

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«ТЮМЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Тобольский педагогический институт им. Д.И.Менделеева (филиал)
Тюменского государственного университета

УТВЕРЖДАЮ

Директор

« 28 » _____ Шилов С.П.
2020 г.



**ТЕХНОЛОГИИ РАЗВИТИЯ НАВЫКОВ КОММУНИКАЦИИ В
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ ПРОЦЕССЕ**

Рабочая программа

для обучающихся по направлению подготовки
44.03.04 Профессиональное обучение (по отраслям)
Профиль: Сервис мехатронных систем
Форма обучения: очная

Кожевникова Э.П. Технологии развития навыков коммуникации в образовательном процессе. Рабочая программа для обучающихся по направлению подготовки 44.03.04 Профессиональное обучение (по отраслям), профиль Сервис мехатронных систем, форма обучения очная. Тобольск, 2020.

Рабочая программа дисциплины опубликована на сайте ТюмГУ: Технологии развития навыков коммуникации в образовательном процессе [электронный ресурс] / Режим доступа: <https://tobolsk.utmn.ru/sveden/education/#>

1. Пояснительная записка

Дисциплина «Технологии развития навыков коммуникации в образовательном процессе» направлена на формирование у студентов целостного представления о психологических закономерностях межличностной коммуникации, понимание которых позволит им в дальнейшем использовать полученные знания как фундаментальную основу для организации совместной деятельности и взаимодействия в профессионально-педагогической деятельности.

Цель дисциплины: сформировать культуру психологии межличностной коммуникации. Освоение дисциплины дает знания о сущности и психологических закономерностях межличностной коммуникации, средствах и способах его организации.

Задачи дисциплины:

1. Сформировать у студентов самостоятельное, творческое осмысление фактов основных проблем межличностной коммуникации;
2. Раскрыть многоаспектный характер моделей коммуникации, показать взаимозависимость и взаимосвязь ее элементов;
3. Ознакомить студентов с эффективными техниками межличностной коммуникации и подготовить к применению их в профессиональной сфере.
4. Способствовать формированию у студентов навыков общения и взаимодействия, самопознания своих возможностей и способностей в сфере межличностной коммуникации.

1.1. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Технологии развития навыков коммуникации в образовательном процессе» входит в блок Б1.В.ДВ Дисциплины (модули). Часть, формируемая участниками образовательных отношений. Дисциплины по выбору.

Дисциплина «Технологии развития навыков коммуникации в образовательном процессе» имеет межпредметные связи с дисциплинами: «Информационные технологии в образовании», «Основы проектной деятельности», «Введение в профессионально-педагогическую деятельность и проектирование карьеры», «Общая и профессиональная психология», «Профессиональная педагогика. Профессиональная компетентность педагога», «Современные технологии обучения и воспитания».

Для освоения дисциплины студенты должны иметь знания о современных информационных технологиях; особенностях профессионально-педагогической деятельности, современных технологиях обучения и воспитания, общепсихологических закономерностях и свойствах мышления, его видах и формах, структуре мыслительного процесса; возрастных особенностях развития мышления; способах профессионального обучения.

Освоение дисциплины становится основой для прохождения учебных и производственных практик и дает знания о способах и методах организации конструктивного общения в педагогической деятельности.

1.2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения данной дисциплины (модуля)

Код и наименование компетенции (из ФГОС ВО)	Планируемые результаты обучения: (знаниевые/функциональные)
УК-3 способность осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Знает: - общие принципы построения, способы и приемы осуществления социального взаимодействия; - этические нормы и правила межличностного общения, этику партнерских отношений. Умеет:

	<ul style="list-style-type: none"> - осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде; - использовать приемы и техники эффективного общения для установления и поддержания отношений сотрудничества.
УК-4 способность осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - сущность и закономерности деловой коммуникации; - приемы и техники эффективного общения; - тактики речевой коммуникации; <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять эффективные приемы и техники в общении; - использовать вербальные средства для осуществления коммуникации;
ПК-1 способность реализовывать программы профессионального обучения СПО и (или) ДПП по учебным предметам, курсам, дисциплинам (модулям), практикам	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - психологические особенности и закономерности общения; - типологические и индивидуальные особенности личности и их проявление в межличностном общении; <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - осуществлять обучение с применением вербальных и невербальных средств общения; - учитывать во взаимодействии с обучающимися их возрастные и индивидуальные особенности.
ПК-2 способность проводить учебно-производственный процесс при реализации образовательных программ различного уровня и направленности	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - структуру коммуникативного процесса; - виды общения; - способы и техник эффективного общения; <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять техники эффективного общения в профессиональной деятельности.

2. Структура и объем дисциплины

Таблица 1

Вид учебной работы	Всего часов	Часов в семестре
		Е
Общая трудоемкость зач. ед час	5 з.е.	5 з.е.
	180	180
Из них:		
Лекции	32	32
Практические занятия	32	32
Лабораторные/ практические занятия по подгруппам		
Часы внеаудиторной работы, включая самостоятельную работу обучающегося	89+27 контроль	89+27 контроль
Вид промежуточной аттестации		экзамен

3. Система оценивания

Оценивание осуществляется в рамках балльной системы, разработанной преподавателем и доведенной до сведения обучающихся на первом занятии.

№	Виды оцениваемой работы	Количество баллов	
		Текущий контроль	Промежуточный контроль
1.	Посещение занятия	0-1	0-32
2.	Устный ответ	0-2	0-32
3.	Тест	0-8	0-8
4.	Ситуационные и психологические задачи	0-8	0-8
5.	Выполнение СР	0-3	0-20

Промежуточная аттестация может быть выставлена с учетом совокупности баллов, полученных обучающимся в рамках текущего контроля.

Перевод баллов в оценки (экзамен)

№	Баллы	Оценки
1.	61-75 баллов	удовлетворительно
2.	76-90 баллов	хорошо
3.	91-100 баллов	отлично

4. Содержание дисциплины

4.1. Тематический план дисциплины

Таблица 2

№ п/п	Наименование тем и/или разделов	Объем дисциплины (модуля), час.				
		Всего	Виды аудиторной работы (академические часы)			Иные виды контактной работы
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные/практические занятия по подгруппам	
1	2	3	4	5	6	7
Семестр Е						
	Раздел 1. Теоретические основы межличностной коммуникации	16				
1	Предмет и базовые аспекты теории коммуникации	14	4	2		
2	Коммуникационный процесс и эффективность коммуникации	14	4	2		
3	Вербальная и невербальная коммуникация	14	4	2		
4	Формы речевой коммуникации	14	2	2		
5	Межличностная коммуникация	14	4	2		
6	Коммуникация в малой группе	14	4	2		

7	Коммуникация в организации	14	2	2		
8	Технологии межличностной коммуникации	14	4	2		
9	Культура межличностной коммуникации	14	4	2		
	Раздел 2. Прикладные аспекты межличностной коммуникации	14				
10	Формирование навыков эффективной коммуникации	14	-	4		
11	Формирование навыков социальной перцепции	14	-	4		
12	Исследование видов и способов интеракции	14	-	2		
13	Формирование навыков эффективного поведения в конфликтных ситуациях	14	-	4		
	Итого (часов)	180	32	32		

4.2. Содержание дисциплины по темам

4.2.1. Содержание лекций

Тема 1. Предмет и базовые аспекты теории коммуникации

Общение и коммуникация: сходства и различия. Виды коммуникации (горизонтальная и вертикальная). Коммуникативные формы передачи информации. Цель и функции коммуникации. Гносеологический и методологический аспекты коммуникации. Предмет теории коммуникации. Законы и теории коммуникации. Категориальный аппарат теории коммуникации.

Тема 2. Коммуникационный процесс и эффективность коммуникации

Понятие о коммуникационном процессе. Элементы коммуникационного процесса: отправитель-кодирование-сообщение-декодирование-получатель-обратная связь. Модели коммуникации: модель Аристотеля; математическая модель Шеннона-Уивера; модель Лассуэлла; модель ИСКП; двухканальная модель речевой деятельности и др. Манипуляция в общении, виды манипуляций. Обратная связь в системе взаимодействия коммуникатора с массовой аудиторией. Барьеры коммуникации: языковые, фонетические, культурные, психологические и др. Критерии и показатели эффективности коммуникации. Условия и факторы оптимизации межличностной коммуникации.

Тема 3. Вербальная и невербальная коммуникация

Влияние языка на мышление и поведение. Язык и речь. Дискурс как единица вербальной коммуникации. Коммуникативная среда, ее элементы. Слушание как активный процесс. Виды эффективного слушания. Правила успешной вербальной коммуникации (Г.Бройнинг). Аспекты изучения знаковых систем. Понятие знака. Типологии знаков. Компоненты значения знака. Синтактика, семантика, прагматика как основные отношения знаков. Сравнение вербальной и невербальной коммуникации. Особенности невербальной коммуникации: пара- и экстралингвистические, кинестетические, визуальные, ольфакторные. Организация пространства и времени коммуникативного пространства.

Тема 4. Формы речевой коммуникации

Диалог как форма речевой коммуникации. Коммуникативные максимы П.Грайса. Законы коммуникации Ю.Рождественского. Монолог как форма речевой коммуникации. Спор как разновидность речевой коммуникации. Стратегия и тактика аргументации. Техника убеждающей речи. Эффективные речевые тактики.

Тема 5. Межличностная коммуникация

Коммуникативная сторона межличностного общения. Аксиомы межличностной коммуникации.

Понятие социальной ситуации. Структура социальной ситуации. Межличностное пространство. Трудные ситуации межличностной коммуникации. Механизмы социальной перцепции. Эффекты межличностного восприятия. Коммуникативные стили.

Тема 6. Коммуникация в малой группе

Основные подходы к изучению коммуникации в малых группах. Малая группа: понятие, отличительные черты. Разновидности малых групп. Функции групповых коммуникаций. Коммуникативная структура малой группы. Лексика и грамматика коммуникации в малых группах. Формирование групповой сплоченности и коммуникация в малой группе. Экология и коммуникации в малой группе.

Тема 7. Коммуникация в организации

Понятие организации. Внутренняя среда организации. Характеристики внешней среды. Структура внешних коммуникаторов. Вербальная коммуникация в организациях. Интерактивная коммуникация в организациях. Межличностная коммуникация в организациях. Правила разговора по телефону (делать звонок и принимать звонок, специфика разговора в общественных местах). Требования к резюме: современные стандарты оформления.

Тема 8. Технологии межличностной коммуникации

Технологии передачи информации. Обмен и каналы восприятия информации. Раппорт и подстройка в общении. Приемы управления вниманием. Техника постановки вопросов. Приемы и техники эффективного слушания. Приемы аргументации. Способы активизации мышления.

Тема 9. Культура межличностной коммуникации

Культура межличностного общения. Этика профессионального общения. Основные этические принципы. Нормы и правила профессионального общения. Правила ведения диалога. Эффекты и ошибки восприятия другого человека, их устранение и предупреждение. Манипулятивное общение. Противостояние манипуляциям в общении.

4.2.2. Планы семинарских и практических занятий

Тема 1. Предмет и базовые аспекты теории коммуникации

План:

1. Общение и коммуникация: сходства и различия.
2. Виды коммуникации (горизонтальная и вертикальная).
3. Коммуникативные формы передачи информации.
4. Цель и функции коммуникации.
5. Гносеологический и методологический аспекты коммуникации.
6. Предмет теории коммуникации.
7. Законы и теории коммуникации.
8. Категориальный аппарат теории коммуникации.

Тема 2. Коммуникационный процесс и эффективность коммуникации

План:

1. Понятие о коммуникационном процессе.
2. Элементы коммуникационного процесса: отправитель-кодирование-сообщение-декодирование-получатель-обратная связь.
3. Модели коммуникации: модель Аристотеля; математическая модель Шеннона-Уивера; модель Лассуэлла; модель ИСКП; двухканальная модель речевой деятельности и др.
4. Манипуляция в общении, виды манипуляций.

5. Обратная связь в системе взаимодействия коммуникатора с массовой аудиторией.
6. Барьеры коммуникации: языковые, фонетические, культурные, психологические и др.
7. Критерии и показатели эффективности коммуникации.
8. Условия и факторы оптимизации межличностной коммуникации.

Тема 3. Вербальная и невербальная коммуникация

План:

1. Влияние языка на мышление и поведение. Язык и речь. Дискурс как единица вербальной коммуникации.
2. Коммуникативная среда, ее элементы.
3. Слушание как активный процесс. Виды эффективного слушания.
4. Правила успешной вербальной коммуникации (Г.Бройнинг).
5. Аспекты изучения знаковых систем. Понятие знака. Типологии знаков.
6. Компоненты значения знака. Синтактика, семантика, прагматика как основные отношения знаков.
7. Сравнение вербальной и невербальной коммуникации.
8. Особенности невербальной коммуникации: пара- и экстралингвистические, кинестетические, визуальные, ольфакторные.
9. Организация пространства и времени коммуникативного пространства.

Тема 4. Формы речевой коммуникации

План:

1. Диалог как форма речевой коммуникации.
2. Коммуникативные максимы П.Грайса.
3. Законы коммуникации Ю.Рождественского.
4. Монолог как форма речевой коммуникации.
5. Спор как разновидность речевой коммуникации.
6. Стратегия и тактика аргументации.
7. Техника убеждающей речи.
8. Эффективные речевые тактики.

Тема 5. Межличностная коммуникация

План:

1. Коммуникативная сторона межличностного общения.
2. Аксиомы межличностной коммуникации.
3. Понятие социальной ситуации.
4. Структура социальной ситуации. Межличностное пространство.
5. Трудные ситуации межличностной коммуникации.
6. Механизмы социальной перцепции.
7. Эффекты межличностного восприятия.
8. Коммуникативные стили.

Тема 6. Коммуникация в малой группе

План:

1. Основные подходы к изучению коммуникации в малых группах.
2. Малая группа: понятие, отличительные черты.
3. Разновидности малых групп.
4. Функции групповых коммуникаций.

5. Коммуникативная структура малой группы.
6. Лексика и грамматика коммуникации в малых группах.
7. Формирование групповой сплоченности и коммуникация в малой группе.
8. Экология и коммуникации в малой группе.

Тема 7. Коммуникация в организации

План:

1. Понятие организации.
2. Внутренняя среда организации.
3. Характеристики внешней среды.
4. Структура внешних коммуникаторов.
5. Вербальная коммуникация в организациях.
6. Интерактивная коммуникация в организациях.
7. Межличностная коммуникация в организациях.
8. Правила разговора по телефону (делать звонок и принимать звонок, специфика разговора в общественных местах).
9. Требования к резюме: современные стандарты оформления.

Тема 8. Технологии межличностной коммуникации

План:

1. Технологии передачи информации.
2. Обмен и каналы восприятия информации.
3. Раппорт и подстройка в общении.
4. Приемы управления вниманием.
5. Техника постановки вопросов.
6. Приемы и техники эффективного слушания.
7. Приемы аргументации.
8. Способы активизации мышления.

Тема 9. Культура межличностной коммуникации

План:

1. Культура межличностного общения.
2. Этика профессионального общения. Основные этические принципы.
3. Нормы и правила профессионального общения.
4. Правила ведения диалога.
5. Эффекты и ошибки восприятия другого человека, их устранение и предупреждение.
6. Манипулятивное общение. Противостояние манипуляциям в общении.

Тема 10. Формирование навыков эффективной коммуникации

Цели и задачи практического занятия:

- закрепление знаний, полученных в процессе самоподготовки по темам семинаров.
- формирование навыков эффективной вербальной и невербальной коммуникации;
- организация процесса самопознания студентами собственных коммуникативных особенностей.

Форма проведения занятия – рефлексивный практикум, психодиагностика, элементы тренинга.

План занятия:

1. Практическая часть.

1. Упражнение «Через стекло».

Цель: формирование навыков взаимопонимания партнеров на невербальном уровне.

Инструкция: один из участников загадывает текст, записывая его на бумагу, но передает его как бы через стекло, т.е. мимикой и жестами, остальные отгадывают написанное. Степень совпадения понятого и записанного свидетельствует об умении установить контакт на невербальном уровне.

Примерные вопросы для обсуждения:

1. С какими сложностями вы столкнулись при выполнении упражнения?
2. Какими невербальными средствами вы пользовались?
3. Что для развития дает выполнение этого упражнения?
4. Что сложнее: объяснять или отгадывать?
5. Какого рода информацию сложнее объяснить невербально?

2. Упражнение «Архитектор-строитель».

Цель: осознание особенностей приема-передачи информации, выработка навыков эффективной вербальной коммуникации, осознание положительного значения обратной связи.

Упражнение проводится в парах.

Инструкция: один участник пары – «архитектор». Он строит фигуру из восьми спичек и сообщает инструкции «строителю» как построить точно такую же фигуру. Информацию передавать только вербально. Что-либо показывать и тем самым помогать «строителю» нельзя. В первой серии эксперимента «строитель» молча следует инструкциям «архитектора», во второй серии – может задавать уточняющие вопросы.

Примерные вопросы для обсуждения.

1. С какими сложностями вы столкнулись при выполнении упражнения?
2. Какими невербальными средствами вы пользовались?
3. Какие аспекты общения развивает это упражнение?
4. В какой роли вы себя чувствовали комфортней и почему?
5. Приведите пример из жизни, когда вам приходилось выступать «архитектором» («строителем»)?

2. Диагностическая часть. Психодиагностика на выбор студента одной из трех коммуникативных особенностей: уровень коммуникабельности (методика 1), умение слушать собеседника (методика 2), способность расшифровки невербальной информации (методика 3).

Используемые методики:

1. Оценка уровня общительности В.Ф. Ряховского.
2. Тест «Умеете ли вы слушать?».
3. Тест «Понимаете ли вы язык мимики и жестов?».

Источник: Лабынцева И.С., Познина Н.А., Прима А.К. Практикум по психологии межличностных коммуникаций: учебно-методическое пособие. – Ростов-на-Дону: Изд-во ЮФУ, 2015. – 52 с. <http://pibg.tti.sfedu.ru/?p=704>

3. Подведение итогов занятия. Формулирование выводов по результатам самодиагностики. Рефлексия групповых форм работы, участия в тренинге.

Методики оценки результатов психодиагностики

Методика оценки уровня общительности

Методика оценки уровня общительности дает возможность определить уровень коммуникабельности человека. Возможно 3 варианта ответов: «да» – 2 балла, «иногда» – 1 балл и «нет» – 0 баллов.

Интерпретация результатов

30–31 балл: результат говорит о некоммуникабельности испытуемого, от этого страдает он сам, его близкие, работа, требующая групповых усилий.

25–29 баллов: результат говорит о замкнутости, неразговорчивости, человек предпочитает одиночество. Новая работа и необходимость новых контактов если и не ввергают в панику, то надолго выводят из равновесия.

19–24 балла: результат свидетельствует о том, что испытуемый в известной степени общительный и в незнакомой обстановке чувствует себя вполне уверенно. Новые проблемы его не пугают. И все же с новыми людьми сходится с оглядкой, в спорах и диспутах участвует неохотно. В его высказываниях бывает слишком много сарказма, без всякого на то основания. Это недостаток, над которым можно и нужно работать.

14–18 баллов говорят о нормальной коммуникабельности. Это любознательный человек, охотно слушающий интересного собеседника, достаточно терпеливый в общении с другими, отстаивает свою точку зрения без вспыльчивости. Без неприятных переживаний идет на встречу с новыми людьми. В то же время не любит шумных компаний; экстравагантные выходки и многословие вызывают у него раздражение.

9–13 баллов говорят о том, что испытуемый весьма общительный (порой, быть может, даже сверх меры). Любопытный, разговорчивый, любит высказываться по разным вопросам, что, бывает, вызывает раздражение окружающих. Охотно знакомится с новыми людьми. Любит быть в центре внимания, никому не отказывает в просьбах, хотя не всегда может их выполнить, вспыльчив, но отходчив. Такому человеку не хватает усидчивости, терпения, решительности при столкновении с серьезными проблемами. При желании, однако, человек может себя заставить не отступать.

4–8 баллов: очень высокий уровень общительности. Человек всегда в курсе всех дел. Любит принимать участие во всех дискуссиях. Охотно берет слово по любому вопросу, даже если имеет о нем поверхностное представление. Всюду чувствует себя в «своей тарелке». Берется за любое дело, хотя не всегда может успешно довести его до конца. По этой самой причине руководители и коллеги относятся к нему с некоторой опаской и сомнениями.

3 балла и менее: коммуникабельность носит болезненный характер. Человек говорлив, многословен, вмешивается в дела, которые не имеют к нему никакого отношения. Берется судить о проблемах, в которых некомпетентен, часто бывает причиной разного рода конфликтов. Вспыльчив, обидчив, нередко бывает необъективен. Людям трудно с таким человеком. Необходима работа над собой и своим характером: воспитание терпеливости и сдержанности, уважительного отношения к людям.

Тест «Умеете ли вы слушать?»

В процессе коммуникации для человека очень важно, чтобы его слушали, слышали и понимали. Поэтому для того, чтобы общение было эффективным, нам необходимо уметь слушать. Тест «Умеете ли вы слушать» позволяет диагностировать данную коммуникативную способность.

Обработка результатов

Ответы оцениваются следующим образом: «почти всегда» – 2 балла; «в большинстве случаев» – 4 балла; «иногда» – 6 баллов; «редко» – 8 баллов; «почти никогда» – 10 баллов.

Интерпретация результатов

Если в итоге набрано свыше 62 баллов, то умение слушать оценивается выше среднего уровня, собеседнику комфортно общаться с таким человеком. Средний уровень умения слушать собеседника оценивается в 55 баллов.

Тест «Понимаете ли вы язык мимики и жестов?»

Тест направлен на осознание способности интерпретировать невербальные сигналы в общении. Тест состоит из 20 вопросов и предполагает выбор одного из трех предложенных вариантов ответов.

Обработка результатов

Результаты методики обрабатываются в соответствии с ключом. За каждое совпадение начисляется определенное количество баллов, которые в итоге суммируются.

Ключ для обработки результатов опросника

	а	Б	в	г	д	е		а	б	в	г	д	е
1	2	4	3				11	0	3	1			
2	1	3	0				12	1	4	2			
3	4	4	3	2	4		13	0	4	3			
4	0	0	1	1	0	1	14	4	2	0			

5	1	2	3	4	2		15	4	0	1			
6	2	1	3	2	1	2	16	0	2	1			
7	1	3	3	2	0		17	3	2	1			
8	3	1	1	1			18	2	4	0			
9	3	2	2				19	3	2	1			
10	3	2	1				20	4	0	2			

Интерпретация результатов

77–56 баллов свидетельствуют о наличии хорошей интуиции, способности понимать других людей, наблюдательности. Однако человек слишком сильно полагается в своих суждениях на эти качества, слова имеют для него второстепенное значение.

55–34 балла говорят о способности интерпретировать мимику и жесты, но недостаточном умении использовать эту информацию в реальной жизни, чтобы правильно строить свои взаимоотношения с окружающими. Человек склонен буквально воспринимать сказанные слова и руководствоваться ими. Рекомендуется развивать интуицию, больше полагаться на свои ощущения.

33–11 баллов говорят о неумении расшифровывать язык мимики и жестов, о трудностях в оценке людей. Человек не придает должного значения невербальной информации. В данном случае рекомендуется стараться намеренно фиксировать внимание на мелких жестах окружающих людей, тренировать наблюдательность.

Тема 11. Формирование навыков социальной перцепции

Цели и задачи практического занятия:

- закрепление знаний, полученных в процессе самоподготовки по темам семинаров;
- формирование навыков социальной перцепции;
- организация процесса самопознания студентами собственных перцептивных способностей.

Форма проведения занятия – рефлексивный практикум, психодиагностика, элементы тренинга.

План занятия:

1. Практическая часть.

1. Упражнение «Да».

Цель: формирование навыков эмпатии и рефлексии.

Инструкция: группа разбивается на пары. Один из участников говорит фразу, выражающую его состояние, настроения или ощущения. Второй в свою очередь должен задать ему вопросы, чтобы выяснить детали, что-то уточнить. Упражнение считается выполненным, если в ответ на расспросы собеседник получает три ответа «да», затем участники меняются ролями [8].

Примерные вопросы для обсуждения.

1. С какими сложностями вы столкнулись при выполнении упражнения?
2. Почему, на ваш взгляд, данное упражнение развивает эмпатию и рефлексиию?
3. В какой роли вы себя чувствовали комфортней и почему?
4. Почему людям бывает сложно объяснить свои настроения или ощущения?

2. Упражнение «Я тебя понимаю».

Цель: отработка навыков понимания партнера по общению.

Группа разбивается на пары. Один студент из пары описывает состояние, чувства, настроение, желания в данный момент другого члена пары. Тот, чье состояние описывали в данный момент, должен подтвердить правильность высказанных предположений или опровергнуть их. Оба партнера могут прокомментировать свои высказывания и высказывания друг друга.

Примерные вопросы для обсуждения.

1. Какие сложности у вас возникли при описании состояний и чувств Вашего партнера?
2. В какой роли вы испытывали наибольший дискомфорт и почему?
3. Что позволяет развить такое упражнение?
4. В чем ценность комментирования высказываний партнеров?

3. Упражнение «Первое впечатление».

Цель: повышение точности межличностного восприятия.

Преподаватель приглашает на занятие совершенно незнакомого человека. Группе предлагается описать свое первое впечатление: определить его возраст, профессию, интересы, коммуникативные способности и т.д. Каждый студент записывает свои соображения на бумаге, затем делится своими соображениями, обосновывает их при необходимости.

После того, как все студенты выскажут свои предположения, они могут проверить их в процессе беседы с незнакомцем.

В завершении подводятся итоги упражнения, в случае высказывания неадекватных характеристик, преподаватель объясняет причины возникновения ошибок восприятия.

Примерные вопросы для обсуждения.

1. Какие сложности у вас возникли в ходе выполнения упражнения?
2. Хотелось ли вам оказаться на месте незнакомца? Почему?
3. Какие ошибки восприятия может проиллюстрировать данное упражнение?
4. Приведите примеры схожих ситуаций, в которых можно оказаться и совершить подобные ошибки.

2. Диагностическая часть. Психодиагностика на выбор студента: изучение способности к эмпатии (сопереживанию) (методика 1), выявление уровня способности к сопереживанию в общении, и определение какой (какие) из каналов восприятия другого человека развит(ы) в большей степени (методика 2).

Используемые методики.

1. Методика исследования уровня эмпатийных тенденций.
2. Методика диагностики уровня эмпатических способностей В.В. Бойко.

Источник: Лабынцева И.С., Познина Н.А., Прима А.К. Практикум по психологии межличностных коммуникаций: учебно-методическое пособие. – Ростов-на-Дону: Изд-во ЮФУ, 2015. – 52 с. <http://pibg.tti.sfedu.ru/?p=704>

3. Подведение итогов занятия. Формулирование выводов по результатам самодиагностики. Рефлексия групповых форм работы, участия в тренинге.

Методики оценки результатов психодиагностики

Методика исследования уровня эмпатийных тенденций

Данная методика предназначена для исследования эмпатии (сопереживания), т. е. умения поставить себя на место другого человека и способности к произвольной эмоциональной отзывчивости на переживания других людей. Сопереживание – это принятие тех чувств, которые испытывает другой так, если бы они были нашими собственными. Эмпатия способствует сбалансированности межличностных отношений. Она делает поведение человека социально обусловленным. Развитая у человека эмпатия – ключевой фактор успеха в тех видах деятельности, которые требуют «вчувствования» в мир партнера по общению.

Методика содержит 36 вопросов. Отвечать на вопросы следует, используя 5 вариантов ответов: «не знаю» – 0 баллов, «нет, никогда» 1 балл, «иногда» – 2 балла, «часто» – 3 балла, «почти всегда» – 4 балла, «да, всегда» – 5 баллов.

Обработка результатов

Прежде чем посчитать полученные результаты, необходимо проверить степень откровенности ответов. Если были ответы «не знаю» на некоторые из утверждений под номерами: 3, 9, 11, 13, 28, 36, а также ответы «да, всегда» на п.п. 11, 13, 15, 27, то можно констатировать, что испытуемый не пожелал быть откровенными перед собой, а в некоторых случаях стремился выглядеть в лучшем свете. Результатам тестирования можно доверять, если по всем перечисленным утверждениям было дано не более трех неискренних ответов, при четырех же следует сомневаться в их достоверности, а при пяти – можно считать, что работа выполнена напрасно. Теперь необходимо просуммировать все баллы, приписанные ответам на п.п. 2, 5, 8, 9, 10, 12, 13, 15, 16, 19, 21, 22, 24, 25, 26, 27, 29 и 32 и соотнести результат со шкалой развитости эмпатийных тенденций.

Интерпретация результатов

82–90 баллов: очень высокий уровень эмпатийности свидетельствует о болезненно развитом сопереживании. В общении, как барометр, такой человек тонко реагирует на настроение собеседника, еще не успевшего сказать ни слова. Ему трудно от того, что окружающие используют его в качестве громоотвода, обрушивая на него эмоциональное состояние. Может наблюдаться плохое самочувствие в присутствии тяжелых людей. Взрослые и дети охотно доверяют ему свои тайны и идут за советом. Нередко испытывает комплекс вины, опасаясь причинить людям хлопоты; не только словом, но даже взглядом боится задеть их. В то же время сам очень раним. Может страдать при виде покалеченного животного или не находить себе места от случайного холодного приветствия шефа. Впечатлительность порой долго не дает заснуть. Будучи в расстроенных чувствах, нуждается в эмоциональной поддержке со стороны. При таком отношении к жизни человек близок к невротическим срывам.

63–81 балл: высокая эмпатийность. Характеризуется чувствительностью к нуждам и проблемам окружающих, великодушностью, склонностью многое им прощать. Такому человеку нравится читать лица людей и заглядывать в их будущее. Он эмоционально отзывчив, общителен, быстро устанавливает контакты с окружающими и находит общий язык. Окружающие ценят его душевность. Старается не допускать конфликты и находить компромиссные решения. Хорошо переносит критику в свой адрес. В оценке событий больше доверяет своим чувствам и интуиции, чем аналитическим выводам. Предпочитает работать с людьми, нежели в одиночку. Постоянно нуждается в социальном одобрении своих действий. При всех перечисленных качествах не всегда аккуратен в точной и кропотливой работе. Не стоит особого труда вывести его из равновесия.

37–62 балла: нормальный уровень эмпатийности, присущий подавляющему большинству людей. Окружающие не могут назвать такого человека толстокожим, но в то же время он не относится к числу особо чувствительных лиц. В межличностных отношениях судить о других более склонен по их поступкам, чем доверять своим личным впечатлениям. Не чужды эмоциональные проявления, но в большинстве своем они находятся под самоконтролем. В общении внимателен, старается понять больше, чем сказано словами, но при излишнем влиянии чувств собеседника теряет терпение. Предпочитает деликатно не высказывать свою точку зрения, не будучи уверенным, что она будет принята. При чтении художественных произведений и просмотре фильмов чаще следит за действием, чем за переживаниями героев. Затрудняется прогнозировать развитие отношений между людьми, поэтому случается, их поступки оказываются для него неожиданными. У него нет раскованности чувств, и это мешает полноценному восприятию людей.

12–36 баллов: низкий уровень эмпатийности. Данный человек испытывает затруднения в установлении контактов с людьми, неуютно чувствует себя в большой компании. Эмоциональные проявления в поступках окружающих подчас кажутся непонятными и лишены смысла. Отдает предпочтение уединенным занятиям конкретным делом, а не работе с людьми. Это сторонник точных формулировок и рациональных решений. Вероятно, у него мало друзей, а тех, кто есть, ценит больше за деловые качества и ясный ум, чем за чуткость и отзывчивость. Люди платят ему тем же. Бывает, что чувствует свою отчужденность, когда окружающие не слишком жалуют вниманием. Но это поправимо, если раскрыть панцирь и стать пристальнее всматриваться в поведение близких и принимать их потребности так же, как свои.

11 баллов и менее: очень низкий уровень. Эмпатийные тенденции личности не развиты. Наблюдаются трудности первым начать разговор, человек держится особняком среди сослуживцев. Особенно трудны контакты с детьми и лицами, которые намного старше. В межличностных отношениях нередко оказывается в неловком положении. Во многом не находит взаимопонимания с окружающими. Любит острые ощущения, спортивные состязания предпочитает искусству. В деятельности слишком центрирован на себе. Может быть очень продуктивен в индивидуальной работе, во взаимодействии же с другими не всегда выглядит в лучшем свете. Болезненно переносит критику в свой адрес, хотя может на нее бурно не реагировать. Необходима гимнастика чувств.

Методика диагностики уровня эмпатических способностей В.В. Бойко

Методика позволяет не только выявить уровень способности к сопереживанию в общении, но и определить какой (какие) из каналов восприятия другого человека развит(ы) в большей степени.

Обработка результатов

Подсчитывается число ответов (соответствующих ключу) по каждой шкале, а затем определяется суммарная оценка.

Ключ для обработки результатов опросника

№	Канал восприятия	Ключ
1	Рациональный канал эмпатии	+1, +7, -13, +19, +25, -31
2	Эмоциональный канал эмпатии	-2, +8, -14, +20, -26, +32
3	Интуитивный канал эмпатии	-3, +9, +15, +21, +27, -33
4	Установки, способствующие эмпатии	+4, -10, -16, -22, -28, -34
5	Проникающая способность в эмпатии	+5, -11, -17, +23, -29, -35
6	Идентификация в эмпатии	+6, +12, +18, -24, +30, -36

Интерпретация результатов

По результатам анализируются показатели отдельных шкал и общая суммарная оценка уровня эмпатии. Оценки на каждой шкале могут варьироваться от 0 до 6 баллов и указывают на значимость конкретного параметра в структуре эмпатии.

Рациональный канал эмпатии. Характеризует направленность внимания, восприятия и мышления на сущность любого другого человека – на его состояние, проблемы, поведение. Это спонтанный интерес к другому, открывающий шлюзы эмоционального и интуитивного отражения партнера. В рациональном компоненте эмпатии не следует искать логику или мотивацию интереса к другому. Партнер привлекает внимание своей бытийностью, что позволяет эмпатирующему непосредственно выявлять его сущность.

Эмоциональный канал эмпатии. Фиксируется способность эмпатирующего входить в эмоциональный резонанс с окружающими – сопереживать, соучаствовать. Эмоциональная отзывчивость в данном случае становится средством "вхождения" в энергетическое поле партнера. Понять его внутренний мир, прогнозировать поведение и эффективно воздействовать возможно только в том случае, если произошла энергетическая подстройка к эмпатируемому. Соучастие и сопереживание выполняют роль связующего звена, проводника от эмпатирующего к эмпатируемому и обратно.

Интуитивный канал эмпатии. Балльная оценка свидетельствует о способности респондента видеть поведение партнеров, действовать в условиях дефицита исходной информации о них, опираясь на опыт, хранящийся в подсознании. На уровне интуиции замыкаются и обобщаются различные сведения о партнерах. Интуиция, надо полагать, менее зависит от оценочных стереотипов, чем осмысленное восприятие партнеров.

Установки, способствующие или препятствующие эмпатии, соответственно облегчают или затрудняют действие всех эмпатических каналов. Эффективность эмпатии, вероятно, снижается, если человек старается избегать личных контактов, считает неуместным проявлять любопытство к другой личности, убедил себя спокойно относиться к переживаниям и проблемам окружающих. Подобные умонастроения резко ограничивают диапазон эмоциональной отзывчивости и эмпатического восприятия. Напротив, различные каналы эмпатии действуют активнее и надежнее, если нет препятствий со стороны установок личности. Проникающая способность в эмпатии расценивается как важное коммуникативное свойство человека, позволяющее создавать атмосферу открытости, доверительности, задушевности. Каждый из нас своим поведением и отношением к партнерам способствует информационно-энергетическому обмену или препятствует ему. Расслабление партнера содействует эмпатии, а атмосфера напряженности, неестественности, подозрительности препятствует раскрытию и эмпатическому постижению.

Идентификация – еще одно неперемное условие успешной эмпатии. Это умение понять другого на основе сопереживаний, постановки себя на место партнера. В основе идентификации легкость, подвижность и гибкость эмоций, способность к подражанию.

Шкальные оценки выполняют вспомогательную роль в интерпретации основного показателя – уровня эмпатии. Суммарный показатель теоретически может изменяться в пределах от 0 до 36 баллов. По нашим предварительным данным, можно считать: 30 баллов и выше – очень высокий уровень эмпатии; 29-22 – средний; 21-15 – заниженный; менее 14 баллов – очень низкий.

Тема 12. Исследование видов и способов интеракции

Цели и задачи практического занятия:

- углубить самопонимание студентов путем рефлексии собственных особенностей, проявляющихся в процессе взаимодействия с другими;
- определить предпочитаемую позицию в общении;
- выявить склонность к манипулированию.

Форма проведения занятия – рефлексивный практикум, психодиагностика, элементы тренинга.

План занятия:

1. Практическая часть.

1. Упражнение «Тройка».

Цель: формирование навыков взаимопонимания партнеров на невербальном уровне; использование всех трех сторон общения.

Инструкция: группа разбивается на тройки. В каждой тройке обязанности распределяются следующим образом: первый участник – единственный, кто может говорить, но он не двигается и ничего не видит; второй – единственный, кто все видит, но не двигается и не разговаривает; третий – единственный, кто двигается, но не разговаривает и ничего не видит. Всей тройке предлагаются задания: договориться о встрече в Москве, о подарке или в какой цвет покрасить забор.

Примерные вопросы для обсуждения:

1. Какая роль самая сложная? Почему?

2. Кто из участников упражнения имеет приоритет и возможность организовать других?

Почему?

3. Какие выводы позволяет сделать это упражнение?

4. Почему так важна обратная связь в общении?

2. Упражнение «Передача движения по кругу».

Цель: совершенствование навыков координации и взаимодействия на психомоторном уровне; развитие воображения и эмпатии при межличностном взаимодействии.

Инструкция: все садятся в круг. Один из участников группы начинает действие с воображаемым предметом так, чтобы его можно было продолжить. Сосед повторяет действие и продолжает его. Таким образом, предмет обходит круг и возвращается к первому игроку. Тот называет переданный им предмет, и каждый из участников называет, в свою очередь, что именно передавал он. После обсуждения упражнение повторяется еще раз.

Примерные вопросы для обсуждения.

1. В чем причина расхождений во мнениях о «передаваемом предмете»?

2. Что создавало трудности в ходе выполнения данного упражнения?

3. Что позволяет развить такое упражнение?

4. Какую роль воображение имеет в процессе общения?

2. Диагностическая часть. Психодиагностика на выбор студента одной из следующих коммуникативных особенностей: диагностика ролевых позиций в общении (методика 1), диагностика склонности к манипулированию (методика 2).

Используемые методики.

1. Тест «Три Я».

2. Тест «Манипулятор».

Источник: Лабынцева И.С., Познина Н.А., Прима А.К. Практикум по психологии межличностных коммуникаций: учебно-методическое пособие. – Ростов-на-Дону: Изд-во ЮФУ, 2015. – 52 с. <http://pibg.tti.sfedu.ru/?p=704>

3. Подведение итогов занятия. Формулирование выводов по результатам самодиагностики. Рефлексия групповых форм работы, участия в тренинге.

Методики оценки результатов психодиагностики

Тест «Три Я»

Тест «Три Я» позволяет определить наиболее предпочитаемую стратегию во взаимодействии. Тест содержит 21 утверждение, каждое из которых необходимо оценить в баллах от 0 до 10.

Обработка результатов

Необходимо подсчитать сумму баллов отдельно по трем блокам вопросов.

Ключ к обработке результатов методики

№	Позиция	Номера вопросов
1	Ребенок (Д)	1, 4, 7, 10, 13, 16, 19
2	Взрослый (В)	2, 5, 8, 11, 14, 17, 20
3	Родитель (Р)	3, 6, 9, 12, 15, 18, 21

Расположите результаты в порядке убывания и запишите формулу своих потенциальных ролей.

Интерпретация результатов

Если была получена формула *ВДР* – это говорит об обладании развитого чувства ответственности, импульсивности в меру и об отсутствии склонности к назиданиям и поучениям. Данные качества помогут в любом деле, связанном с общением, коллективным трудом, творчеством.

Хуже, если на первом месте стоит *Р*. Категоричность и самоуверенность противоположны, например, педагогу, организатору – словом, всем тем, кто в основном имеет дело с людьми, а не с машинами.

Например, если формула имеет вид *РДВ*, то могут возникнуть некоторые сложности, которые способны осложнить жизнь обладателю такой формулы. «Родитель» с детской непосредственностью режет «правду – матку», ни в чем не сомневаясь и не заботясь о последствиях. Но и тут нет поводов для уныния. Если человека не привлекает организаторская работа, шумные компании, и он предпочитает побыть наедине с книгой, кульманом или этюдником, то все в порядке. Если же нет, и человек захочет передвинуть свое «Р» на второе и даже на третье место, то это вполне осуществимо.

«Д» на первом месте – это вполне приемлемый вариант, скажем, для научной работы. Эйнштейн шутливо объяснил причины своих научных успехов тем, что он развивался медленно, и над многими вопросами задумался лишь в том возрасте, когда люди обычно перестают о них думать. Но детская непосредственность хороша лишь до определенной степени. Если она начинает мешать делу, пора взять свои эмоции под контроль.

Таблица 1

Характеристики ролевых позиций

Позиция	Ребенка (Д)	Родителя (Р)	Взрослого(В)
определение понятия	эмоциональность, незащитность, безответственность	тот, кто воспитывает, наказывает и т.д.	реальное видение мира
слова и выражения	хочу	надо	могу
тон	неуверенный, капризный	категоричный, самоуверенный	спокойный
эмоции и чувства	беспокойство, тревожность, страх, огорчение	гнев, злость, презрение, ненависть	спокойствие, удовлетворение, уравновешенность
поведение	неуверенное	агрессивное	уверенное

Тест «Манипулятор»

Тест «Манипулятор» позволяет определить склонность к манипулированию. Тест содержит 10 утверждений, в зависимости от степени согласия с каждым из утверждений необходимо выбрать один из пяти вариантов ответа и поставить крестик в бланке ответов соответствующем столбце.

Обработка результатов

Сравните выбранные варианты ответов с ключом и суммируйте полученные баллы. Полученную сумму разделите на 50, и результат умножьте на 100 %.

Ключ к обработке результатов методики

№	Полностью не согласен	Частично не согласен	Отношусь нейтрально	Частично согласен	Полностью согласен
1	5	4	3	2	1
2	5	4	3	2	1
3	5	4	3	2	1
4	5	4	3	2	1
5	1	2	3	4	5

6	1	2	3	4	5
7	1	2	3	4	5
8	1	2	3	4	5
9	1	2	3	4	5
10	1	2	3	4	5

Интерпретация результатов

50 – 100 %. Чем ближе полученный результат к 100%, тем выше склонность к манипулированию. Люди с высоким результатом по этому тесту оценивают ситуацию и действуют хладнокровно, рационально, решительно, спокойно и уверенно манипулируя людьми. У вас все получается, как вы задумываете. Иногда это напоминает работу хорошо отлаженной машины. Но при этом вы своей расчетливостью и решительностью часто отталкиваете людей, забываете о них. Постарайтесь регулярно примерять роль, например, Красной Шапочки, которая не забывала о своей больной бабушке. Вспоминайте, что рядом с вами живые люди, а не схемы и средства для достижения цели. Дарите часть своей души, своего драгоценного времени своим близким и друзьям, а если сможете, то и просто знакомым.

25 – 50 %. Нормальная склонность к манипулированию людьми. Такие люди умеют получать необходимый результат, используя свои деловые качества, и душевно общаться с людьми. Но есть тенденция к развитию желания манипулировать людьми.

0 – 25 %. Чем ближе полученный результат к 0%, тем ниже у вас склонность к манипулированию. Люди с низкой степенью манипулирования – это «хорошие парни», которым доброта не дает манипулировать другими. Вам нужно научиться выдерживать деловой стиль в отношениях с людьми, особенно в тех случаях, когда от этого зависит ваше благополучие или интересы вашей семьи, друзей. Будьте требовательны, не обращайтесь на то, что в очередной раз пытаются «растрогать» вашу душу, взывают к вашей доброте и отзывчивости. Скажите себе: «Дело есть дело, а личные отношения оставим на потом».

Тема 13. Формирование навыков эффективного поведения в конфликтных ситуациях

Цели и задачи практического занятия:

- закрепление знаний, полученных в процессе самоподготовки по темам семинаров
- формирование умений предотвращать и эффективно решать конфликтные ситуации, находить конструктивные выходы из сложных ситуаций;
- организация процесса исследования студентами причин возникновения конфликтов и способов поведения в конфликтных ситуациях.

Форма проведения занятия – рефлексивный практикум, психодиагностика, элементы тренинга.

План занятия:

1. Практическая часть.

1. Упражнение «Мы и наши конфликты».

Цель: развитие способов конструктивного поведения в конфликтных и нестандартных ситуациях.

План проведения.

1. Обсуждение домашнего задания: каждый участник по кругу читает описание конфликтных ситуаций.
2. Группа отбирает ситуации для проигрывания.
3. Каждая ситуация проигрывается несколько раз, чтобы вовлечь максимальное число участников и получить как можно большее число вариантов поведения в ситуации.
4. Обсуждение и анализ вариантов поведения участников.

Схема для анализа.

1. Формулировка проблемы, подлежащей решению.
2. Квалификация конфликта (деловой, личностный), разбор конфликта – конфликтующие стороны, повод конфликта, его настоящая причина и т.д.

3. Обсуждение и оценка возможных вариантов разрешения конфликта, действия конфликтующих сторон.

4. Прогноз последствий выбранного варианта разрешения конфликта.

2. Упражнение «Если бы..., я стал бы...».

Цель: выработка навыков быстрого реагирования на конфликтную ситуацию.

Инструкция: упражнение происходит по кругу: один участник проговаривает конфликтную ситуацию, например: «Если бы меня обсчитали в магазине...». Следующий участник должен закончить предложение, например: «Я бы стал требовать жалобную книгу...».

Упражнение целесообразно провести минимум в два этапа, что бы каждый участник смог проявить свои способности реагирования на конфликтную ситуацию. В процессы обсуждения участники знакомятся с правилами и методами преодоления конфликтов.

В процессе выполнения упражнения участники применяют на практике усвоенные ранее знания о фазах урегулирования конфликтов: от фазы прекращения насильственных действий, через установление диалога к фазе поиска решения проблем путем переговоров.

В процессе подведения итогов упражнения обсуждается, какие из методов профилактики и разрешения конфликтов применялись участниками:

- ранняя диагностика конфликта и выявление его причин с целью предотвращения его разрастания;

- «разрядка негативных эмоций через деятельность, не причиняющую вреда оппоненту;
- изменения характера восприятия участников конфликта;
- метод последовательных взаимных уступок;
- переговоры участников конфликта;
- обращение к арбитру;
- обращение к посреднику.

2. **Диагностическая часть.** Психодиагностика на выбор студента: коммуникативной толерантности, как индикатора поведения в случае возникновения конфликта (методика 1), способов поведения в конфликте (методика 2).

Используемые методики.

1. Методика диагностики общей коммуникативной толерантно-сти В.В. Бойко.

2. Методика оценки способов реагирования в конфликте (К.Н. Томас).

Источник: Лабынцева И.С., Познина Н.А., Прима А.К. Практикум по психологии межличностных коммуникаций: учебно-методическое пособие. – Ростов-на-Дону: Изд-во ЮФУ, 2015. – 52 с. <http://pibg.tti.sfedu.ru/?p=704>

Методики оценки результатов психодиагностики

Методика диагностики общей коммуникативной толерантности В.В. Бойко

Методика диагностики общей коммуникативной толерантно-сти, предложенная В.В. Бойко, позволяет диагностировать толерантные и интолерантные установки личности, проявляющиеся в процессе общения. Отсутствие необходимой толерантности в межличностных отношениях часто приводит к конфликтам. Поэтому одним из важных факторов для профилактики и разрешения конфликтов является достаточный уровень толерантности. Тест коммуникативной толерантности В.В. Бойко позволяет оценить, в каких аспектах отношений человек более всего подвержен конфликтам, поскольку зная причину конфликта, легче не допустить его вовсе или найти способы разрешения.

Опросник предлагает испытуемому оценить себя в девяти предложенных несложных ситуациях взаимодействия с другими людьми и выразить степень своего согласия от 0 до 3-х баллов.

Обработка результатов

Для выявления уровня общей коммуникативной толерантности необходимо посчитать сумму баллов, полученных по всем признакам (блокам): чем больше баллов, тем ниже уровень коммуникативной толерантности. Максимальное число баллов, которые можно заработать – 135, свидетельствует об абсолютной нетерпимости к окружающим, что вряд ли возможно для нормальной личности. Точно также невероятно получить 0 баллов – свидетельство терпимости ко всем типам партнеров во всех ситуациях.

Можно выделить три уровня коммуникативной толерантности: низкий уровень – 81 – 135; средний уровень – 36 – 80; высокий уровень – 0 – 35.

Интерпретация результатов

Получаемые в ходе применения методики данные позволяют выявить только основные тенденции, свойственные взаимодействию человека со своими партнерами. В непосредственном, живом общении личность проявляется намного ярче и разнообразнее.

Блок 1. Неприятие индивидуальности других. Человек не приемлет личностные качества других людей, которые проявляются в процессе межличностных отношений и общения, его раздражают особенности поведения партнеров, связанные с медлительностью, суетливостью, или нестандартные, безупречные и т.п.

Блок 2. Ориентация на себя в оценке других в качестве эталона при оценке поведения других людей. Оценивая поведение, образ мыслей или отдельные характеристики других людей, человек рассматривает в качестве эталона самого себя. В этом случае он отказывает партнеру в праве на индивидуальность. В прямом или завуалированном виде он считает себя «истиной в последней инстанции» в суждениях о партнере.

Блок 3. Категоричность и консерватизм в оценке людей. Человек регламентирует проявление индивидуальности партнеров и требует от них предпочтительного для себя единообразия, которое соответствует его внутреннему миру – сложившимся ценностям и вкусам.

Блок 4. Неумение скрывать негативные чувства при столкновении с некоммуникабельными качествами партнеров. Качества личности партнера, которые определяют положительные эмоциональный фон общения с ним, называются коммуникабельными, качества партнера, вызывающие негативное отношение к нему – некоммуникабельными. Человек с низким уровнем коммуникативной толерантности обычно демонстрирует неуправляемые отрицательные реакции в ответ на некоммуникабельные качества партнера.

Блок 5. Стремление переделать, перевоспитать партнера. В сущности, человек берется за непосильную задачу – вознамеривается изменить ту или иную подструктуру личности, обновить, переподчинить или заменить ее элементы. Попытки перевоспитать партнера проявляются в жесткой или мягкой форме, но в любом случае, они встречают его сопротивление. Жесткая форма отмечается, например, в привычке читать мораль, поучать, укорять. Мягкая форма сводится к требованиям соблюдать правила поведения и сотрудничества, к замечаниям по разным поводам.

Блок 6. Стремление «подогнать» партнера под себя. В данном случае человек как бы «обтесывает» те или иные качества личности партнера, стремясь регламентировать его поступки или добиться сходства с собой, настраивает на принятии его точки зрения; оценивая партнера, исходит из своих обстоятельств и т.п.

Блок 7. Неумение прощать другим ошибки, неловкость, непреднамеренно причиненные неприятности. Наблюдается в случаях, когда сознание человека «застревает» на различиях между личностными подструктурами – его и партнера. Такой источник взаимных обид, стремления усложнить отношения с партнером придает особый неприятный смысл его поступкам и словам.

Блок 8. Нетерпимость к физическому или психическому дискомфорту, создаваемому другими людьми. Наблюдается в случаях, когда партнер недопогает, жалуется, капризничает, нервничает, ищет сочувствия или сопереживания. Человек с низким уровнем коммуникативной толерантности – душевно черствый и поэтому либо не замечает подобных состояний, либо его раздражают, по крайней мере, вызывают осуждение. При этом он игнорирует то, что сам тоже бывает в дискомфортных состояниях и обычно рассчитывает на понимание и поддержку окружающих.

Блок 9. Неумение приспособляться к характеру и привычкам других. Человек плохо приспособляется к характерам, привычкам, установкам или притязаниям других. Данное обстоятельство указывает на то, что адаптация к самому себе для человека функционально важнее и достигается проще, чем адаптация к партнерам. Во всяком случае, он постарается менять и переделывать прежде всего партнера, а не себя. Взаимное существование, однако, предполагает адаптационные умения обеих сторон.

Методика оценки способов реагирования в конфликте (К.Н. Томас)

Методика позволяет определить способы реагирования человека на конфликтные ситуации; выявить тенденции его взаимоотношений в сложных условиях; выяснить, насколько человек склонен к соперничеству и сотрудничеству в коллективе, стремится ли он к компромиссам, избегает конфликтов или, наоборот, старается обострить их. С помощью данной методики можно также оценить степень

адаптации каждого члена того или иного коллектива к совместной деятельности. Методика содержит 30 пунктов, по каждому из которых надо выбрать только один, предпочтительный для вас вариант ответа «а» или «б».

Обработка результатов

По каждому из пяти разделов опросника подсчитайте количество ваших ответов, совпадающих с ключом.

Ключ к обработке результатов методики

Соперничество	3а, 6б, 8а, 9б, 10а, 13б, 14б, 16б, 17а, 22б, 25а, 28а
Сотрудничество	2б, 5а, 8б, 11а, 14а, 19а, 20а, 21б, 23а, 26б, 28б, 30б
Компромисс	2а, 4а, 7б, 10б, 12б, 13а, 18б, 20б, 22а, 24б, 26а, 29а
Избегание	1а, 5б, 7а, 9а, 12а, 15б, 17б, 19б, 21а, 23б, 27а, 29б
Приспособление	1б, 3б, 4б, 6а, 11б, 15а, 16а, 18а, 24а, 25б, 27б, 30а

Полученные количественные оценки по каждому разделу сравниваются между собой для выявления наиболее предпочитаемых форм поведения в конфликтной ситуации.

Интерпретация результатов

Типы взаимодействия в конфликтной ситуации.

Соперничество – удовлетворение своих интересов, высокий уровень активности. Это такой тип взаимодействия в конфликтной ситуации, при котором участники не стремятся к разрешению существующих между ними противоречий. Целью их взаимодействия становится «победа» над противостоящей стороной, для чего применяются разнообразные средства, используемые при «борьбе с противником».

Сотрудничество – удовлетворение своих и других интересов с высокой степенью активности. Представляет собой такой тип взаимодействия в конфликтной ситуации, при котором его участники стремятся к разрешению возникших между ними противоречий, ориентируясь при этом на сохранение позитивных отношений и опираясь на них в процессе взаимодействия.

Компромисс – умеренность в удовлетворении интересов своих и других. Урегулирование разногласий путем взаимных уступок.

Избегание – пассивное поведение. Это такой тип взаимодействия в конфликтной ситуации, при котором участники не стараются предпринять какие-либо попытки разрешить конфликт.

Приспособление – удовлетворение своих интересов и интересов других при низкой активности. Представляет собой такой тип взаимодействия в конфликтной ситуации, для которого характерен добровольный или вынужденный отказ от борьбы и сдача своих позиций часто в ущерб собственным интересам.

4.2.3. Образцы средств для проведения текущего контроля

Тестовые задания

1. Акт прямой взаимной коммуникации в официально-деловой сфере, называется...
 - а) общением
 - б) деловой встречей
 - в) деловой беседой
 - г) контактом
2. Структура деловой беседы включает...(указать 2 компонента)
 - а) обмен информацией и ее обработку
 - б) мотивационный компонент
 - в) постановку проблемы для обсуждения и обоснование ее актуальности
 - г) учебную задачу
3. Врожденная способность, проявляющаяся в общении людей, связанная с осуществлением естественного физиологического процесса и не требующая сознательных усилий, называется...
 - а) способностью «слушать»
 - б) чувствованием
 - в) способностью «слышать»
 - г) эмпатией

4. Сбор и систематизация материала, моделирование встречи, разработка стратегии, тактики и техники ведения осуществляется на этапе...
 - а) планирования деловой беседы
 - б) подведения итогов
 - в) постановки проблемы для обсуждения
 - г) обмена информацией
5. Коммуникативная сторона общения выражается ...
 - а) в организации совместной деятельности
 - б) во взаимодействии людей
 - в) в передаче информации от одного человека к другому
 - г) в восприятии людьми друг друга
6. Общение, при котором воздействия на партнера с целью достижения своих намерений скрыто, называется ...
 - а) диалогическим
 - б) опосредованным
 - в) императивным
 - г) манипулятивным
7. Стремление понять и запомнить услышанное проявляется в способности...
 - а) сопереживать
 - б) слушать
 - в) чувствовать
 - г) слышать
8. Перцепцией в общении называют ...
 - а) передачу информации
 - б) восприятие другого человека
 - в) обобщение информации
 - г) взаимодействие
9. Конструктивный вид влияния при условии, что мы ясно и открыто сформулировали партнеру цель нашего воздействия, называется ...
 - а) принуждением
 - б) убеждением
 - в) внушением
 - г) заражением
10. Директивная форма взаимодействия с партнером по общению с целью достижения контроля над его поведением называется ... общением
 - а) императивным
 - б) манипулятивным
 - в) конструктивным
 - г) диалогическим
11. Особая форма восприятия одного человека другим, основанная на формировании устойчивого эмоционально-положительного чувства к нему называется:
 - а) атрибуцией
 - б) эмпатией
 - в) аттракцией
 - г) идентификацией
12. Существенным признаком делового уровня общения является ...
 - а) демонстрация делового качества
 - б) формализация
 - в) интерес к партнеру
 - г) подчеркивание высокой деловой активности
13. В основе всех типовых схем формирования первого впечатления о человеке лежит...
 - а) отношение
 - б) внутреннее побуждение
 - в) реакция
 - г) социальный стереотип
14. Процесс, посредством которого определенные члены группы мотивируют и ведут за собой группу, называется ...

- а) дискуссией
 - б) руководством
 - в) лидерством
 - г) управлением
15. «Слышание» как активный процесс имеет следующие значения...
- а) является одним из условий социальной адаптации человека
 - б) выступает как важнейшее коммуникативное качество
 - в) характеризует врожденные особенности центральной нервной системы
 - г) дает возможность устанавливать и поддерживать контакты с людьми
16. Присутствующая в поведении людей тенденция прилагать меньше усилий в коллективной деятельности на общий результат, нежели в случае индивидуальной ответственности, называется...
- а) социальной леностью
 - б) групповой поляризацией
 - в) социальной фасилитацией
 - г) деиндивидуализацией
17. Конформность поведения в группе не зависит от ...
- а) возраста участников группы
 - б) количества человек в группе
 - в) социального статуса участников группы
 - г) гендерных особенностей участников группы
18. Тенденция сглаживания противоречия, поступаясь своими интересами, называется...
- а) компромиссом
 - б) приспособлением
 - в) избеганием
 - г) манипуляцией
19. Стилистический барьер в межличностных коммуникациях может сыграть ____ роль
- а) эмоциональную
 - б) разрушающую
 - в) познавательную
 - г) объединяющую
20. Одним из принципов преодоления межличностного конфликта выступает ...
- а) корректность
 - б) пассивность
 - в) сокрытие эмоции
 - г) субъективность
21. Интерактивная сторона общения выражается в (во) ...
- а) взаимодействии людей
 - б) организации совместной деятельности
 - в) передаче информации от одного человека к другому
 - г) восприятию людьми друг друга
22. К жестам открытости партнеров по общению относятся ...
- а) рука у щеки
 - б) руки, скрещенные на груди
 - в) застегнутый пиджак
 - г) раскрытые руки
23. Первичная оценка индивидуально-личностных и поведенческо-психологических особенностей собеседника осуществляется ...
- а) при подведении итогов
 - б) в начале встречи
 - в) в процессе обсуждения
 - г) при постановке проблемы
24. Жест, состоящий из различных "почесываний" головы, означает ...
- а) стыд
 - б) покорность
 - в) нерешительность, неготовность
 - г) самоободрение

25. Директивная форма взаимодействия с партнером по общению с целью достижения контроля над его поведением называется общением
- а) императивным
 - б) диалогическим
 - в) конструктивным
 - г) манипулятивным
26. Основные характеристики социальной роли не включают в себя ...
- а) масштаб
 - б) задатки
 - в) мотивацию
 - г) эмоциональность
27. Барьеры, мешающие умению слушать...
- а) погружение в свои мысли
 - б) неуверенность в себе
 - в) стиль «да, но...»
 - г) усталость
28. Устойчивая система отношений человека к определенным сторонам действительности называется
- а) позицией
 - б) все ответы верны
 - в) социальной ролью
 - г) статусом
29. Отождествление индивида с некоторыми людьми или группами, позволяющее усваивать разнообразные нормы, отношения и формы поведения, называется ...
- а) идентификацией
 - б) подражанием
 - в) внушением
 - г) конформностью
30. К механизмам социализации не относится ...
- а) стыд и чувство вины
 - б) идентификация
 - в) манипуляция
 - г) имитация
31. Способность побороть свой эгоцентризм, понять и принять точку зрения другого человека, встать на его место и рассуждать с его позиции называется...
- а) объективность
 - б) толерантность
 - в) профессионализм
 - г) эмпатия
32. При.....стиле руководитель уходит от принятия решений, передавая инициативу коллективу, коллегам
- а) пассивном
 - б) авторитарном
 - в) либеральном
 - г) демократическом
33. Внушение, повествование, диалог, доказательство относят к группе воспитательных методов ...
- а) коррекции
 - б) убеждения
 - в) упражнений
 - г) оценки и самооценки
34. Постановка проблемы для обсуждения предполагает... (указать 2 компонента)
- а) наблюдение за реакциями собеседника
 - б) составление резолюции
 - в) обоснование актуальности
 - г) представление реальной цели беседы
35. Активный процесс, требующий от слушателя сознательных усилий, называется...
- а) слушание

- б) слышание
- в) думание
- г) понимание

36. К ошибкам слушания, делающим процесс общения неэффективным, относятся...

- а) внимательное молчание
- б) поспешные выводы
- в) перебивание собеседника
- г) непрошенные советы

Ситуационные и психологические задачи

Ситуация 1. Разделитесь в учебной группе на несколько подгрупп (по 5-6 человек). Каждая подгруппа должна выполнить следующее:

- а) договориться об определении понятия «межличностная коммуникация», которое было бы принято всей подгруппой;
- б) найти аналогию (музыкальную, литературную, архитектурную, игровую и т. д.), которая позволила бы изобразить это определение;
- в) представить свое определение на суд остальных подгрупп;
- г) после того как все подгруппы выступят, провести общее обсуждение и определить: В чем сходство и различие предложенных определений? Было ли чье-то определение неверным?

Ситуация 2. Прочтите небольшой отрывок из повести А. де Сент-Экзюпери «Маленький принц». Выделите основные факторы, влияющие на характер речевого общения героев этого отрывка, и ответьте на следующие вопросы:

- а) Какова роль контекста?
- б) Как проявляется коммуникативное намерение в речевом поведении Лиса?
- в) Каковы ближняя и отдаленная цели героев и как они отражаются на их поведении?

Отрывок: *«Лис замолчал и долго смотрел на Маленького принца. Потом сказал: – Пожалуйста... приручи меня! – Я бы рад, – отвечал Маленький принц, – но у меня так мало времени. Мне надо еще найти друзей и узнать разные вещи. – Узнать можно только те вещи, которые приручишь, – сказал Лис. – У людей уже не хватает времени что-либо узнавать. Они покупают вещи готовыми в магазинах. Но ведь нет таких магазинов, где торговали бы друзьями, и потому люди больше не имеют друзей. Если хочешь, чтобы у тебя был друг, приручи меня! – А что для этого надо делать? – спросил Маленький принц. – Надо запастись терпением, – ответил Лис. – Сперва сядь вот там, поодаль, на траву – вот так. Я буду на тебя искоса поглядывать, а ты молчи. Слова только мешают понимать друг друга. Но с каждым днем садись немножко ближе... Назавтра принц вновь пришел на то же место. – Лучшие приходи всегда в один и тот же час, – попросил Лис. – Вот, например, если ты будешь приходить в четыре часа, я уже с трех часов почувствую себя счастливым, и чем ближе к назначенному часу, тем счастливее. В четыре часа я уже начну волноваться и тревожиться. Я узнаю цену счастью! А если ты приходишь всякий раз в другое время, я не знаю, к какому часу готовить свое сердце... Так Маленький принц приручил Лиса. И вот настал час прощанья. – Я буду плакать о тебе, – вздохнул Лис. – Ты сам виноват, – сказал Маленький принц. – Я ведь не хотел, чтобы тебе было больно, ты сам пожелал, чтобы я тебя приручил... – Да, конечно, – сказал Лис. – Но ты будешь плакать! – Да, конечно. – Значит, тебе от этого плохо. – Нет, – возразил Лис, – мне хорошо. Вспомни, что я говорил про золотые колосья».*

Ситуация 3. Приведенные ниже вопросы дают возможность подумать о себе в ситуации общения с другими людьми. Ответьте на вопросы в каждом из четырех разделов и определите, какие качества и особенности личности они раскрывают.

Какое место в моей жизни занимает общение с другими людьми? Сколько времени в течение дня я провожу в общении с людьми? Хотелось бы мне проводить с людьми больше времени или я предпочитаю одиночество? У меня много друзей или очень мало? Много ли времени провожу я с моими друзьями? Можно ли сказать, что моя жизнь переполнена людьми?

Можно ли сказать, что в моей жизни слишком мало людей, и я очень часто испытываю чувство одиночества? Что для меня предпочтительнее – небольшие компании, большие группы или я предпочел бы большую часть времени проводить лишь с одним человеком? Планирую ли я встречи с другими или это происходит случайно?

Ситуация 4. Приведенные ниже вопросы дают возможность подумать о себе в ситуации общения с другими людьми. Ответьте на вопросы в каждом из четырех разделов и определите, какие качества и особенности личности они раскрывают.

Что является для меня важным, когда я общаюсь с людьми? Что мне нравится в других: ум; физическая привлекательность; то, что они ценят то же, что и я; их происхождение? Может быть, я выбираю общество этих людей потому, что они обладают влиянием и властью? Выбираю ли я среди людей тех, кто будет делать то, что я хочу? Выбираю ли я среди людей тех, кто будет принимать решения за нас двоих? Те люди, с которыми я общаюсь, скорее похожи на меня, отличаются от меня или в чем-то они подобны мне, а в чем-то отличны? В чем? Чувствую ли я, что нуждаюсь в друзьях больше, чем они во мне или наоборот? Даю ли я другим знать, что хочу от них? Даю ли я им знать прямо, или они выясняют, что я хочу, косвенным путем?

Ситуация 5. Приведенные ниже вопросы дают возможность подумать о себе в ситуации общения с другими людьми. Ответьте на вопросы в каждом из четырех разделов и определите, какие качества и особенности личности они раскрывают.

Как я строю свои отношения с коллегами и друзьями? Нравится ли мне управлять людьми? Позволяю ли я другим управлять мной? Часто ли я уступаю другим? Ожидаю ли я, что со мной будут обращаться как с равным? Хочу ли я обращаться с другими, особенно с друзьями, как с равными? О чем я прошу моих друзей? О чем мои друзья просят меня? - Манипулирую ли я людьми? Легко ли мной манипулировать? - Ощущаю ли я ответственность за то, что происходит в моих отношениях с другими людьми или предоставляю, чтобы все шло своим ходом? Каковы мои отношения с начальством? Не мешают ли мои личные отношения с коллегами выполнять работу?

Ситуация 6. Приведенные ниже вопросы дают возможность подумать о себе в ситуации общения с другими людьми. Ответьте на вопросы в каждом из четырех разделов и определите, какие качества и особенности личности они раскрывают.

Каковы мои основные ценности в межличностном общении? Готов ли я принимать людей такими, какие они есть? Важно ли для меня быть самим собой в общении с другими? В чем я чересчур осторожен и внимателен, общаясь с людьми? С чем связаны мои страхи? Могу ли я общаться с людьми, чьи взгляды, мнения, поведение отличны от моих? Есть ли у меня предрассудки в отношении других людей? Обсуждаю ли я свои взгляды и представления с другими? Могу ли я придавать такое значение отношениям (например, дружеским), что они могут повлиять на мою работу или другие занятия? Готов ли я работать, рисковать, ставить себя на место другого для того, чтобы обогатить свое общение с людьми?

5. Учебно-методическое обеспечение и планирование самостоятельной работы обучающихся

Таблица 3

№	Темы	Формы СРС, включая требования к подготовке к занятиям
1	Предмет и базовые аспекты теории коммуникации	1. Выполнить практическое задание по анализу ситуаций общения, закономерностей установления и поддержания контактов в межличностном взаимодействии. Привести примеры (2-3 примера) ситуаций общения из жизни и практики, кратко описать ситуацию, проанализировать возможность развития контактов и условия их поддержания. 2. Решить кейс-задания (Ситуация № 1, п.4.2.3 Программы).

		<p>Прочитать задание и ответить на поставленные вопросы. Ответ должен быть развернутым, обоснованным, отражающим суть задачи.</p> <p>Оформить выполненные задания в письменном виде в тетради или в электронном виде.</p>
2	Коммуникационный процесс и эффективность коммуникации	<p>1. Выполнить практическое задание по анализу речи другого человека с выделением речевых тактик, в том числе нерассмотренных в учебниках.</p> <p>2. Выполнить практическое задание по моделированию речевого поведения специалиста, используя тактики обобщения, усиления и уступки.</p> <p>Оформить выполненные задания в письменном виде в тетради или в электронном виде.</p>
3	Вербальная и невербальная коммуникация	<p>Выполнить практическое задание по разработке основных тактик невербального общения и описать невербальные признаки, способствующие и эффективному общению. Приведите перечень основных тактик, указав их ключевые признаки. Материал должен быть отобран, структурирован, изложен кратко, лаконично.</p> <p>Оформить выполненные задания в письменном виде в тетради или в электронном виде.</p>
4	Формы речевой коммуникации	<p>1. Выполнить электронную презентацию. Представить в презентации различные типологии характера и темперамента. Информация должна быть структурирована, в описании типов характера и темперамента должны быть отражены ключевые особенности и признаки.</p> <p>2. Решение кейс-заданий (Ситуация № 2, п.4.2.3 Программы). Прочитать задание и ответить на поставленные вопросы. Ответ должен быть развернутым, обоснованным, отражающим суть задачи.</p> <p>Оформить выполненные задания в письменном виде в тетради или в электронном виде.</p>
5	Межличностная коммуникация	<p>Выполнить творческое задание: подготовить мини-проект социально-психологического сопровождения личности в образовательном процессе с учетом индивидуальных особенностей. В проекте указать: цель, объект, предмет, проблему, методы и формы сопровождения личности.</p> <p>Оформить выполненные задания в письменном виде в тетради или в электронном виде.</p>
6	Коммуникация в малой группе	<p>Выполнить практическое задание: провести сравнительный анализ групповых дискуссий, используя критерии оптимизации группового процесса. Темы групповой дискуссии могут быть выбраны произвольно. Примеры дискуссий могут быть взяты из СМИ или практики.</p> <p>Оформить выполненные задания в письменном виде в тетради или в электронном виде.</p>
7	Коммуникация в организации	<p>Выполнить практическое задание: проанализируйте основные закономерности эффективного общения. Обратите внимание, какие средства управления в ходе делового общения повышают его эффективность. Изучите приемы и техники эффективного общения, в которых слушание выступает как активный процесс. Разберите, какие барьеры препятствуют эффективной коммуникации. Рассмотрите данные аспекты на</p>

		<p>примерах (2-3 примера). Оформить выполненные задания в письменном виде в тетради или в электронном виде.</p>
8	Технологии межличностной коммуникации	<p>1. Выполнить практическое задание: изучите стили профессионального общения. Проанализировать когнитивный, эмоциональный и поведенческий компоненты общения, проявляющиеся в разных стилях общения. Привести примеры возникновения различных ситуаций межличностного общения и пути их разрешения.</p> <p>2. Решение кейс-заданий (Ситуация № 3-6, п.4.2.3 Программы). Прочитать задание и ответить на поставленные вопросы. Ответ должен быть развернутым, обоснованным, отражающим суть задачи.</p> <p>Оформить выполненные задания в письменном виде в тетради или в электронном виде.</p>
9	Культура межличностной коммуникации	<p>Выполнить практическое задание: проанализировать поведение личности в конфликте. Привести 2-3 примера, демонстрирующие конструктивные и деструктивные стратегии поведения в конфликте. Сделать выводы об эффективности поведения разных стратегий поведения.</p> <p>Оформить выполненные задания в письменном виде в тетради или в электронном виде.</p>

6. Промежуточная аттестация по дисциплине (модулю)

6.1. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

Вопросы к экзамену

1. Общение и коммуникация: сходства и различия.
2. Виды коммуникации (горизонтальная и вертикальная).
3. Коммуникативные формы передачи информации.
4. Цель и функции коммуникации.
5. Гносеологический и методологический аспекты коммуникации.
6. Предмет, законы и теории коммуникации.
7. Категориальный аппарат теории коммуникации.
8. Понятие о коммуникационном процессе, его элементы.
9. Модели коммуникации, их характеристика.
10. Обратная связь в системе взаимодействия коммуникатора с массовой аудиторией.
11. Барьеры коммуникации, их характеристика.
12. Критерии и показатели эффективности коммуникации.
13. Условия и факторы оптимизации межличностной коммуникации.
14. Дискурс как единица вербальной коммуникации.
15. Коммуникативная среда, ее элементы.
16. Слушание как активный процесс. Виды эффективного слушания.
17. Правила успешной вербальной коммуникации (Г.Бройнинг).
18. Аспекты изучения знаковых систем. Понятие знака. Типологии знаков. Компоненты значения знака.
19. Особенности невербальной коммуникации.
20. Организация пространства и времени коммуникативного пространства.
21. Диалог как форма речевой коммуникации.

22. Коммуникативные максимы П.Грайса.
23. Законы коммуникации Ю.Рождественского.
24. Монолог как форма речевой коммуникации.
25. Спор как разновидность речевой коммуникации.
26. Стратегия и тактика аргументации. Техника убеждающей речи.
27. Эффективные речевые тактики.
28. Коммуникативная сторона межличностного общения.
29. Аксиомы межличностной коммуникации.
30. Понятие социальной ситуации, ее структура.
31. Трудные ситуации межличностной коммуникации.
32. Механизмы и эффекты социальной перцепции.
33. Коммуникативные стили.
34. Основные подходы к изучению коммуникации в малых группах.
35. Малая группа: понятие, отличительные черты. Разновидности малых групп.
36. Функции групповых коммуникаций.
37. Коммуникативная структура малой группы.
38. Формирование групповой сплоченности и коммуникация в малой группе.
39. Понятие организации. Внутренняя и внешняя среда организации.
40. Вербальная коммуникация в организациях.
41. Интерактивная коммуникация в организациях.
42. Межличностная коммуникация в организациях.
43. Правила разговора по телефону (делать звонок и принимать звонок, специфика разговора в общественных местах).
44. Требования к резюме: современные стандарты оформления.
45. Технологии передачи информации. Обмен и каналы восприятия информации.
46. Раппорт и подстройка в общении.
47. Приемы управления вниманием.
48. Техника постановки вопросов.
49. Приемы и техники эффективного слушания.
50. Приемы аргументации.
51. Способы активизации мышления.
52. Культура межличностного общения. Основные этические принципы межличностной коммуникации.
53. Эффекты и ошибки восприятия другого человека, их устранение и предупреждение.
54. Манипулятивное общение. Противостояние манипуляциям в общении.

Промежуточная аттестация проверяет сформированность заявленных компетенций. Процедура оценивания производится в форме устного ответа на вопросы по дисциплине и по результатам выполнения заданий текущего контроля.

Формой промежуточного контроля являются: зачет в семестре Е.

6.2. Критерии оценивания компетенций:

Таблица 4

Карта критериев оценивания компетенций

№ п/п	Код и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенций, соотнесенные с планируемыми результатами обучения	Оценочные материалы	Критерии оценивания
1	УК-3 способность осуществлять социальное	Знает: - общие принципы построения, способы и	Устные ответы на семинарах Выполнение	Полнота, точность, логическая последовательность

	<p>взаимодействие и реализовать свою роль в команде</p>	<p>приемы осуществления социального взаимодействия;</p> <ul style="list-style-type: none"> - этические нормы и правила межличностного общения, этику партнерских отношений. <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде; - использовать приемы и техники эффективного общения для установления и поддержания отношений сотрудничества. 	<p>заданий для СР Ситуационные и психологические задачи Вопросы к экзамену</p>	<p>устного ответа. Активное участие в учебной дискуссии. Умение приводить примеры, демонстрирующие связь теоретических положений темы с жизнью и деятельностью, практикой Умение избирательно отбирать, структурировать, схематизировать учебный материал при выполнении СР. Перенос теоретических знаний на практику, умение применить для решения практических задач</p>
2	<p>УК-4 способность осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</p>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - сущность и закономерности деловой коммуникации; - приемы и техники эффективного общения; - тактики речевой коммуникации; <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять эффективные приемы и техники в общении; - использовать вербальные средства для осуществления коммуникации; 	<p>Устные ответы на семинарах Выполнение заданий для СР Тест Ситуационные и психологические задачи Вопросы к экзамену</p>	<p>Полнота, точность, логическая последовательность устного ответа. Активное участие в учебной дискуссии. Умение приводить примеры, демонстрирующие связь теоретических положений темы с жизнью и деятельностью, практикой Умение избирательно отбирать, структурировать, схематизировать учебный материал при выполнении СР. Перенос теоретических</p>

				знаний на практику, умение применить для решения практических задач
3	ПК-1 способность реализовывать программы профессионального обучения СПО и (или ДПП по учебным предметам, курсам, дисциплинам (модулям), практикам	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - психологические особенности и закономерности общения; - типологические и индивидуальные особенности личности и их проявление в межличностном общении; <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - осуществлять обучение с применением вербальных и невербальных средств общения; - учитывать во взаимодействии с обучающимися их возрастные и индивидуальные особенности. 	<p>Устные ответы на семинарах</p> <p>Выполнение заданий для СР</p> <p>Тест</p> <p>Ситуационные и психологические задачи</p> <p>Вопросы к экзамену</p>	<p>Полнота, точность, логическая последовательность устного ответа. Активное участие в учебной дискуссии. Умение приводить примеры, демонстрирующие связь теоретических положений темы с жизнью и деятельностью, практикой</p> <p>Умение избирательно отбирать, структурировать, схематизировать учебный материал при выполнении СР.</p> <p>Перенос теоретических знаний на практику, умение применить для решения практических задач</p>
4	ПК-2 способность проводить учебно-производственный процесс при реализации образовательных программ различного уровня и направленности	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - структуру коммуникативного процесса; - виды общения; - способы и техник эффективного общения; <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять техники эффективного общения в профессиональной деятельности. 	<p>Устные ответы на семинарах</p> <p>Выполнение заданий для СР</p> <p>Тест</p> <p>Ситуационные и психологические задачи</p> <p>Вопросы к экзамену</p>	<p>Полнота, точность, логическая последовательность устного ответа. Активное участие в учебной дискуссии. Умение приводить примеры, демонстрирующие связь теоретических положений темы с жизнью и деятельностью, практикой</p> <p>Умение избирательно</p>

				отбирать, структурировать, схематизировать учебный материал при выполнении СР. Перенос теоретических знаний на практику, умение применить для решения практических задач
--	--	--	--	--

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

7.1 Основная литература:

1. Истратова, О.Н. Психология эффективного общения и группового взаимодействия: учеб. пособие / О.Н. Истратова, Т.В. Эксакусто. - Ростов-на-Дону; Таганрог: Издательство Южного федерального университета, 2018. - 192 с. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1039716>

7.2 Дополнительная литература:

1. Аминов, И.И. Психология делового общения: учебник для студентов вузов / И.И. Аминов. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 287 с. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1028555>

2. Ефимова, Н. С. Психология общения. Практикум по психологии: учеб. пособие / Н.С. Ефимова. - Москва: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2018. - 192 с. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/766784>

7.3. Интернет-ресурсы:

- <http://www.voppsy.ru> (официальный сайт журнала «Вопросы психологии». Теоретические, экспериментальные, научно-практические материалы по психологии.)
- <http://www.ipras.ru> (официальный сайт Института психологии РАН. Фундаментальные и прикладные исследования по основным направлениям психологии. Психологический журнал. Электронные журналы Института психологии РАН).

7.4 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

Знаниум - <https://new.znanium.com/>

Лань - <https://e.lanbook.com/>

IPR Books - <http://www.iprbookshop.ru/>

Elibrary - <https://www.elibrary.ru/>

Национальная электронная библиотека (НЭБ) - <https://rusneb.ru/>

Межвузовская электронная библиотека (МЭБ) - <https://icdlib.nspu.ru/>

"ИВИС" (БД периодических изданий) - <https://dlib.eastview.com/browse>

Электронная библиотека ТюмГУ - <https://library.utmn.ru/>

8. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю):

лицензионное ПО:

- платформа для электронного обучения Microsoft Teams;
- Microsoft Office 2003, Microsoft Office 2007, Microsoft Office 2010, 7-Zip, AdobeAcrobatReader, AdvancedGrapher, FreePascal, GIMP, Lazarus, ModelVisionStudium, GoogleChrome, MozillaFirefox, OpenOffice.org, UVScreenCamera, UVSoundRecorder, SMathStudioDesktop, Scilab, Inkscape, MyTestX, WinVDIG, OracleVirtualBox, AdobeMediaPlayer, Kompozer.
-7-Zip, AdobeAcrobatReader, AdvancedGrapher, FreePascal, GIMP, Lazarus, ModelVisionStudium, GoogleChrome, MozillaFirefox, OpenOffice.org, UVScreenCamera, UVSoundRecorder, SMathStudioDesktop, Scilab, Inkscape, MyTestX, WinVDIG, OracleVirtualBox, AdobeMediaPlayer, Kompozer.

9. Технические средства и материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Мультимедийная учебная аудитория семинарского типа № 207 на 34 посадочных мест для проведения практических занятий оснащена следующими техническими средствами обучения и оборудованием: учебная мебель, доска аудиторная, мультимедийное проекционное и акустическое оборудование, персональный компьютер.

ПК (Intel Core 2 Duo E450 2,2 ГГц; DDR2 2 Гб; MS Windows XP; MS Office 2003; HDD 140Гб; Acer AL1716: 1280x1024; 17 дюймов), **аудиосистема** (Genius), **проектор** (Epson EB-S720: 800x600; 1960 лм)

На ПК установлено следующее программное обеспечение: Офисное ПО: операционная система MS Windows, офисный пакет MS Office, платформа MS Teams, офисный пакет LibreOffice, антивирусное ПО Dr. Web.

Обеспечено проводное подключение ПК к локальной сети и сети Интернет.

Мультимедийная учебная аудитория семинарского типа № 311 на 24 рабочих места с компьютерным классом на 15 рабочих мест для проведения индивидуальных и групповых консультаций, для самостоятельной работы оснащена следующими техническими средствами обучения и оборудованием:

15+1 ПК (Dell 3060-7601: Intel Core i5 8500T 2,1 ГГц; DDR4 8 ГБ; SSD 256 ГБ; Dell SE2216H: 1920x1080; 21,5 дюйма; MS Windows 10; MS Office 2010), **проектор** (Epson EB-980W: 1280x800; 3800 лм), **экран** (16:10)

На ПК установлено следующее программное обеспечение:

— Офисное ПО: операционная система MS Windows, офисный пакет MS Office, платформа MS Teams, офисный пакет LibreOffice, антивирусное ПО Dr. Web.

Обеспечено проводное подключение ПК к локальной сети и сети Интернет.