

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Владимирский государственный университет
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»
(ВлГУ)



УТВЕРЖДАЮ
Проректор
по образовательной деятельности

А.А.Панфилов

« 29 » 08 2019 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
ТРЕНИНГ КОММУНИКАТИВНЫХ СПОСОБНОСТЕЙ
(наименование дисциплины)

Направление подготовки 37.03.01 - Психология

Профиль/программа подготовки – Психология

Уровень высшего образования – академический бакалавриат

Форма обучения – очно-заочная

Семестр	Трудоемкость зач. ед./ час.	Лекции, час.	Практич. занятия, час.	Лаборат. работы, час.	СРС, час.	Форма промежуточной аттестации (экзамен/зачет/зачет с оценкой)
8	2/72		36		36	зачет
Итого	2/72		36		36	зачет

Владимир 2019

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель освоения дисциплины: формирование умений общения, как на межличностном, так и деловом уровне; овладение современными технологиями профессионального и личного общения в процессе непосредственного взаимодействия.

Задачи дисциплины:

- познакомить студентов с конкретными упражнениями и заданиями профессионального общения, позволяющими организовать действенную помощь и реальную поддержку;
- сформировать у студентов умение программировать свое поведение в ситуации общения с другими людьми;
- повысить уровень общей психологической компетентности студентов как будущих эффективных субъектов профессионального общения;
- научить приемам эффективного слушания, приоритетным каналам межличностного восприятия;
- вырабатывать навыки быстрой адаптации при выстраивании разнообразных контактов в общении с другими людьми;
- развить навыки оптимального поведения в ситуациях контакта и конфликта, развитие навыков межличностного, психологически грамотного воздействия.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина «Тренинг коммуникативных способностей» относится к вариативной части учебного плана. Пререквизиты дисциплины: «Общая психология», «Возрастная психология», «Социальная психология».

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения ОПОП

Код формируемых компетенций	Уровень освоения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине характеризующие этапы формирования компетенций (показатели освоения компетенции)
1	2	3
ПК-12	полное	Знать особенности организации просветительской деятельности среди населения. Уметь использовать разнообразные формы просветительской деятельности. Владеть навыком организации просветительской деятельности среди населения с целью повышения уровня психологической культуры общества
ПК-14	полное	Знать психологические технологии, ориентированные на личностный рост сотрудников и охрану здоровья индивидов и групп. Уметь использовать интерактивные методы личностного роста, психологические технологии здоровьесбережения. Владеть навыками разработки программ личностного роста сотрудников и охраны их здоровья.

4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетных единицы, 72 часов

№ п/п	Наименование тем и/или разделов/тем дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Объем учебной работы, с применением интерактивных методов (в часах / %)	Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	СРС		
1.	Теории межличностных коммуникаций	8	1-2		4		4	4/50%	
2.	Содержание межличностной коммуникации.	8	3-4		4		4	4/50%	
3.	Особенности субъектов межличностной коммуникации и их диагностика.	8	5-6		4		4	4/50%	Рейтинг-контроль №1
4.	Стратегии, тактики и приемы межличностной коммуникации.	8	7-8		4		4	4/50%	
5.	Средства межличностной коммуникации.	8	9-10		4		4	4/50%	
6.	Развитие межличностных отношений.	8	11-12		4		4	4/50%	Рейтинг-контроль №2
7.	Проблемы межличностных коммуникаций.	8	13-14		4		4	4/50%	
8.	Коммуникативная компетентность субъекта.	8	15-16		4		4	4/50%	
9.	Социально-психологический тренинг коммуникативных способностей.	8	17-18		4		4	4/50%	Рейтинг-контроль №3
Всего за 8 семестр:		8	18		36		36	36/50%	зачет
Наличие в дисциплине КП/КР					-				
Итого по дисциплине		8	18		36		36	36/50%	зачет

Содержание практических занятий по дисциплине

Тема 1. Теории межличностных коммуникаций.

Межличностная коммуникация – это процесс обмена сообщениями и их интерпретация двумя или несколькими индивидами, вступившими в контакт друг с другом. В межличностной коммуникации психологический аспект общения существенно обогащает процесс двустороннего обмена информацией, оказывает регулирующее воздействие на ход общения. Поскольку межличностная коммуникация реализуется путем непосредственных контактов между субъектами общения, то они должны находиться в пространственной близости друг от друга. Только в этом случае есть возможность осуществления обратной связи. Межличностная коммуникация в противовес массовым формам носит более стандартный, рациональный и инструментальный характер. Это находит

отражение в ее функциях: информационной, экспрессивной, прагматической и социальной. Основой для теоретического обоснования межличностной коммуникации является теория речевой деятельности, поскольку вербальные средства общения играют главную роль в процессе межличностного взаимодействия. Л.С. Выготский и А.Н. Леонтьев рассматривали эту деятельность с точки зрения психологических основ поведенческой теории. Ключевыми факторами речевой коммуникации они определили мотив и цель. Мотив соотносится с коммуникативной деятельностью, он выполняет функцию побуждения субъекта к активности. Цель почти всегда является осознанной, в то время как мотив может осознаваться, но может быть и неосознанным. Мотив и цель при достижении замысла могут совпадать. В процессе осуществления межличностной коммуникации важно уметь разгадать мотив собеседника, особенно если смысл его высказываний неясен. Межличностная коммуникация может способствовать изменению мнений, социальных установок индивидов, участвующих в обмене информацией. Социальным основанием мотивов являются общественные отношения. Мотивационная основа межличностной коммуникации может быть изучена на основе разработанных мотивационных теорий. Их можно разделить на мотивационные теории равновесия и мотивационные теории удовлетворения потребностей.

Тема 2 Содержание межличностной коммуникации.

Межличностное общение — это процесс взаимодействия по крайней мере двух лиц, направленный на взаимное познание, установление и развитие взаимоотношений и предполагающий взаимовлияние на состояния, взгляды, поведение и регуляцию совместной деятельности участников этого процесса.. Умение слушать собеседника – один из важнейший навыков общения. Люди, неумеющие слушать, сталкиваются с массой проблем в межличностном общении. Главная цель межличностного общения — достижение взаимопонимания. **Межличностное** общение связано с пополнением знаний (обучением) и сопряженным с ним изменением взглядов и поведения людей. Поэтому общение в команде необходимо контролировать. Процесс обучения посредством общения предполагает наличие отправителя, который передает сообщение, и получателя, который интерпретирует это сообщение и на него реагирует. Структура: Виды межличностного общения:

1)Императивное общение 2)Манипуляция 3)монологическое общение 4)Диалоговое общение.

Функции: 1) информационно-коммуникативная 2)регуляционно-коммуникативная 3)аффективно-коммуникативная

Уровни общения:1. Макроуровень: общение индивида с другими людьми рассматривается как важная сторона его образа жизни. . Общение здесь выступает как сложная развивающаяся сеть взаимосвязей индивида с другими людьми и социальными группами.

2. Мезоуровень (средний уровень): общение рассматривается как сменяющаяся совокупность целенаправленных логически завершаемых контактов

3. Микроуровень: здесь главный акцент делается на анализе элементарных единиц общения как сопряженных актов,

Виды межличностного общения.

1)Императивное общение — это авторитарная, директивная форма воздействия на партнера по общению с целью достижения контроля над его поведением и внутренними установками, принуждения к определенным действиям или решениям. В данном случае партнер по общению рассматривается как объект воздействия, выступает пассивной, «страдательной» стороной. Особенность императива в том, что конечная цель общения — принуждение партнера — не завуалирована.

2)Манипуляция — это распространенная форма межличностного общения, предполагающая воздействие на партнера по общению с целью достижения своих скрытых намерений. Как и императив, манипулятивное общение предполагает объектное восприятие партнера по общению, которой используется манипулятором для достижения своих целей.

3)Диалогическое. Этот вариант основан на равноправии собеседников.

Тема 3 Особенности субъектов межличностной коммуникации и их диагностика.

Для понимания социальной значимости межличностной (или диадной) коммуникации необходимо рассмотреть ее проявления в социальных структурах различного типа. Дело в том, что реальная непосредственная коммуникация в диаде может осуществляться в условиях малых групп (формальных и неформальных, больших и малых). К числу таких групп относят семью, профессиональный коллектив, компанию друзей и т. п. Наблюдения за речевой деятельностью

в малых группах показали, что межличностная коммуникация характеризуется рядом особенностей. Наиболее показательным является фактор однородности/неоднородности речи. Речевая однородность предполагает социальную однородность группы, члены которой находятся в близких отношениях. Эта близость определяется фактором сплоченности, длительностью и регулярностью контактов. В таких группах коммуниканты используют слова, речевые образцы и штампы, часто в шутовском или ироничном тоне, который понятен лишь посвященным. Наблюдения за речевым поведением индивидуумов в семье показывает, что целый ряд слов и выражений имеет необычную смысловую интерпретацию. Это семейный язык — своеобразный коммуникативный код, обусловленный семейными обычаями или традицией. Другой особенностью межличностной коммуникации в малых группах является преобладание оценочных и характеризующих слов. Это объясняется тем, что в малой группе, где люди объединены общим опытом и интересом, не столь важно название предмета, о котором идет речь, сколько его свойства, характеристика и оценка, то есть новая информация. Степень эффективности межличностной коммуникации определяется по результатам актуализации двух основных социально значимых функций — взаимодействия и воздействия. Эти результаты зависят от трех основных условий, определяющих характер речевого общения: типа коммуникативных личностей, восприятия смысловой и оценочной информации и целенаправленного воздействия друг, на друга. Для эффективности межличностной коммуникации наиболее оптимальными вариантами этих условий являются следующие: совместимость партнеров как коммуникативных личностей, адекватное восприятие смысловой и оценочной информации, воздействие через убеждение.

Тема 4 Стратегии, тактики и приемы межличностной коммуникации

Каждой коммуникативной ситуации соответствует своя стратегия. Обычно под *стратегией* понимается осознание ситуации в целом, определение направления развития и организация воздействия в интересах достижения цели.

Е. Клюев дает следующее определение: «Под *коммуникативной стратегией*... будет пониматься совокупность запланированных говорящим заранее и реализуемых в ходе коммуникативного акта теоретических ходов, направленных на достижение коммуникативной цели». Близкое по смыслу определение находим у Д.П. Гавра: «*Коммуникативная стратегия* – это некая обобщенная согласованная схема коммуникативного поведения, в которой серия различных вербальных и невербальных средств используется для достижения цели субъекта коммуникации».

В. Максимов и Н. Казаринова под *стратегией* понимают процесс построения коммуникации, направленный на достижение долговременных результатов. Стратегия включает в себя планирование взаимодействия в зависимости от конкретной ситуации и личностей коммуникантов, а также реализацию этого плана. *Тактика* же – это совокупность приемов осуществления коммуникации и линия поведения на определенном ее этапе.

Применительно к речевой коммуникации стратегия определяется следующим образом: «*Речевые стратегии* выявляются на основе анализа хода диалогового взаимодействия на протяжении всего разговора... Стратегию определяет макроинтеграция (намерение, цель) одного (или всех) участника диалога, обусловленная социально-психологическими особенностями конкретного общения». Речевые стратегии соединяют в диалоге модели речевого поведения, игру (отступление от стереотипного поведения) и ритуальное речевое поведение (традиционные реплики, поговорки, «дежурные» фразы – о погоде, здоровье и пр.) (Л. Граудина).

Таким образом, коммуникативная стратегия предполагает:

1. осознание (анализ) коммуникативной ситуации (до начала коммуникации);
2. определение модели поведения, исходя из п.1;
3. организация в соответствии с этим (1 - 2) взаимодействия (определение «ходов» коммуникации – и поведенческих, и речевых);
4. достижение цели коммуникации (ради этого и выстраивается стратегия).

Стратегия коммуникации реализуется через *тактики*, которые выполняют функцию способов осуществления стратегии в конкретной коммуникативной ситуации. Иными словами, *коммуникативная тактика* - совокупность практических ходов в реальном процессе коммуникативного взаимодействия, позволяющих достичь поставленных целей в конкретных ситуациях. В качестве приемов реализации тактик при вербальной коммуникации выступают речевые средства разных уровней.

Так, при реализации стратегии отказа в выполнении просьбы может быть применена одна из следующих тактик, каждая из которых, в свою очередь, может быть сформулирована различными языковыми средствами:

- а) выдать себя за некомпетентного человека, (неспособность выполнить просьбу);
- б) ссылка на занятость (невозможность выполнить просьбу в данное время);
- в) отказ без мотивировки (нет, потому что нет);
- г) уклонение от прямого ответа (ни да, ни нет) и др.

В любом случае инициатора просьбы (= говорящего, «просителя») ждет коммуникативная неудача: он получит отказ, его коммуникативная цель (получить согласие на выполнение просьбы) не будет достигнута. Таким образом, *коммуникативная стратегия* – это теоретическое «выстраивание» модели взаимодействия, а *тактика* – это практическое воплощение такого взаимодействия.

Тема 5 Средства межличностной коммуникации

Средства межличностной коммуникации разделяются на вербальные и невербальные. К вербальным средствам относится речь. Она может рассматриваться как некая знаковая система в процессе коммуникации и все, что говорилось о сущности коммуникации вообще, для нее справедливо. В процессе межличностной коммуникации могут иметь место две различные задачи в ориентации партнера по общению (А.А.Леонтьев): личностно-речевая и социально-речевая (убеждающая коммуникация, влияющая на поведение человека).

Невербальные средства МЛК - оптико-кинестетическая система знаков (жесты, мимика, пантомимика). В разных культурах различная система жестов Теория Джеймса и Ланге о влиянии жеста на состояние человека: мы плачем не потому, что нам грустно, а нам грустно, потому, что мы плачем.

Паралингвистическая и экстралингвистическая - это система вокализации (качество голоса, диапазон, тональность) и паузы, покашливание, смех, темп речи.

Пространство и время в организации коммуникативного процесса выступают особой знаковой системой и несут смысловую нагрузку (размещение партнеров в разговоре, окрик в спину и т.д.). Существует специальная область психологии проксемика – пространственная психология», основателем которой является Э.Холл). Хронотопы - это наборы пространственных и временных констант коммуникативных ситуаций. Например, хронотопы "больничной палаты", "вагонного попутчика" и т.д.).

Контакт глаз - визуальное средство общения. В основном – интимное общение.

3. Обратная связь. Межличностная коммуникация предполагает обратную связь. Обратная связь – это информация, которую мы можем поставлять другим, и которая содержит нашу реакцию на их поведение. Целью обратной связи является помощь окружающим в лучшем осознании того, как мы воспринимаем их поступки, и какие чувства они вызывают в нас. Обратная реакция связана с поведением человека, его реальными поступками. Целью обратной связи является, прежде всего, помощь окружающим в лучшем осознании того, как мы воспринимаем их поступки, какие чувства они вызывают в нас.

Специалистами по межличностной коммуникации предлагаются следующие правила обратной связи:

- 1) Говорите только о своих чувствах.
- 2) Говорите о том, что человек может реально изменить.
- 3) Если вы хотите, чтобы человек что-либо изменил в своем поведении, выразите это просьбой.
- 4) Ваше сообщение не должно содержать оценки.

По своему содержанию обратная связь может быть позитивной и негативной, адекватной и неадекватной.

Тема 6 Развитие межличностных отношений.

Этапы развития межличностных отношений:

- 1) этап знакомства – первый этап – возникновение взаимного контакта, взаимного восприятия и оценки людьми друг друга, что во многом обуславливает и характер взаимоотношений между ними;
- 2) этап приятельских отношений – возникновение межличностных отношений, формирование внутреннего отношения людей друг к другу на рациональном (осознание взаимодействующими людьми достоинств и недостатков друг друга) и эмоциональном уровнях (возникновение соответствующих переживаний, эмоционального отклика и т. д.);

3) товарищеские отношения – сближение взглядов и оказание поддержки друг другу, характеризуются доверием.

Тема 7 Проблемы межличностных коммуникаций.

В процессе общения нередко возникают проблемы связанные с обменом информацией, которые мешают эффективно работать и понимать суть основной задачи организации.

Данная тема очень актуальна в современном мире, особенно в рыночной экономической системе. Когда коммуникации, многие экономисты и маркетологи уделяют всё большую роль служанки рыночных процессов, именно в наше время должна быть понята как направляющий вектор современных рыночных отношений, как механизм, согласующий содержание экономических и неэкономических интересов субъектов рынка, как культурно-этическая доминанта современных рыночных процессов. Именно наддисциплинарность коммуникации, точнее ее метадискурсивность, определяют ее основные положения над маркетинговыми, экономико-психологическими процессами современности.

Каждый человек, а так же каждая организация испытывает те или иные затруднения в процессе коммуникации. Есть различные причины этому:

- сложившиеся стереотипы напрямую мешают общению между людьми, они заранее упрощают мнение относительно отдельных лиц, в большинстве случаев в негативную сторону;
- предвзятые отношения к своему собеседнику изначально препятствуют ведению диалога между людьми. В большинстве случаев те люди, которые предвзято относятся к своим собеседникам, отвергают всё то, что не исходит от них, в связи с этим в значительной мере снижается эффективности взаимодействия собеседников, что пагубно отражается на всём процессе коммуникации;
- одной из главных причин плохой коммуникации является так же не заинтересованность и не внимательность собеседников друг к другу, теряется общая тема для разговора, каждый думает о себе, о своей теме, в связи с этим получаем негативное развитие диалога;
- не правильная оценка собеседника, переоценивания его как личности, пренебрежение фактами тоже мешают эффективной коммуникации, не стоит делать преждевременные выводы о своём собеседнике, пока не узнаем его получше, нужно приглядеться к нему со всех сторон, понять каков он изнутри, на самом деле, и только после того, вести его в курс дела;
- не правильное построения предложений, тоже является одним из главных факторов препятствующих эффективной коммуникации. Всем известно, человек передающий информации всегда уверен, в том, что, он должным образом её представляет своему собеседнику, но есть много ситуаций, которые вызывают непонимания сказанного со стороны своего собеседника, из-за не правильной формы и стиля выбора построения предложения;

А так же можно выделить ряд барьеров, которые не способствуют развитию коммуникации, а именно:

- непонимание возникшее из-за незнания различных слов, выражений, терминов;
- фонетический - из-за невнятности речи говорящего;
- стилистический - из-за не правильного употребления стиля речи в определённой ситуации общения;
- логический - из-за непонятной или не правильной логики рассуждения, логика говорящего должна быть понятна собеседнику;

Барьеры играют решающую роль в деятельности любой организации. Если барьеров будет слишком много, то об эффективности коммуникации речи и быть не может. Нужно не только знать основные барьеры общения, но и научиться успешно их преодолевать, чтобы Ваш собеседник чувствовал рядом с Вами комфортно.

Эффективность коммуникации тесно связано с результатом деятельности всей организации в целом. “Европейскими учёными был проведен эксперимент в среде сотрудников западных компаний - 28% корреспондентов сообщили, что информация доходящая до них уже им не нужна, то есть доходит очень поздно, а 58% в общее считаю, что полученная информация не имеет отношения к профессиональной деятельности. Вследствие не правильной коммуникации 60% всех опрошенных были вынуждены перейти в другой отдел или вовсе на другую работу” [4, стр. 20].

Всем известно, что те люди, которые действительно умеют слушать других, обладают мощным средством влияния на человека, средство, которое можно получить, если использовать некоторые правила, а именно:

- Направить своё внимание полностью на собеседника, сконцентрироваться на нём. Смотреть на человека, чувствовать интерес к тому, что он говорит, и стараться ни в коем случае не давать себе отвлекаться на посторонние вещи и различные собственные мысли в голове. Быть полностью погружённым в собеседника.
- Следить за невербальными знаками. Наблюдать за выражениями лица и движениями человека. Если он активно и размашисто жестикулирует, то надо обязательно сбавить тон и выслушать его, постараться его успокоить, говорить на приятную ему тему.
- Откладывать свои и посторонние суждения. Никогда нельзя судить человека, пока мы полностью не узнаем его. И даже некоторые рекомендую, что в общем нельзя судить человека. Шекспир однажды сказал “Грехи других судить Вы так усердно рвётесь, начните со своих и до чужих совсем не доберётесь”.
- Не надо позволять себе перебивать своего собеседника. Нужно дать возможность ему закончить свою мысль. И надо всегда стараться не делать замечания окружающим людям, особенно посторонним. Научно доказано, сколько бы мы фактов не приводили в поддержку собственного мнения; оппонент всё равно останется при своём.
- Желательно иной раз показать своему собеседнику, что вы его внимательно слушаете. Повторить сказанное, чтобы обеспечить полное понимание, задать вопрос, если это необходимо, а так же можно и уточнить сказанное.
- Понять со всех сторон, что именно хочет донести Ваш собеседник. “Нужно стремиться расширять, а так же развивать сказанное другим человеком, а не выискивать в нем ошибки. А если всё-таки ошибки грубые, то сказать собеседнику в такой форме “Вы всё правильно подметили. Но вы знаете, я слышал не много другое убеждение(сказать это убеждение, то есть поправку), а потом обязательно добавить, давайте разберёмся вместе, мне очень интересно, найти истину”” [2, стр. 125].

Коммуникация является одним из важнейших качеств любого сотрудника. Чем лучше у него поставлена речь, дикция, тем ему будет легче найти общий язык со своими коллегами, подчинёнными, а так же и клиентами.

Тема 8 Коммуникативная компетентность субъекта.

Коммуникация - процесс, более широкий, чем общение. Коммуникация – процесс передачи информации кому-либо и способы общения, позволяющие передавать и принимать разнообразную информацию. Цель коммуникации – обеспечить понимание полученной и передаваемой информации. Компетентный – надлежащий, знающий, осведомлённый, авторитетный в какой-то области. Коммуникативная компетентность – умение общаться, быстро и чётко устанавливать деловые и дружеские контакты с людьми, хорошая осведомлённость в области коммуникаций (общения) и умение воплотить знания на практике. Коммуникативная компетентность определяется как эффективность общения: способность и реальная готовность к речевому общению, адекватная целям, сферам и ситуациям общения, способность к речевому взаимодействию и речевому действию и включает:

- знание речевых норм, функционального использования языка
- речевые умения и навыки;
- собственно-коммуникативные умения: выбор языковой нормы, сообразно ситуации; навыки речевого общения с учётом того, с кем, когда и с какой целью мы говорим.

Признаки коммуникативной компетентности:

- 1) быстрая и точная ориентировка во взаимодействии;
- 2) стремление понять друг друга в контексте конкретной ситуации;
- 3) установка в контакте не только на дело, но и на партнёра;
- 4) уверенность в себе, адекватно включённая в ситуацию;
- 5) владение ситуацией, готовность проявить инициативу;
- 6) большая удовлетворённость в общении и уменьшение нервно-психических затрат в процессе коммуникации;
- 7) умение эффективно общаться в разных статусно-ролевых позициях.

Коммуникативная компетентность включает в себя:

- языковой компонент (формирование лексических и грамматических навыков);

- речевой компонент (смысловое, логическое построение высказывания, умение аргументировать свою позицию, вести дискуссию, задавать вопросы, слушать, устанавливать контакт);
- учебно-познавательный компонент (умение работать с информацией);
- социокультурный компонент (культура коммуникации в условиях сотрудничества, умение выслушать партнёра, встать на его позицию и сформулировать её);
- этикетный и общекультурный компонент.

2. Коммуникативная компетентность как достижение трёх уровней адекватности партнёров – коммуникативной, интерактивной и перцептивной. Общение – сложный многоплановый процесс установления и развития контактов с людьми, порождаемый потребностями людей в совместной деятельности. Включает в себя 3 стороны: коммуникацию – обмен информацией, интеракцию – выработка стратегии поведения, перцепцию – восприятие и понимание партнёра по общению. Исходя из этого, общение как коммуникативный акт имеет функции:

1. Перцептивный аспект – усовершенствование и поддержание нашего представления о себе, выполнение социальных обязательств, выстраивание взаимоотношений;
2. информационный аспект;
3. интерактивный аспект – мы общаемся, чтобы воздействовать на других (организовать наше пространство);
4. общение как инструмент (решаем какие-то задачи).

Деловая коммуникация – это самый массовый вид взаимодействия людей в обществе в процессе их познавательно-трудовой деятельности. Деловое общение – это общение с целью расширения соответствующих практических проблем, ситуаций, когда необходимо направить и ли изменить деятельность других людей, их мнений. Коммуникативно одарён каждый говорящий человек, т.е. реализующий себя как коммуникативная личность.

«Коммуникативная личность понимается как одно из проявлений личности, обусловленное совокупностью её индивидуальных свойств и характеристик, которые определяются степенью её индивидуальных свойств и характеристик, когнитивным диапазоном, сформировавшимся в процессе познавательного опыта, и собственно коммуникативной компетенцией – умением выбора коммуникативного кода, обеспечивающего адекватное восприятие и целенаправленную передачу информации в конкретной ситуации».

(Конечкая В.П. Социология коммуникации. М.1997). Параметры коммуникативной личности:

1. мотивационный – потребность сообщить что-то или получить необходимую информацию – служит мощным стимулом для коммуникативной деятельности;
2. когнитивный – знание коммуникативных систем (кодов), обеспечивающих адекватное восприятие смысловой и оценочной информации, и воздействие на партнёра в соответствии с коммуникативной установкой;
3. функциональный – такое свойство личности, которое принято называть коммуникативной (языковой) компетентностью:

1) практическое владение индивидуальным запасом вербальных и невербальных средств для актуализации информационной, экспрессивной и прагматической функций коммуникации; 2) умение варьировать коммуникативные средства в процессе коммуникации в связи с изменением ситуативных условий общения; 3) построение высказываний в соответствии с нормами избранного коммуникативного кода и правилами речевого этикета. Оценка коммуникативной личности зависит от степени эффективности выполнения функции взаимодействия и функции воздействия.

Коммуникативная компетентность – это совокупность коммуникативных способностей, умений и знаний, адекватных коммуникативным задачам и достаточных для их решения. *Коммуникативная компетентность* в ходе делового общения предполагает три уровня адекватности партнёров:

- коммуникативного – взаимодействия между объектом и субъектом с целью сообщения и обмена информацией и воздействия на индивида или общества в целом в соответствии с определённой целью-установкой;
- интерактивного – взаимодействия объекта и субъекта, предполагающего определённую форму организации совместной деятельности;
- перцептивного – процесс взаимного восприятия и познания объектом и субъектом друг друга, управления как основы их взаимопонимания.

3. Характеристика коммуникативных умений.

Основные коммуникативные умения – это слушать, понимать, самовыражаться, воздействовать. Мы нарабатываем коммуникативные умения в ходе коммуникации. Коммуникация в человеческом общении – это процесс создания и передачи значимых сообщений в междуличностном и групповом взаимодействии, публичном выступлении. Этот процесс включает в себя:

1. *Участники* (кто участвует в общении) – отправитель информации и получатель.
2. *Контекст* – это физическое (темпер., свет, шум, физическое расстояние, время суток и т.д.), социальное (заданные социальные роли, социальное взаимодействие), психологическое (те настроения, чувства, которые привносят каждый из участников), социокультурное окружение (ценности, убеждения, особенности восприятия тех или иных событий, особенности восприятия), в котором происходит коммуникация.
3. *Сообщение*. Значением нашего сообщения является обратная связь: сочетание значения символа, кода, формы организации информации. а) Значение – это осознание вами мыслей и чувств. Значение, существующее в вашем сознании не может передаваться вонне само собой, поэтому люди используют символы (слова, звуки, действия); б) кодирование – когнитивный процесс трансформации идей и чувств в слова, звуки, действия; декодирование - перевод звуков, слов в действия.
4. *Канал* (вербальный, невербальный) – технический маршрут сообщения и средство его передачи. Все каналы задействованы: осязание, обоняние, слух, зрение, но развиты неодинаково.
5. *Обратная связь* – реакция на сообщение. Обратная связь указывает передававшему человеку: как оно было принято, понято.
6. *Шум*. Шумом называют то, что мешает передавать нужную информацию, т.е. любой внешний, внутренний физический, психологический, семантический или иной стимул, вторгающийся в процесс обмена информацией и влияющий на искажение значения информации (разность образования, восприятия, установочных понятий и т.д.).
7. *Цель*. Каждая ситуация (коммуникация) должна иметь цель. Эффективной считается та коммуникация, когда участники считают, что цель выполнена.

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В преподавании дисциплины «Тренинг коммуникативных способностей» используются разнообразные образовательные технологии как традиционные, так и с применением активных и интерактивных методов обучения.

Активные и интерактивные методы обучения:

- Интерактивная лекция (тема № 1-9);
- Групповая дискуссия (тема № 1-9);
- Проблемное обучение (тема № 3-9);
- Обучение на основе опыта (тема № 3-7)
- Разбор конкретных ситуаций (тема № 4-9).

6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

Рейтинг – контроль 1

1. Соотношение понятий: общение и коммуникация; общение и взаимопонимание; общение и отношения; общение и взаимовлияние; общение и взаимодействие; общение и личность;
2. Влияние общения на личность и личности на результаты общения;
3. Основные социально-психологические функции общения: взаимосвязь, взаимопроявление, взаимопознание, согласование, преобразование личности.
4. Прерывность, периоды подъема и спада общения, динамика тем общения - основные единицы анализа на макроуровне.
5. Фазы и этапы общения.
6. Зависимость их определения от исследовательской позиции в понимании общения.

7. Умение выбора партнера по общению
8. Основные навыки самопрезентации.

Рейтинг – контроль 2

1. Условия и способы понимания людьми друг друга; социальные способности личности (социальная наблюдательность, социальный интеллект, социальное воображение, эмпатия).
2. Способы преодоления коммуникативных барьеров и потерь информации в разговорном общении.
3. Виды социальной перцепции.
4. Способы нейтрализации негативных социально-психологических эффектов.
5. Сущность и типы взаимодействия людей в процессе совместной деятельности; понятие о взаимодействии, контакте как основной единице анализа общения.
6. Стратегии поведения участников взаимодействия: содействие, противодействие и уклонение от взаимодействия в общении;
7. Модели кооперативного и конфликтного взаимодействия в практике социальной работы.

Рейтинг – контроль 3

1. Условия и способы понимания людьми друг друга.
2. Коммуникативные барьеры и потери информации в разговорном общении.
3. Предотвращение информационных потерь при вербальном общении сотрудников.
4. Развитие индивидуальной техники активного слушания.
5. Общение с «трудными людьми».
6. Исследование коммуникативной компетентности.
7. Проблема социальной перцепции и взаимопонимания.
8. Социально-психологические эффекты: ореола, первичности, новизны; стереотипы и этностереотипы, способы их нейтрализации.
9. Факторы адекватности межличностного познания.
10. Особенности влияния личностных черт на интерпретацию поведения человека.

Вопросы к зачету

1. Роль суеверий в межличностных коммуникациях.
2. Приметы и их роль в межличностном взаимодействии.
3. Стили взаимодействий и характер отношений.
4. Феномен моды в межличностных коммуникациях.
5. Скандалы: сущность, цели, средства и способы противодействия.
6. Феномен сплетен: функции и последствия.
7. Межличностное взаимодействие покупателя и продавца.
8. Межличностное взаимодействие врача и пациента.
9. Возрастные различия в межличностном взаимодействии.
10. Половые различия в межличностном взаимодействии.
11. Феномен лести в межличностных коммуникациях.
12. Доверительность в межличностных коммуникациях.
13. Власть и властность в межличностном взаимодействии.
14. Критика в межличностных коммуникациях.
15. Лживость в межличностных коммуникациях.
16. Хвастливость в межличностном взаимодействии.

17. Застенчивость и робость субъектов в межличностном взаимодействии.
18. Феномен отшельничества
19. Вера и межличностное взаимодействие.
20. Личностные защиты как регулятор межличностных коммуникаций.
21. Формы межличностных коммуникаций как следствие научения.
22. Сценарии жизненных игр и возможности коррекции межличностных отношений.

Задания для самостоятельной работы

Примерные задания для тестирования

- 1) Столкновение действий, направленных на достижение цели называется ... (выберите правильное продолжение): а. Конфликтом; б. Прецедентом; в. Инцидентом; г. Взаимодействием.
- 2) Какое из перечисленных условий не является условием эффективности стратегии избегания конфликта? (найдите правильный ответ) а. Недостаток сил; б. Дефицит времени; в. Сложность ситуации; г. Опасность немедленного разрешения конфликта.
- 3) Японская технология делового общения «невамаси» предполагает ... (выберите главную идею подхода): а. Учет интересов собеседника; б. Уважение личности собеседника; в. Развитие мысли собеседника; г. Неформальное общение.
- 4) Так называемый «принципиальный подход» к разрешению конфликтов путем переговоров предполагает ... (уберите лишнее): а. Выявление истинных интересов сторон; б. Ориентацию на объективные критерии; в. Открытость партнеров; г. Формирование климата доверия.
- 5) Внутренний имидж человека включает ... (выберите верное продолжение) а. этикет б. мимику в. особенности мышления г. модель поведения
- 6) Что понимать под перцептивным аспектом общения? (найдите правильный ответ) а. влияние партнеров друг на друга б. обмен информацией в. восприятие партнерами друг друга г. дистанции общения
- 7) Суггестор – это ... (выберите верное продолжение) а. внушающий субъект б. убеждающий субъект в. заражающий паникой субъект г. объект воздействия
- 8) Эффективность внушения определяется факторами (исключи лишнее): а. авторитет суггестора б. самооценкой суггеренда в. демографическими особенностями суггеренда г. аргументированностью воздействия
- 9) Приемы снижения личностной защиты называются: ... (выбрать верный ответ) а. аттракцией б. фасцинацией в. аффилиацией г. эмпатией
- 10) К факторам развития аттракции можно отнести: ... (исключи лишнее) а. Пространственную близость б. фактор свободы в. фактор времени г. тревожность
- 11) Способность человека с достоинством отстаивать свои права называется ... (выберите правильный ответ) а. толерантностью б. ассертивностью в. дипломатичностью г. правовой компетентностью

12) Эффективное распоряжение предполагает... (исключите неверный ответ): а. комплименты личным достоинствам; б. мотивирование; с. вежливое обращение; d. персонифицированную форму распоряжения.

13) Психологически грамотное наказание предполагает... (выберите правильное продолжение): а. доброжелательную атмосферу. б. оценку личности провинившегося; с. привлечение к наказанию коллектива; d. выражение личного отношения руководителя к нарушителю;

14) Заголовок делового письма не должен превышать ... (выберите правильное продолжение): а. 7 слов; б. одной строки; с. двух строк; d. трех строк

15) Длина строки текста делового письма не должна превышать (выберите правильное продолжение): а. 12 см б. 17 см с. 22 см d. 27 см

16) Признаки недостаточной асертивности: ... (исключи лишнее) а. стремление быть принципиальным б. стремление быть всегда последовательным с. самоуверенность d. концентрация на неудачах

17) Эффект частой встречаемости состоит в том, что... (выберите верное продолжение) а. интерес к часто встречающемуся незнакомцу падает б. к незнакомцу развивается повышенный интерес с. незнакомец в последующих контактах оценивается более позитивно d. люди начинают здороваться друг с другом

18) Феномен ровни, выявленный Сильверманом, состоит в том, что партнер более привлекателен, если... (выберите верное продолжение) а. обладает примерно тем же уровнем физической красоты б. он обладает аналогичным (равным) статусом с. относится к той же возрастной группе d. имеет схожие интересы

19) Устойчивые латентные состояния предрасположенности субъекта к определенной оценке явлений называются ... (выберите правильное продолжение): а. экспектациями; б. идеалами; с. установками; d. стереотипами.

20) Образ потребного будущего называется ... (выберите верное продолжение) а. социальным мифом б. социальным идеалом с. аттитюдом d. политическими экспектациями

21) По теории приватности Альтмана каждый человек испытывает потребность..... (выберите правильный ответ) а. в любви б. в личной территории с. быть членом сообщества d. в регуляции своей доступности

22) Мотивы межличностного взаимодействия (по М.Р.Битяновой) включают:..... (исключите лишнее) а. кооперацию б. индивидуализм с. агрессия d. Регрессия

23) Межличностное взаимодействие рассматривается как поведение, основанное на опыте и учете потерь и наград в теории (выбрать соответствующую теорию) а. теория модификации поведения б. теория обмена с. теория справедливости d. НЛП

24) Способность принять роль другого – основное условие эффективного взаимодействия в теории..... (выбрать соответствующую теорию) а. транзактного анализа б. гуманистических теорий с. символического интеракционизма d. теорий самоактуализации

25) На внутригрупповом уровне межличностного взаимодействия актуализируются следующие регуляторы поведения: (исключи лишнее) а. фасилитация б. аттракция с. конформизм d. лидерство

26) К когнитивным характеристикам межличностного взаимодействия относится:.....
.....(выбрать верный ответ) а. доступность б. гармоничность с. эффективность d. обратная связь

27) Условия эффективного сочетания музыки и голоса (исключи лишнее): а. резонанс с потребностями б. ретиальность с. риторичность d. Эротичность

28) Эффективность внушения определяется факторами(исключи лишнее): а. авторитет суггестора б. самооценкой суггеренда с. демографическими особенностями суггеренда d. аргументированностью воздействия

29) Приемы снижения личностной защиты называются:..... (выбрать верный ответ) а. аттракцией б. фасцинацией с. аффилиацией d. Эмпатией

30) Йельская школа экспериментальной риторики выделяет следующие факторы убеждающей речи:... (исключи лишнее): а. кредитность б. безопасность с. динамизм d. сингармоничность

31) Информация, выражающая основную идею называется.....(выберите правильный ответ) а. релевантной б. семантической с. генерализацией d. Эскапизмом

32) К факторам развития аттракции можно отнести:.... ..(исключи лишнее) а. пространственную близость б. фактор свободы с. фактор времени d. Тревожность

33) Способность человека с достоинством отстаивать свои права называется.....(выберите правильный ответ) а. толерантностью б. ассертивностью с. дипломатичностью d. правовой компетентностью

Фонд оценочных средств для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом.

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1. Книгообеспеченность

Наименование литературы: автор, название, вид издания, издательство	Год издания	КНИГООБЕСПЕЧЕННОСТЬ	
		Количество экземпляров изданий в библиотеке ВлГУ в соответствии с ФГОС ВО	Наличие в электронной библиотеке ВлГУ
Основная литература			
1. Битянова М.Р. Социальная психология, СПб. / М.Р. Битянова. – СПб: НИЦ ИНФА-М, 2015. – 249 с. – ISBN 978-5-16-009649-0.	2015		http://znanium.com/catalog/product/451796
2. Горянина В.А. Психология общения / В.А. Горянина. - М.: Издательство Юрайт, 2016. – 396 с. – ISBN 978-5-9916-6481-3.	2016		https://urait.ru/uploads/pdf_review/19849489-BB3E-45F3-B0AC-427CBA62856D.pdf

3 Петровская Л.А. Общение - компетентность - тренинг. М.: Учебник / Л.А. Петровская – М.: НИЦ ИНФА-М, 2015. – 436 с. – ISBN 978-5-16-010816-6.	2015		http://znanium.com/catalog/product/502847
4. Кон И.С. Введение в сексологию: Курс лекций / И.С. Кон. – М.: НИЦ ИНФА-М, 2014. – 154 с. – ISBN 978-5-16-009028-3.	2014		http://znanium.com/catalog/product/770771
Дополнительная литература			
1. Основы психологии: Практикум \ Ред.-сост. Л.Д.Столяренко, Изд. 3-е, доп. и переработ. / Л.Д. Столяренко, М.Р. - М.: ГЭОТАР-Медиа. - 424 с.: ил. - ISBN 978-5-9704-3258-7.	2015		http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970437742.html
2. Кабаченко Т.С. Методы психологического воздействия на личность / Т.С. Кабаченко. – Москва : Эксмо, 2008. – 734 с.: - ISBN 978-5-699-23343-4.	2008	1	
3. Анатомия и физиология: учебник / Н. В. Смольяникова, Е. Ф. Фалина, В. А. Сагун. - М.: ГЭОТАР-Медиа. – 576 с.: ил. – ISBN 978-5-9704-2912-9.	2014	1	

7.2. Периодические издания

7.3. Интернет-ресурсы

1. <http://znanium.com/>
2. <http://www.diss.rsl.ru/>
3. <http://polpred.com/>
4. <http://elibrary.ru/defaultx.asp>
5. <http://grebennikon.ru/>
6. <http://www.iprbookshop.ru/>

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий практического/лабораторного типа, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Практические/лабораторные работы проводятся в аудиториях 529а, 529б, 209а.

Перечень используемого лицензионного программного обеспечения: Word, Excel, PowerPoint

Рабочую программу составил старший преподаватель Макарова Е.Н.

(ФИО, подпись)

Рецензент

(представитель работодателя) медицинский психолог ГКУЗ ВО ОПБ №1 Крылова Т.А.

(место работы, должность, ФИО, подпись)

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры

Протокол № 1 от 29.08.19 года

Заведующий кафедрой ПЛиСП к. пс. н., доц. Филатова О.В.

(ФИО, подпись)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии
направления 38.03 01-Психология

Протокол № 1 от 29.08.19 года

Председатель комиссии

(ФИО, подпись)

**ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Рабочая программа одобрена на 2020/2021 учебный год.

Протокол заседания кафедры № 15 от 2.07.20 года.

Заведующий кафедрой .

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год.

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года.

Заведующий кафедрой _____.

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год.

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года.

Заведующий кафедрой _____.

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год.

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года.

Заведующий кафедрой _____.

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год.

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года.

Заведующий кафедрой _____.

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год.

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года.

Заведующий кафедрой _____.