ 5. Глоссарий

Барьер общения – психологическое состояние, переживаемое человеком как неадекватная пассивность, препятствующая общению. Барьер может быть обусловлен как эмоциональным состоянием субъектов общения, так непониманием смысла высказываний, обращений и т. п.

Барьер смысловой (от франц. *barriere* – преграда, препятствие) – взаимонепонимание между людьми, являющееся следствием того, что одно и то же явление имеет для них разный смысл.

Барьер психологический – психическое состояние, проявляющееся в неадекватной пассивности субъекта, что препятствует выполнению им тех или иных действий.

Барьеры коммуникативные – психологические препятствия, возникающие на пути передачи адекватной информации. Выделяют фонетический, семантический, стилистический, логический и другие барьеры.

Вербальные средства общения – письменная или устная речь, используемые знаковые системы

Взаимодействие – процесс непосредственного или опосредованного воздействия объектов (субъектов) друг на друга, порождающий их взаимные связи, отношения, общение, переживания и совместную деятельность.

Взаимодействие межличностное – 1) в широком смысле – случайный или преднамеренный, частный или публичный, длительный или кратковременный, вербальный или невербальный личностный контакт двух или более человек, имеющий следствием взаимные изменения их поведения, деятельности, отношений, установок; 2) в узком смысле – система взаимно обусловленных индивидуальных действий, связанных циклической причинной зависимостью, при которой поведение каждого из участников выступает одновременно и стимулом, и реакцией на поведение остальных.

Взаимоотношения – субъективные связи между людьми, возникающие в результате взаимодействия, основывающиеся на побуждениях (интересе, привлекательности, симпатии, притяжении) к познанию (восприятию) другого другим и общению с ним.

Взаимопонимание – уровень взаимодействия, при котором люди осознают содержание и структуру настоящего и возможного очередного действия партнера, а также взаимно содействуют достижению единой цели.

Групповая работа - особый род психологической и, более широко подходя, - антропологической практики профессионального воздействия на сознание, поведение и социальные установки участников различных сообществ.

Групповая динамика - совокупность событий и межличностных взаимодействий в группе, процесс движения группы как единого целого во времени. Выделяют три уровня и четыре стадии этого процесса.

Групповой тренинг - это метод активного обучения в составе специально созданной малой группы, участники которой (психически здоровые люди, имеющие психологические проблемы) с помощью ведущего-психолога осуществляют коммуникативное взаимодействие, направленное на достижение сообща поставленных целей.

Коммуникатор – субъект общения, передающий информацию.

Коммуникация – а) передача информации (идей, образов, оценок, установок) от лица к лицу, от одной культурной единицы к другой; б) линия или канал, соединяющее участников обмена информацией; в) взаимодействие, с помощью которого информация передается и принимается; процесс передачи и приема информации. В процессе коммуникации осуществляются: взаимное влияние людей друг на друга; обмен различными идеями, интересами, настроениями, чувствами.

Коммуникация межгрупповая – взаимодействие людей, полностью детерминированное их принадлежностью к различным группам или категориям населения и независимое от их межличностных связей и индивидуальных предпочтений.

Малая группа - функциональное сообщество людей от 3 до 15-20 человек, находящихся в непосредственном контакте и в регулярном общении между собой. Малая группа позволяет

моделировать процессы, происходящие в человеческом обществе, поскольку в ней проявляют себя почти все значимые социальные эффекты.

Невербальная коммуникация – общение посредством жестов (языка жестов), мимики, телодвижений и ряда других средств, исключая речевые. Невербальная коммуникация у различных народов имеет свои специфические характеристики.

Невербальные средства общения – это неречевые средства общения. Они нужны для того, чтобы: а) регулировать течение процесса общения, создавать психологический контакт между партнерами; б) обогащать значения, передаваемые словами, направлять истолкование словесного текста; выражать эмоции и отражать истолкование ситуации. Невербальные средства, как правило, не могут самостоятельно передавать точно значения (за исключением некоторых жестов). Обычно они оказываются так или иначе скоординированными между собой и со словесными текстами. Совокупность этих средств можно сравнивать с симфоническим оркестром, а слово – с солистом на его фоне. Рассогласование отдельных невербальных средств существенно затрудняет межличностное общение. В отличие от речи невербальные средства общения осознаются как говорящими, так и слушающими не в полной мере. Никто не может полностью контролировать свой невербальный язык общения. Невербальные средства общения делятся на: *визуальные* (кинесику – движения рук, ног, головы, туловища; направление взгляда и визуальный контакт; выражение глаз; выражение лица; позы, в частности, локализация, смены поз относительно словесного текста); *кожные реакции* (покраснение, появление пота); *отражающие дистанцию* (расстояние до собеседника, угол поворота к нему, персональное пространство); *вспомогательные средства общения*, в том числе особенности телосложения (половые, возрастные) и средства их преобразования (одежда, косметика, очки, украшения, татуировка, усы, борода, сигарета и т. п.); *акустические или звуковые* (паралингвистические, то есть связанные с речью – интонация, громкость, тембр, тон, ритм, высота звука, речевые паузы и их локализация в тексте); *экстралингвистические*, то есть не связанные с речью – смех, плач, кашель, вздохи, скрежет зубов, «шмыганье» носом и т. п., *тактильно-кинестезические* (физическое воздействие – ведение слепого за руку, контактный танец и др.; *такесику* – пожатие руки, хлопанье по плечу) и *ольфакторные* (приятные и неприятные запахи окружающей среды; естественный и искусственный запахи человека). На невербальные средства каждая конкретная культура накладывает сильный отпечаток, поэтому общих норм для всего человечества не существует. Невербальный язык другой страны приходится учить так же, как и словесный.

Нормы группы - это совокупность правил и требований, "стандартов" поведения, регулирующих взаимоотношения и взаимодействия между участниками группы.

Обратная связь - базовый элемент группового тренинга. В принципе это любая реакция участников группы на поведение друг друга. Технологически правильная ОС является формой взаимной помощи, так как она помогает человеку оценить, насколько его поведение соответствует его же намерениям.

Психогимнастика - термин для обозначения комплекса разнообразных упражнений и техник в тренинговой работе, целью которых является воздействие на те или иные структуры психики участников, например память или внимание, либо на личность каждого участника в отдельности, либо на состояние группы как целого. Упражнения служат средством усвоения и закрепления навыков, а также дают материал для осознания и обсуждения содержательной (целевой) направленности тренинга.

Психокоррекция - психологическое воздействие, направленное на те или иные психологические структуры личности или группы с целью нормализации их функционирования.

Психотерапия - коммуникативный процесс взаимодействия врача (психолога) с клиентом (группой клиентов), имеющий целью вызвать устойчивые изменения в сущности важных сферах жизни клиента. Этот процесс происходит в рамках профессиональных отношений, характеризующихся наличием договорных обязательств между участвующими сторонами, доверительностью и эмпатией.

Психотехнология - научное психологическое описание способов и алгоритмов действий (операций), дающих необходимый практический эффект. Креативная составляющая деятельности специалиста в области практической психологии, целенаправленно и упорядоченно ведущая к достижению желаемого результата. При этом предполагается, что «желаемый результат» является таковым прежде всего для клиента, опирается на его внутренние ресурсы и обладает терапевтическим либо жизнеизменяющим эффектом.

Психотренинг - это практика самопознания и развития личности. Цель тренинга в общем случае: создание непосредственного личностного опыта позитивных изменений человека в его отношениях с миром, с другими людьми и с самим собой.

Самоактуализация - Согласно концепции Маслоу, это продолжительный процесс, при котором способности человека используются творчески и полностью. Это путь неустанной работы, активной жизни и осознания своей связи со всем миром.

Социометрия - метод и техника опроса, в ходе которого одни члены группы выбирают (или отвергают) других по определенным критериям (деловым, интеллектуальным, эмоциональным, моральным и др.). Социометрия позволяет определить социальный статус каждого члена группы - его место в иерархии внутригруппового общественного мнения: "звезда", "предпочитаемый", "изолированный" и, наконец, нежелательный - "отверженный".

Тренинг - (от англ train – тренировать, тpaщюваться; досчовно: научение, повторение). В отличие от других форм обучения это знание, добытое на фоне эмоционального вовлечения обучаемого в процесс обучения. Таким образом приобретаемое знание не столько рационально, сколько интуитивно (прстпопушарно,податсашшю).

Фасилитация - (от англ. to facilitate - облегчать) - обеспечение условий, благоприятствующих развитию и росту; ненавязчивый способ ведения группы.

РАЗДЕЛ 6. Информационное обеспечение дисциплины**6.1. Перечень рекомендуемой литературы, необходимой для освоения дисциплины**

№	Наименование издания	Тема 1	Тема 2	Тема 3
Основная литература				
1	Болотова, А. К. Социальные коммуникации. Психология общения [Электронный ресурс]: учебник и практикум для академического бакалавриата / А. К. Болотова, Ю. М. Жуков, Л. А. Петровская. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: . Юрайт, 2019. – 272 с. – Режим доступа: https://biblio-online.ru/bcode/432091	-	+	+
2	Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебник и практикум для прикладного бакалавриата / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. – М.: . Юрайт, 2019. – 370 с. – Режим доступа: https://biblio-online.ru/bcode/432059	+	-	+
3	Садовская, В. С. Основы коммуникативной культуры. Психология общения [Электронный ресурс]: учебник и практикум для прикладного бакалавриата / В. С. Садовская, В. А. Ремизов. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: . Юрайт, 2019. – 169 с. – Режим доступа: https://biblio-online.ru/bcode/436493	+	-	+
4	Собольников, В. В. Невербальные средства коммуникации [Электронный ресурс]: учебное пособие для прикладного бакалавриата / В. В. Собольников. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Юрайт, 2019. – 164 с. – Режим доступа: https://biblio-online.ru/bcode/441433	-	+	+
Дополнительная литература				
1	Корягина, Н. А. Психология общения [Электронный ресурс]: учебник и практикум для академического бакалавриата / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. – М.: Юрайт, 2019. – 440 с. – Режим доступа: https://biblio-online.ru/bcode/432891	-	-	+
2	Леонов, Н. И. Психология делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавриата и специалитета / Н. И. Леонов. – 4-е изд., перераб. и доп. – М.: Юрайт, 2019. – 193 с. – Режим доступа: https://biblio-online.ru/bcode/427493	+	-	+
3	Психология делового общения [Электронный ресурс]: учебник и практикум для академического бакалавриата / В. Н. Лавриненко [и др.]. – М.: Юрайт, 2019. – 350 с. – Режим доступа: https://biblio-online.ru/bcode/433662	-	-	+
4	Скибицкая, И. Ю. Деловое общение [Электронный ресурс]: учебник и практикум для академического бакалавриата / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. – М.: . Юрайт, 2019. – 247 с. – Режим доступа: https://biblio-online.ru/bcode/441920	+	+	-

6.2. Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», используемых при освоении дисциплины

1. Интересные упражнения для тренинга [Электронный ресурс] //Trenerskaya.ru. - Режим доступа: <http://trenerskaya.ru/article/view/interesnye-uprazhneniya-dlya-treninga>

6.3. Перечень программного обеспечения, профессиональных баз данных и информационных справочных систем, необходимых для изучения дисциплины

В рамках дисциплины используется следующее лицензионное программное обеспечение: MS OFFICE – Word, Excel, PowerPoint.

В учебном процессе используются следующие информационные базы данных и справочные системы:

EastView [Электронный ресурс]: informationservices. – Электрон. текстовые дан. – Режим доступа: <https://dlib.eastview.com/browse/udb/12> . – Загл. с экрана.

Ibooks.ru [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система. – Электрон. текстовые дан. – Режим доступа: <https://ibooks.ru> – Загл. с экрана.

Гарант [Электронный ресурс]: информационно-правовое обеспечение. – Электрон. текстовые дан. – Режим доступа: <http://cloud.garant.ru/#/startpage:0> . – Загл. с экрана.

Электронная библиотека СПбГИПСР [Электронный ресурс]. – Электрон. текстовые дан. – Режим доступа: http://lib.gipsr.ru:8087/jirbis2/index.php?option=com_irbis&view=irbis&Itemid=456 – Загл. с экрана.

Электронный каталог библиотеки СПбГИПСР [Электронный ресурс]. – Электрон. текстовые дан. – Режим доступа: http://lib.gipsr.ru:8087/jirbis2/index.php?option=com_irbis&view=irbis&Itemid=435 . - Загл. с экрана.

ЮРАЙТ [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система. – Электрон. текстовые дан. – Режим доступа: <https://biblio-online.ru/> – Загл. с экрана.

Заведующая библиотекой

_____ Г.Л. Горохова
(подпись, расшифровка)