МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«ИВАНОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Шуйский филиал ИвГУ

Кафедра психологии и социальной педагогики

ОДОБРЕНО:

Руководитель ОП

_____ И.В. Кузьменко
(подпись)

«27» апреля 2023 г.

Рабочая программа дисциплины
ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

Уровень высшего образования:	бакалавриат
Квалификация выпускника:	бакалавр
Направление подготовки:	44.03.02 Психолого-педагогическое образование
Направленность (профиль) образовательной программы:	Психология и социальная педагогика

Шуя

1. Цели освоения дисциплины

Цель освоения дисциплины «Психология общения» – сформировать компетентность студентов в сфере организации социального взаимодействия, а именно: сформировать навыки работы в коллективе, умения учитывать социально-психологические особенности собеседников, организовывать процесс конструктивного взаимодействия, а также осуществление практической подготовки обучающихся посредством выполнения определенных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью и направленных на формирование, закрепление, развитие практических навыков и компетенций по профилю образовательной программы

2. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина «Психология общения» является обязательной для изучения; относится к обязательной части блока дисциплин Б1, входит в коммуникативный модуль.

Успешное освоение данной дисциплины будет способствовать готовности обучающихся к освоению дисциплин: «Педагогическая психология», «Основы психолого-педагогического консультирования», «Основы вожатской деятельности», «Служба медиации в образовательном учреждении», «Теория и практика тьюторского сопровождения»; прохождению учебной практики, ознакомительной практики, по психолого-педагогическому модулю; учебной практики, адаптационной практики, по коммуникативно-цифровому модулю; производственной практики, вожатской практики, по модулю воспитательной деятельности; подготовке к сдаче и сдаче государственного экзамена.

Студент, приступающий к изучению данной дисциплины, должен:

Знать:

- условия эффективного речевого взаимодействия;
- особенности речевого взаимодействия в группе;
- способы взаимодействия.

Уметь:

- различать в речи собеседника мнение, доказательство, факты; гипотезы, аксиомы, теории и др.

Владеть:

- ценностями и нормами речевого поведения

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

3.1. Компетенции, формированию которых способствует данная дисциплина

При реализации дисциплины формируются следующие компетенции в соответствии с ФГОС ВО по данному направлению подготовки:

а) универсальные компетенции (УК) и индикаторы их достижения:

Наименование категории (группы) универсальных компетенций	Код и наименование универсальной компетенции выпускника	Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции
Командная работа и лидерство	УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1. Демонстрирует способность работать в команде, проявляет лидерские качества и умения. УК-3.2. Демонстрирует способность эффективного

		речевого и социального взаимодействия. УК-3.3. Демонстрирует навыки работы с институтами и организациями в процессе осуществления социального взаимодействия.

б) общепрофессиональные компетенции (ОПК) и индикаторы их достижения:

Наименование категории (группы) общепрофессиональных компетенций	Код и наименование общепрофессиональной компетенции выпускника	Код и наименование индикатора достижения общепрофессиональной компетенции
Совместная и индивидуальная учебная и воспитательная деятельность обучающихся	ОПК-3. Способен организовывать совместную и индивидуальную учебную и воспитательную деятельность обучающихся, в том числе с особыми образовательными потребностями, в соответствии с требованиями федеральных государственных образовательных стандартов	ОПК-3.1. Проектирует диагностируемые цели (требования к результатам) совместной и индивидуальной учебной и воспитательной деятельности обучающихся, в том числе с особыми образовательными потребностями, в соответствии с требованиями федеральных государственных образовательных стандартов. ОПК-3.2. Использует педагогически обоснованные содержание, формы, методы и приемы организации совместной и индивидуальной учебной и воспитательной деятельности обучающихся. ОПК-3.3. Формирует позитивный психологический климат в группе и условия для доброжелательных отношений между обучающимися с учетом их принадлежности к разным этнокультурным, религиозным общностям и социальным слоям, а также различных (в том числе ограниченных) возможностей здоровья. ОПК-3.4. Управляет учебными группами с целью вовлечения обучающихся в процесс обучения и воспитания, оказывает помощь и поддержку в организации

		деятельности ученических органов самоуправления. ОПК-3.5. Осуществляет педагогическое сопровождение социализации и профессионального самоопределения обучающихся.
Взаимодействие с участниками образовательных отношений	ОПК-7. Способен взаимодействовать с участниками образовательных отношений в рамках реализации образовательных программ	ОПК-7.1. Взаимодействует с родителями (законными представителями) обучающихся с учетом требований нормативно-правовых актов в сфере образования и индивидуальной ситуации обучения, воспитания, развития обучающегося. ОПК-7.2. Взаимодействует со специалистами в рамках психолого-медико-педагогического консилиума. ОПК-7.3. Взаимодействует с представителями организаций образования, социальной и духовной сферы, СМИ, бизнес-сообществ и др.

3.2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения формируемых компетенций

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать:

- разновидности коммуникативных ролей в групповом общении (УК-3 (индикаторы 1, 2, 3));
- свойства и разновидности диалога-обсуждения (УК-3 (индикаторы 1, 2, 3));
- законы проявления личностных свойств (ОПК-3 (индикаторы 1, 2, 3, 4, 5));
- способы взаимодействия с различными участниками образовательного процесса (ОПК-7 (индикаторы 1, 2, 3));
- способы построения межличностных отношений (ОПК-7 (индикаторы 1, 2, 3));
- особенности бесконфликтного общения (ОПК-7 (индикаторы 1, 2, 3)).

Уметь:

- формировать деловые коммуникации (УК-3 (индикаторы 1, 2, 3));
- организовывать взаимодействие в группе (определять общие цели, распределять роли и др.) (УК-3 (индикаторы 1, 2, 3));
- договариваться о правилах и вопросах для обсуждения в соответствии с поставленной перед группой задачей (УК-3 (индикаторы 1, 2, 3));
- выделять общую точку зрения в обсуждении (УК-3 (индикаторы 1, 2, 3));
- понимать позицию собеседника (УК-3 (индикаторы 1, 2, 3));
- корректно и аргументированно отстаивать свою точку зрения в обсуждении, уметь выдвигать контраргументы, перефразировать свою мысль (УК-3 (индикаторы 1, 2, 3));

- критически относиться к собственному мнению, признавать ошибочность своего мнения и корректировать его (УК-3 (индикаторы 1, 2, 3));
- устранять в рамках обсуждения разрывы в коммуникации (УК-3 (индикаторы 1, 2, 3));
- определять свои действия и действия партнера, которые способствовали или препятствовали продуктивному взаимодействию (УК-3 (индикаторы 1, 2, 3));
- осуществлять (совместно с психологом и др. специалистами) организацию субъект–субъектного взаимодействия участников образовательного процесса (ОПК-3 (индикаторы 1, 2, 3, 4, 5));
- организовывать совместную деятельность обучающихся (ОПК-3 (индикаторы 1, 2, 3, 4, 5));
- взаимодействовать с другими специалистами (ОПК-3 (индикаторы 1, 2, 3, 4, 5));
- вступать в контакт и развивать конструктивные отношения с разными субъектами образовательных отношений (ОПК-7 (индикаторы 1, 2, 3));
- взаимодействовать с различными участниками образовательных отношений (ОПК-7 (индикаторы 1, 2, 3)).

Владеть:

- ценностями и нормами речевого поведения в процессе группового общения (культурой группового общения) (УК-3 (индикаторы 1, 2, 3));
- приемами совместного порождения и развития содержания сообщения в процессе группового взаимодействия (УК-3 (индикаторы 1, 2, 3));
- приемами гармонизации диалога в ходе группового обсуждения (УК-3 (индикаторы 1, 2, 3));
- технологиями организации совместной деятельности обучающихся (ОПК-3 (индикаторы 1, 2, 3, 4, 5));
- способами взаимодействия с различными субъектами образовательного процесса (ОПК-7 (индикаторы 1, 2, 3));
- приемами построения деловых и межличностных отношений (ОПК-7 (индикаторы 1, 2, 3));
- техниками предупреждения конфликтов и снятия напряжения в общении (ОПК-7 (индикаторы 1, 2, 3)).

4. Объём и содержание дисциплины

Очная форма обучения

Объём дисциплины составляет 2 зачётные единицы (54 час.)

Контактная работа 28,75 час.

Самостоятельная работа 25,25 час.

Виды учебных занятий и формы промежуточной аттестации	2 сем.	
	Контактная работа с преподавателем	Самостоятельная работа обучающегося
Лекции	13,5	25,25
Практические занятия	15	
Зачет	0,25	–
Всего	28,75	25,25

Заочная форма обучения
Объём дисциплины составляет 2 зачётные единицы (54 час.)
Контактная работа 6,25 час.
Самостоятельная работа 47,75 час.

Виды учебных занятий и формы промежуточной аттестации	1 курс	
	Контактная работа с преподавателем	Самостоятельная работа обучающегося
Лекции	3	45
Практические занятия	3	
Зачет	0,25	2,75
Всего	6,25	47,75

4.1. Содержание дисциплины по разделам (темам), соотнесенное с видами и объемом учебных занятий

Очная форма обучения

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Семестр	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучающихся и объем (в часах)				Формы текущего контроля успеваемости Формы промежуточной аттестации
			Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа		Самостоятельная работа обучающегося	
				Лаб.	Пр.		
1.	Тема 1. Понятие «общение» как психологическая категория	2	1,5	–	1,5 ПП	2	
2.	Тема 2. Коммуникативная сторона общения	2	1,5	–	1,5 ПП	3 (1,5 ПП)	
3.	Тема 3. Перцептивная сторона общения.	2	1,5	–	1,5 ПП	3 (1,5 ПП)	
4.	Тема 4. Интерактивная сторона общения.	2	1,5	–	1,5 ПП	3 (1,5 ПП)	
5.	Тема 5. Слушание в процессе общения.	2	1,5		1,5 ПП	3 (1 ПП)	Текущий контроль 1 – тестирование
6.	Тема 6. Факторы успешного делового общения.	2	1,5	–	1,5 ПП	2 ПП	
7.	Тема 7. Психология затрудненного общения.	2	1,5	–	1,5 ПП	3 ПП	
8.	Тема 8. Манипулятивное общение.	2	1,5	–	1,5 ПП	3 (1,5 ПП)	
9.	Тема 9. Психологические технологии и техники общения.	2	1,5	–	3 ПП	3 ПП	Текущий контроль 2 – тестирование
ИТОГО:			13,5	–	15 ПП	25,25 (15 ПП)	Зачет

Заочная форма обучения

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Курс	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучающихся и объем (в часах)				Формы текущего контроля успеваемости Формы промежуточной аттестации
			Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа		Самостоятельная работа обучающегося	
				Лаб.	Пр.		
1.	Тема 1. Понятие «общение» как психологическая категория	1	1,5	–	–	5 (2,5 ПП)	
2.	Тема 2. Коммуникативная сторона общения	1		–	1,5 ПП	5 (2,5 ПП)	
3.	Тема 3. Перцептивная сторона общения.	1		–		5 (2,5 ПП)	
4.	Тема 4. Интерактивная сторона общения.	1		–		5 (2,5 ПП)	
5.	Тема 5. Слушание в процессе общения.	1		–		5 (2,5 ПП)	Текущий контроль 1 – тестирование
6.	Тема 6. Факторы успешного делового общения.	1	1,5	–	–	5 (2,5 ПП)	
7.	Тема 7. Психология затрудненного общения.	1		–	–	5 (2,5 ПП)	
8.	Тема 8. Манипулятивное общение.	1			1,5 ПП	5 (2,5 ПП)	
9.	Тема 9. Психологические технологии и техники общения.	1	–			5 (2,5 ПП)	Текущий контроль 2 – тестирование
ИТОГО:			3	–	3 ПП	45 (22, 5 ПП)	Зачет

4.2. Развернутое описание содержания учебного материала по разделам (темам)

Тема 1. Понятие «общение» как психологическая категория

Соотношение категорий общение и деятельность. Специфика общения как особого вида деятельности. Общение как объект социальной психологии. Общение и деятельность. Общение и коммуникация. Классификация мотивов общения (М.И. Лисина). Результат общения. Социально-психологические функции общения. Содержание, цель и средства общения. Три стороны общения: коммуникативная, перцептивная и интерактивная.

Классификации видов общения. Виды общения по содержанию. Виды общения по уровням контакта. Вербальное и невербальное общение. Аксиальное и ретиальное общение. Предпосылки общения (В.А. Кан-Калик): установка, настроение, восприятие друг друга участниками общения и их взаимопонимание.

Общение на микроуровне и понятие коммуникативного акта. Макроуровень общения. Общение на мезоуровне как вид деятельности и способ существования человека.

Тема 2. Коммуникативная сторона общения

Понятие о коммуникации. Проблема кодирования и декодирования информации. Средства общения и их виды.

Вербальные средства общения. Конвенциальный характер языка. Речь как средство общения. Функции и виды речи. Смысловой барьер и причины его возникновения в общении. Элементы речевой коммуникации: контекст, содержание, код, контакт, отправитель и реципиент. Стиль общения. Партнерский и непартнерский стили общения.

Невербальные средства общения и их виды. Роль невербальных средств в процессе взаимопонимания людей. Кинетические средства общения: жесты, мимика, пантомимика, позы, врожденные экспрессивные движения. Классификация жестов: эмблемы, иллюстративные жесты, адаптеры, регуляторы, аффективные жесты. Проксемика. Роль пространственного расположения партнеров в процессе общения. Дистанции общения. Такесика. Роль прикосновений в процессе общения. Экстра- и паралингвистика. Визуальное общение или контакт глаз. Роль невербальных средств общения в создании образа партнера. Экспрессивная функция невербальных средств общения. Проблема интерпретации невербального поведения.

Коммуникативная компетентность личности. Коммуникативный стиль личности. Коммуникативная толерантность личности.

Тема 3. Перцептивная сторона общения

Понятие о социальной перцепции. Особенности восприятия человека человеком. Факторы восприятия. Теория установки (Д.Н. Узнадзе). Смысловые, целевые и операциональные установки. Этапы формирования установки. Социальная установка и реальное поведение.

Механизмы социальной перцепции: аттракция, казуальная атрибуция, идентификация, стереотипизация, социальная рефлексия. Эмпатия и ее роль в процессе социального восприятия и взаимопонимания людей.

Эффекты межличностного восприятия: эффект ореола (галоэффект), эффекты новизны и первичности, эффект стереотипизации. Точность межличностной перцепции. Возрастные особенности социальной перцепции. Физиогномические стереотипы и стереотипы внешности. Направленное формирование первого впечатления.

Имидж личности как передаваемый и воспринимаемый образ. Субъективная и объективная сторона социального образа человека. Процесс формирования имиджа.

Роль национальных и этнических стереотипов в восприятии и понимании других людей.

Тема 4. Интерактивная сторона общения

Понятие об интеракции. Анализ структурных элементов межличностного взаимодействия: определение контекста межличностного взаимодействия, соотнесения его с социальной ситуацией, изучение пространственного структурирования взаимодействия.

Классификация видов взаимодействия по Р. Бейлсу: область позитивных отношений, область решения проблем, область постановки проблем, область негативных отношений. Концепция трансактного анализа Э. Берна. Типы трансакций: прямая, перекрестная, скрытая (неявная). Характеристики позиций Я-родитель, Я-ребенок, Я-взрослый. Трансактный анализ как инструмент совершенствования межличностного взаимодействия.

Межличностные отношения их виды. Межличностные роли как продукт взаимодействия людей в группе. Соотношение межличностной и социальной роли. Особенности процесса формирования межличностных ролей. Понятие о взаимных экспектациях. Факторы оптимизации межличностного взаимодействия.

Тема 5. Слушание в процессе общения

Роль слушания в процессе общения. Слушание и «слышание». Этапы слушания: интерпретация, оценка и реакция. Влияние цели слушания на эффективность слушания. Виды целей слушания.

Стили слушания: нерефлексивное и рефлексивное (активное) слушание. Ситуации использования нерефлексивного слушания. Приемы активного слушания: поддакивание, перефразирование, резюмирование, формулирование уточняющих вопросов-утверждений, развитие идей собеседника. Эмпатическое слушание. Ошибки слушания. Характеристики «хорошего» и «плохого» слушателя.

Обратная связь в общении. Виды обратной связи (оценочная и безоценочная). Правила обратной связи.

Технические приемы эффективного слушания.

Тема 6. Факторы успешного делового общения

Понятие успешного общения. Характеристики успешного делового общения: достижение целей, сохранение психологического контакта, удовлетворенность общением, отсутствие трудностей. Психологические критерии успешного общения: легкость, спонтанность, свобода, контактность, коммуникативная совместимость, адаптивность и удовлетворенность. Уровни успешности общения и их психологическая характеристика.

Внешние факторы успешного общения: ситуация общения, обстановка общения, особенности коллектива, наличие общего тезауруса. Внутренние факторы успешного общения (психологические характеристики личности собеседников направленность личности, темперамент и др.). Стиль общения как фактор успешности общения.

Доминирующий перцептивный канал человека и его роль в построении сообщения. Свойства личности, влияющие на эффективность общения. Факторы оптимизации процесса общения.

Тема 7. Психология затрудненного общения

Понятие затрудненного общения. Объективный и субъективный характер затрудненного общения (А.А. Бодалев, Г.А. Ковалев). Понятие о психологическом барьере в межличностном общении. Классификация причин затрудненного общения (объективные и субъективные, первичные и вторичные; осознаваемые и неосознаваемые; ситуативные и устойчивые и др.). Классификация трудностей межличностного общения: субъективно переживаемые и объективные (В.Н. Куницына). Распространенность трудностей общения в разных возрастах.

Психологический портрет субъекта затрудненного общения. Поведение субъекта незатрудненного и затрудненного общения. Поведение «трудного» партнера с точки зрения коммуникативной, перцептивной и интерактивной стороны общения. Барьеры и деформации межличностного общения. Особенности эмпатии субъектов затрудненного и незатрудненного общения. Застенчивость как специфическая трудность межличностного общения.

Принципы выхода из ситуаций затрудненного общения. Развитие уверенности в себе как фактор оптимизации общения.

Тема 8. Манипулятивное общение

Влияние и манипулирование в процессе общения. Критерии различия личного влияния и манипулирующего воздействия. Характеристика манипулятивного общения. Восприятие партнера при манипулятивном общении. Особенности и виды манипулятивной аргументации. Способы (приемы) манипулятивного воздействия.

Демонстрация слабости, беспомощности как разновидность манипулятивного воздействия. Заискивание, лесть, обман в манипулятивном общении.

Противодействие манипулированию. Распознавание манипуляции и защита от нее. Способы распознавания лжи, давления и др. манипулятивных воздействий.

Манипулятивный тип личности. Особенности общения с манипулятором. Способы нейтрализации негативных реакций на критику

Тема 9. Психологические технологии и техники общения

Технология беспроблемного общения Т.Гордона. Концепция «владения проблемой». Распознавание проблемы собеседника. Ошибки в разрешении проблемы. Принятие собеседника и активное слушание как способы разрешения проблемы.

Технология моделирования успеха в общении Р.Бэндлера и Дж. Гриндера. Использование техники НЛП в общении. Технология идеального общения Ч.Тойча и Дж.Тойч.

Психотехника общения с «трудными» людьми. Типы трудных людей и оптимальное реагирование в ситуациях взаимодействия с ними. Основные принципы взаимодействия с «трудным» человеком.

Техника формирования аттракции в процессе общения. Алгоритм психотехники формирования аттракции (А.Ю. Панасюк). Психологические основы воздействия улыбки. Использование комплимента в общении.

Формирование положительного настроения в процессе общения. Техника реакции на неприятность. Принятие мер борьбы с неприятностями.

Тренинг уверенного общения.

5. Образовательные технологии, в том числе перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Преподавание дисциплины «Психология общения» ведется с применением следующих видов образовательных технологий: рейтинговая технология (для очной формы обучения), информационно-коммуникационные технологии, технологии проблемного обучения, имитационные технологии (игровые и неигровые формы), интерактивные технологии, технологии коллективного способа обучения; активные методы обучения: дискуссия, групповая работа, решение ситуационных задач, деловые игры.

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине: мультимедиа технологии, технологии визуализации (интеллект-карты).

Для подготовки к занятиям, написания докладов, выполнения индивидуальных заданий студенты используют электронный каталог библиотеки, электронные ресурсы электронных библиотечных систем «Университетская книга», ЭБС Шуйского филиала ИвГУ на платформе «Руконт».

6. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

В процессе изучения дисциплины предполагаются следующие виды самостоятельной работы студентов:

1) выполнение домашних практических заданий (поиск собственных примеров, иллюстрирующих те или иные темы учебной дисциплины, анализ ситуаций, написание выводов, составление рекомендаций и т.д.);
2) подготовка докладов;
3) написание эссе;

4) выполнение исследовательских и творческих заданий.

Основными видами заданий для самостоятельной работы студентов являются:

- для овладения знаниями: чтение текста (учебных пособий, дополнительной литературы); графическое изображение структуры текста; конспектирование текста; работа со словарями и справочниками; работа с электронными образовательными ресурсами и др.;
- для закрепления и систематизации знаний: работа с конспектом лекции; составление плана и тезисов ответа; составление интеллект-карт; подготовка сообщений к выступлению на практическом занятии, конференции; подготовка докладов, написание эссе; самоподготовка к зачету и др.;
- для формирования компетенций: решение ситуационных задач и упражнений; выполнение творческих и исследовательских заданий и др.

Доступ к методическим материалам осуществляется через сайт Шуйского филиала ИвГУ, в том числе через ЭБС Шуйского филиала ИвГУ на платформе «Руконт». Полностью весь методический материал по обеспечению самостоятельной работы студентов приводится в приложении 1 к рабочей программе.

7. Характеристика оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине

Для проведения входного контроля применяется устный опрос, направленный на выявление имеющихся у студентов представлений в области изучаемой темы.

Текущий контроль проводится при помощи тестирования, опроса и разноуровневых заданий (подготовка докладов, выполнение творческих и исследовательских заданий, написание эссе). Для текущего контроля успеваемости в ходе изучения дисциплины применяется балльно-рейтинговая система (для очной формы обучения).

Формой промежуточной аттестации по дисциплине «Психология общения» является зачет, который проводится в смешанной форме: письменное тестирование и выполнение практико-ориентированного задания. Для получения оценки «зачтено» студент (очной формы обучения) должен получить за работу в семестре и ответ на промежуточной аттестации в сумме не менее 61 балла. Непосредственно во время проведения зачета студент может получить не более 30 баллов, из них 15 баллов – за письменное тестирование (по 0,5 балла за каждый правильный ответ) и 15 баллов – за выполнение задания.

Уровень сформированности контролируемых компетенций выявляется с помощью тестирования и выполнения практико-ориентированного задания.

Тест-билет предусматривает следующие виды заданий:

- задания с выбором одного или нескольких вариантов ответа;
- задания на установление соответствия;
- задания открытой формы с требованием записать краткий ответ;
- задания на установление правильной последовательности.

На выполнение заданий тест-билета отводится 30 минут.

За каждый правильный ответ студенту начисляется 0,5 балла.

Максимальное количество баллов за выполнение теста – 15 баллов.

Если студент за прохождение тестирования получил 8-10 баллов, то уровень сформированности контролируемых компетенций можно оценить как пороговый; 11-12 баллов – базовый уровень, 13-15 баллов – повышенный уровень.

Практико-ориентированные задания направлены на проверку умения студентов рассуждать, обосновывать свою точку зрения, применять теоретический материал на практике.

Критерии оценки:

13-15 баллов – задание выполнено полностью и правильно, с применением творческого подхода. Результаты выполнения задания представлены содержательно и грамотно, наблюдается умение последовательно, логично и аргументировано обосновать свою точку зрения, используя психологическую терминологию.

10-12 баллов задание выполнено полностью и правильно, результаты выполнения задания представлены содержательно и грамотно, наблюдается умение последовательно, логично и аргументировано обосновать свою точку зрения, используя психологическую терминологию.

7-9 баллов – задание выполнено полностью и правильно, результаты выполнения задания представлены содержательно и грамотно, студент испытывает затруднения в аргументации своей точки зрения с использованием психологической терминологии.

4-6 баллов – задание выполнено полностью, но имеются неточности в аргументировании отдельных аспектов задания, допускаются ошибки в использовании психологической терминологии.

1-3 баллов – представленные результаты выполнения задания нуждаются в дополнениях и уточнениях / задание выполнено частично, отсутствует аргументированность полученных результатов.

Если студент за выполнение практико-ориентированного задания получил 8-10 баллов, то уровень сформированности контролируемых компетенций можно оценить как пороговый; 11-12 баллов – базовый уровень, 13-15 баллов – повышенный уровень.

Очная форма обучения

Оценка результатов освоения дисциплины при рейтинговой системе оценивания формируется по 100-балльной шкале из результатов текущего контроля успеваемости и результатов, полученных на зачете.

Оценка на зачете выставляется по следующей шкале:

Шкала оценки результатов освоения дисциплины «Психология общения» при рейтинговой системе оценивания

Повышенный уровень	Базовый уровень	Пороговый уровень	Ниже порогового уровня
зачтено	зачтено	зачтено	не зачтено
85-100 баллов	71-84 балла	61-70 баллов	60 и менее баллов

Заочная форма обучения

Оценка на зачете выставляется по следующей шкале:

Шкала оценки результатов освоения дисциплины «Психология общения»

Повышенный уровень	Базовый уровень	Пороговый уровень	Ниже порогового уровня
зачтено	зачтено	зачтено	не зачтено
26-30 баллов	21-25 баллов	17-20 баллов	менее 17 баллов

Фонд оценочных средств по дисциплине в полном объёме представлен в Приложении 2 к настоящей программе.

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Учебная и учебно-методическая литература:

– основная литература:

1. Ильин, Е. П. Психология общения и межличностных отношений / Е. П. Ильин. – Санкт-Петербург: Питер, 2012. - 576 с.
2. Козьяков, Р.В. Социальная психология: учебник / Р.В. Козьяков. – М.: Директ-Медиа, 2013. - 376 с.: рис., табл. - ISBN 978-5-4458-3613-1; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=210279 – Текст: электронный.
3. Мандель, Б. Р. Психология общения: история и проблематика: учебное пособие / Б. Р. Мандель. – Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2018. – 422 с.: ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=494799 – ISBN 978-5-4475-2809-6. – DOI 10.23681/494799. – Текст: электронный..

– дополнительная литература:

1. Истратова, О.Н. Психология эффективного общения и группового взаимодействия / О.Н. Истратова, Т.В. Эксакусто; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Южный федеральный университет» – Ростов-на-Дону; Таганрог: Издательство Южного федерального университета, 2018. – 192 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=561043. – Библиогр.: с. 143-145. – ISBN 978-5-9275-2848-6. – Текст : электронный.
2. Капустина, В. А. Психология общения: учебное пособие / В. А. Капустина; Новосибирский государственный технический университет. – Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2018. – 88 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=576325. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-7782-3520-5. – Текст: электронный.
3. Куницына, В. Н. Межличностное общение: учебник для вузов / В. Н. Куницына, Н. В. Казаринова, В. М. Погольша. – Санкт-Петербург: Питер, 2002.
4. Лабунская, В. А. Психология затрудненного общения: теория. Методы. Диагностика. Коррекция: учебное пособие / В.А. Лабунская, Ю.А. Менджерицкая, Е.Д. Бреус. – Москва: Академия, 2001.
5. Левкин, В.Е. Тренинг эффективного общения / В.Е. Левкин. – Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2016. – 142 с.: ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=450204. – Библиогр.: с. 131-139. – ISBN 978-5-4475-8771-0. – DOI 10.23681/450204. – Текст: электронный.
6. Психология и этика делового общения: учебник / В.Ю. Дорошенко, Л.И. Зотова, В.Н. Лавриненко и др. - 5-е изд., перераб. и доп. - М.: Юнити-Дана, 2012. - 420 с. - (Золотой фонд российских учебников). - ISBN 978-5-238-01050-2; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117118
7. Психология общения: курс лекций: учебное пособие / авт.-сост. Н. В. Козловская; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, Северо-Кавказский федеральный университет. – 2-е изд., перераб. и доп. – Ставрополь: Северо-Кавказский Федеральный университет (СКФУ), 2018. – 263 с.: ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=563356. – Библиогр. в кн. – Текст : электронный.
8. Соснова, М. Л. Тренинг коммуникативного мастерства: учебно-практическое пособие / М. Л. Соснова. – Москва: Академический проект, 2010.

9. Станкин, М. И. Психология общения: курс лекций: учебное пособие / М. И. Станкин; Российская академия образования, Московский психолого-социальный институт. - 2-е изд.; испр. – Москва: Московский психолого-социальный институт; Воронеж: МОДЭК, 2007.

Интернет-ресурсы:

1. http://elibrary.rsl.ru/ Российская Государственная библиотека. Электронная библиотека – универсальное собрание.
2. http://www.biblioclub.ru/Университетская библиотека online. Научные и учебные издания.
3. https://psytests.org/test.html Психологические тесты онлайн
4. http://studentam.net/ Электронная библиотека учебников.
5. https://www.psychology.ru/ Психология на русском языке
6. http://www.voppsy.ru/Вопросы психологии. Журнал.
7. Вестник образования России. http://www.vestniknews.ru/
8. https://psy.1sept.ru/ журнал «Школьный психолог»
9. https://psyjournals.ru/ Портал психологических изданий
10. Государственная научная педагогическая библиотека им. К.Д. Ушинского http://www.gnpbu.ru/
11. Научная электронная библиотека «КиберЛенинка» https://cyberleninka.ru/
12. Электронная педагогическая библиотека http://www.pedlib.ru/
13. Психея – полезная информация из мира психологии http://www.psycheya.ru/

Современные профессиональные базы данных и информационно-справочные системы:

1. ЭБС «Университетская библиотека онлайн» www.biblioclub.ru
2. Национальный цифровой ресурс Руконт https://rucont.ru/default.aspx
3. Коллекция Шуйского филиала ИвГУ на национальном цифровом ресурсе «Руконт» https://rucont.ru/collections/31
4. Электронная библиотека ИвГУ http://lib.ivanovo.ac.ru
5. Электронный каталог НБ ИвГУ http://lib.ivanovo.ac.ru/index.php/ek
6. Национальная электронная библиотека https://rusneb.ru/search
7. ЭБС «Консультант студента» http://www.studentlibrary.ru
8. Сайт Министерства образования и науки РФ https://minobrnauki.gov.ru/
9. Федеральный портал «Российское образование» http://www.edu.ru
10. Википедия – свободная энциклопедия http://ru.wikipedia.orq/wiki

Программное обеспечение:

В процессе изучения дисциплины используются офисные пакеты Microsoft Office, Open Office, программа для просмотра и чтения файлов PDF Adobe Acrobat Reader DC, программа для воспроизведения флэш-анимации в браузерах Adobe Flash Player, вэб-обозреватели Google Chrome, Opera, Антивирус Касперского, 1С университет.

9. Материально-техническое обеспечение дисциплины

1. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для предоставления учебной информации большой аудитории.
2. Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами обучения.

3. Учебная аудитория для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами обучения.
4. Помещение для самостоятельной работы, оснащенное специализированной мебелью, компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.
5. Учебно-наглядные пособия для занятий лекционного типа, обеспечивающие тематические иллюстрации: мультимедийные презентации.

Автор рабочей программы дисциплины: И.В. Пшеничнова, доцент кафедры психологии и социальной педагогики, кандидат психологических наук, доцент.

Программа рассмотрена на заседании кафедры психологии и социальной педагогики «_21_» _января_2022 г., протокол № _6___.

Программа обновлена
протокол заседания кафедры № 10 от «27» апреля 2023 г.
Согласовано:
Руководитель ОП _____ И.В. Кузьменко
(подпись)

Программа обновлена
протокол заседания кафедры № _____ от «_____» _____20 __ г.
Согласовано:
Руководитель ОП _____ И.В. Кузьменко
(подпись)

Программа обновлена
протокол заседания кафедры № _____ от «_____» _____20 __ г.
Согласовано:
Руководитель ОП _____ И.В. Кузьменко
(подпись)

Приложение 1

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Общие рекомендации к организации самостоятельной работы студентов

Начиная подготовку к практическому занятию, необходимо, прежде всего, прочитать соответствующие страницы в конспекте лекций, так как в ней раскрываются основные понятия, намечаются цели и ставятся конкретные задачи; затем познакомиться с содержанием разделов учебников и учебных пособий, чтобы получить общее представление о месте и значении проблемы в изучаемом курсе. Следующим этапом будет являться работа с дополнительной литературой, электронными библиотечными системами (ЭБС), оформление записей по прочитанному. При выполнении записей студент должен придерживаться правила: «прочел – разобрался – понял – записал». Можно выделить следующие основные формы записи: план (простой и сложный), тезисы.

План – это перечень вопросов, рассматриваемых в произведениях и раскрывающих логику автора.

Значение плана

а) читая книгу, статью и составляя план прочитанного, мы глубже вникаем в ее содержание, лучше уясняем прочитанное и тем самым лучше закрепляем его в памяти;

б) по составленному плану, особенно сложному, легко восстанавливать то, что было прочитано раньше, например, несколько месяцев тому назад. С этой точки зрения, план ценнее при подготовки к контрольным, зачетам, экзаменам. В данном случае план выступает в качестве своеобразной опоры, путеводной нити будущего рассказа;

в) научившись составлять план прочитанного, человек без особого труда будет уметь составлять план ответов, сообщений, докладов;

г) наконец, упражнение в составлении планов приучат нас стройно мыслить, последовательно излагать факты и выводы устно и письменно.

Как работать над составлением плана?

1. Составляя план при чтении, прежде всего, стараются определить границы мыслей, т.е. те места, где кончается одна мысль и начинается другая. Чтобы облегчить составление плана, самые важные места в книге отмечают, используя для этого вкладные листки. Данная работа и будет определенной сортировкой материала. Выделяются главные положения и последовательность в их изложении; отбираются материал второстепенного характера: дополнения, факты, иллюстрации.

2. Далее приступают к озаглавливанию частей. При этом надо следить, чтобы заголовки-пункты плана наиболее полно раскрывали мысли автора. Параллельно с цитатами подбираются свободные заглавия частей. Главное в этой работе – обдумывание вариантов заглавий. Пункты плана можно и нужно фиксировать немедленно, уже в процессе первоначального чтения.

3. Определяя логическую связь между частями, стараются обеспечивать эту связь и между пунктами плана, т.е. один пункт должен быть по смыслу связан с предыдущим и последующим.

4. Расширяя работу над составлением плана, обучающиеся работают над превращением простого плана в сложный (развернутый) и, наоборот, в зависимости от характера текста. Сложный план в отличие от простого имеет ко всем основным пунктам еще и подпункты, которые детализируют или разъясняют содержание какой-то части текста.

Тезисы. Тезисы – это кратко сформулированные основные положения работы. Это слово с греческого языка означает положение, утверждение, которое автор или оратор

намерен доказать, защищать или опровергать. Тезисы требуют тщательного изучения текста, но в них не рассматривается фактический материал, приводимый в тексте для обоснования выдвинутой идеи, доказательства ее (идеи) жизнеспособности или пояснения высказываемых положений.

Тезисы, как и конспект, могут быть правильно составлены лишь на основе предварительного изучения текста.

Также полезно представить содержание темы или отдельного вопроса в ней в виде интеллект-карты.

Самостоятельная работа по дисциплине предполагает выполнение и таких видов заданий, как подготовку эссе, докладов, исследовательские и творческие задания.

Эссе предполагает описание какой-либо информации сквозь призму личного опыта автора. Работа в жанре эссе начинается с комментирования смысла понятий темы, а далее идет описание персонального применения этих понятий. Поскольку жанр эссе носит личностный характер, то здесь описание, характеристика понятий сопровождается примерами из разных сфер жизнедеятельности автора. Свободная форма записи эссе, допускающая соединение различных жанровых вариантов, позволяет автору выразить свое личное отношение к теме, показать свою осведомленность в ней.

Критерии оценивания эссе:
Соответствие содержания выбранной теме
Логика, последовательность изложения материала, полнота раскрытия темы
Наличие в заключении собственных выводов

Доклад – вид самостоятельной работы, способствующий формированию навыков исследовательской деятельности, приучающий обобщать информацию и критически мыслить. Доклад – это устное сообщение по какой-то теме. Следует учесть, что доклад предлагается слушателям, которых необходимо заинтересовать, вовлечь в обсуждение какого-то вопроса. При подготовке доклада обращают внимание на то, чтобы стиль изложения был доступным слушателям. При изложении доклада следует избегать чтения без отрыва от текста. Это создает неблагоприятное впечатление, делает даже самое интересное сообщение скучным и лишает докладчика возможности общаться с аудиторией. Примерный объем доклада – 2 стр. (формата А4), длительность выступления – 5-6 минут.

Критерии оценивания доклада:
Полнота раскрытия темы
Логика, последовательность изложения материала
Наличие выводов, обобщений
Соблюдение норм русского литературного языка при изложении материала

Задания (исследовательские и творческие) направлены на самостоятельное изучение отдельных вопросов тем, формулирование рекомендаций, собственных умозакючений.

Критерии оценивания задания:
Полнота выполнения задания
Умение представлять результаты исследования (наблюдения, тестирования, опроса)
Наличие выводов, обобщений
Соблюдение норм русского литературного языка при изложении материала

Старайтесь в любой деятельности, в том числе учебной, придерживаться следующего алгоритма:

1. Прежде чем выполнить дело, четко сформулируйте цель предстоящей деятельности.

2. Подумайте, почему Вы это будете делать, что Вас толкает сделать это, для чего это нужно.

3. Оцените пути достижения цели. Постарайтесь учесть все варианты. Выберите наилучший вариант, взвесив все условия (обычно самый очевидный вариант не является самым лучшим).

4. Наметьте промежуточные этапы предстоящей работы, хотя бы примерно определив время для каждого этапа.

5. Во время реализации плана постоянно контролируйте себя и свою деятельность. Корректируйте работу с учетом получаемых результатов, то есть осуществляйте и используйте обратную связь.

6. По окончании работы проанализируйте ее результаты, оцените степень их совпадения с поставленной целью. Учтите сделанные ошибки, чтобы избежать их в будущем.

ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ
Очная форма обучения

Практическое занятие 1

Тема 1. Понятие «общение» как психологическая категория

Цель: систематизировать представления студентов о процессе общения и его особенностях.

Вопросы для обсуждения:

1. Становление психологической теории общения в отечественной и западной психологии.
2. Различные подходы к определению понятия «общение» в современной психологии.
3. Структура общения.
4. Виды общения.
5. Функции общения.

Задание творческого уровня:

Проведите анализ коммуникаций человека из Вашего окружения. Выберите людей с ярко выраженными партнерским и непартнерским (сосредоточенным либо только на себе, либо только на потребностях собеседника) стилями общения. Проанализируйте приемы его общения с людьми. Каковы, на Ваш взгляд, причины использования этих приемов?

Практическое занятие 2

Тема 2. Коммуникативная сторона общения

Цель: раскрыть особенности использования вербальных и невербальных средств общения.

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие коммуникации. Виды коммуникации.
2. Вербальные средства общения. Речь и язык.
3. Речь и проблема взаимопонимания. Требования к речевому общению.
4. Невербальные средства общения, их виды и роль во взаимопонимании людей.
5. Коммуникативные качества личности.

Задания творческого уровня:

1. Заметьте и запишите как можно больше произнесенных в вашем окружении фраз, содержащих слова «всегда», «никогда», «постоянно», «каждый раз» и т.п. Если сумеете, запишите и собственные высказывания, в которых вы использовали указанные слова. Проанализируйте собранный материал. Заметьте, как часто эти слова оказываются бессмысленными; в сущности, с их помощью говорящий хочет подчеркнуть значение какого-то факта, выразить эмоциональное отношение к конкретному явлению. Практически же это означает, что отправитель – сознательно или нет – преувеличивает. Задумайтесь над тем, почему рождаются подобные высказывания. Зачем и почему человек говорит, что его «никто не любит», «все преследуют», что ему «вечно не везет» и т.д.? Попробуйте заменить их словами: часто, редко, большинство и т.д. и послушайте, как это теперь звучит.

2. Подготовьте доклады по темам:

1. Личное пространство и дистанция в общении.
2. Национальные особенности невербального поведения.
3. Факторы и критерии успешности межличностного общения.
4. Использование невербальных средств в ретиальном общении.

Практическое занятие 3

Тема 3. Перцептивная сторона общения

Цель: раскрыть понятие социальной перцепции, научить выделять в общении перцептивную сторону и анализировать ее.

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие о социальной перцепции. Роль перцепции в общении.
2. Факторы и механизмы социальной перцепции.
3. Имидж личности как результат социальной перцепции.
4. Факторы взаимопонимания людей. Взаимопонимание в деловом общении.

Задания:

1. Понаблюдайте, какие механизмы социальной перцепции используют преподаватели во взаимодействии с обучающимися. Приведите пример использования 3-х механизмов социальной перцепции в процессе педагогического общения. Укажите, облегчают или усложняют данные механизмы формирование образа обучающегося. Обоснуйте своё мнение.

2. Это задание позволяет проверить способность поставить себя на место партнера, понять его чувства.

Преподаватель описывает, к примеру, следующую ситуацию. «Предположим, что вы попросили друга собрать для вас какую-то информацию. Друг подходит к вам в хорошем настроении и сообщает, что сейчас подробно расскажет обо всём, что узнал. Но вам эта информация уже не нужна и у вас сейчас совершенно нет времени. Как пройдет ваше объяснение с другом?» Слушатели разбиваются на пары и разыгрывают эту ситуацию. Впечатления обсуждаются в группе.

3. Творческое задание:

«Поведенческий портрет»

Каждый студент определяет человека, поведение которого он должен описать (фамилии сохраняются в тайне на весь период выполнения задания). Студентам предлагается составить его поведенческий портрет, опираясь на предыдущий опыт общения с ним.

Указания к описанию:

а) составляется в произвольной форме, возможны употребления сравнений, литературных оборотов и т.п.;

б) должно касаться как можно большего числа сторон и черт поведения;

в) может касаться любых особенностей поведения испытуемого, начиная с характерных жестов и мимики и заканчивая наиболее общими характеристиками поведения (такими, как, например, способы решения сложных задач и т.п.);

г) не должно содержать в себе указаний на специфические черты внешности наблюдаемого, по которым он легко узнается и безошибочно идентифицируется; а также суждений и оценок наблюдателя относительно личности наблюдаемого человека.

Портрет составляется на основе:

- внешних признаков психологических свойств человека (особенности ношения одежды, обуви, походка, манера говорить, жестикуляция, мимика и т.д.);
- особенностей поведения в процессе общения и взаимодействия с другими людьми;
- психологических особенностей образа жизни человека (характеристика занятий, отношение к ним);
- круга общения;
- особенностей проведения досуга;
- статуса в ролевом поведении человека в системе общения;
- конкретных поступков;
- характера принимаемых решений;

Объективность поведенческого портрета может быть обеспечена только в том случае, когда выявляется и оценивается весь комплекс внешних признаков состояний и свойств человека.

4. Подготовьте доклады по темам:

1. Роль установки в социальной перцепции.
2. Факторы формирования перцептивного образа.

Практическое занятие 4

Тема 4. Интерактивная сторона общения

Цель: раскрыть понятие интеракции, научить выделять в общении интерактивную сторону и анализировать ее.

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие об интеракции. Взаимодействие людей в процессе общения.
2. Процесс формирования социальных и межличностных ролей.
3. Понятие о межличностных отношениях. Виды межличностных отношений.
4. Теория трансактного анализа Э.Берна

Задания:

1. С точки зрения трансактного анализа проанализируйте свои представления о своих позициях общения. Определите, в какой степени каждая из этих позиций присутствует в Вашей жизни. Сосредоточьтесь на основных позициях: карающего и оберегающего Родителя; Взрослого; свободного, послушного и бунтующего Ребенка. Вы можете учитывать:

- положение и движения собственного тела;
- звучание и тон голоса;
- высказываемые фразы;
- социальные связи;

– историю своей жизни.

Отметьте, в какой мере каждая из этих позиций присутствует в Вашей жизни.

2. Укажите, в каких позициях (Родитель, Взрослый, Ребенок) выступают партнеры по общению в следующих ситуациях общения. По возможности, укажите виды позиций Родителя и Ребенка. Ответ представьте в виде схемы и обоснуйте.

А. Встретились двое знакомых:
- Ты был на выставке?
- Да, только время потратил, не советую тебе туда ходить.

Б. - Мне еще надо реферат сделать к завтрашнему дню.
- Вечно ты все делаешь в последнюю минуту.

В. Учитель: Ты должен завтра хорошо сделать сообщение, потому что в класс придет комиссия.
Ученик: Я всегда добросовестно готовлюсь к уроку, а завтра обычный день.

Практическое занятие 5

Тема 5. Слушание в процессе общения

Цель: раскрыть роль слушания в процессе взаимодействия, формировать навыки активного слушания собеседника.

Вопросы для обсуждения:

1. Роль слушания в процессе общения. Влияние цели слушания на эффективность слушания.
2. Стили слушания: нерефлексивное и рефлексивное (активное) слушание. Ситуации использования нерефлексивного слушания.
3. Ошибки слушания. Характеристики «хорошего» и «плохого» слушателя.
4. Обратная связь в общении. Правила обратной связи.
5. Коммуникативные качества личности.

Задания творческого уровня:

1. Составьте и запишите правила ведения открытого и доброжелательного общения.

2. Напишите эссе на одну из тем (по выбору студента):
   1. Вербальные и невербальные средства общения в деловой коммуникации.
   2. Из сплетен можно много узнать о сплетничающих (А. Кумор)
   3. Составляющие личного имиджа специалиста сферы услуг.
   4. Взаимодействие с окружающими людьми как возможность развивать навыки и испытывать характер.
   5. Особенности общения в социальных сетях.
   6. Сравнительный анализ делового и обыденного общения.
   7. Язык – это то, что человек знает. Речь – это то, что человек умеет (А.А.Мирошниченко).

Практическое занятие 6

Тема 6. Факторы успешного делового общения

Цель: научить выделять и моделировать факторы успешного общения.

Вопросы для обсуждения:

1. Характеристики успешного делового общения.
2. Психологические критерии успешного общения.
3. Внешние факторы успешного общения.

4. Внутренние факторы успешного общения.

Задание:

Ознакомьтесь с материалами о факторах, влияющих на процесс общения. Например, здесь:

http://www.syntone.ru/library/article_other/content/518.html

http://www.psychologov.net/view_post.php?id=1233

На основании прочитанного выделите положительные и отрицательные факторы, влияющие на процесс делового общения.

Практическое занятие 7

Тема 7. Психология затруднённого общения

Цель: расширить знания о трудностях общения, научить выделять причины и формы затрудненного общения.

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие о затрудненном общении. Объективный и субъективный характер затрудненного общения.
2. Классификация причин затрудненного общения.
3. Поведение субъекта незатрудненного и затрудненного общения.
4. Особенности эмпатии субъектов затрудненного и незатрудненного общения.
5. Принципы выхода из ситуаций затрудненного общения.

1. Творческое задание:

На основе анализа литературы и жизненного опыта составьте обобщенные портреты «трудного» и «нетрудного» партнёров общения.

Задания для обсуждения на занятии:

2. Мозговой штурм. Студентам предлагается разделиться на две группы, которые в течение 10 минут в режиме мозгового штурма будут составлять списки коммуникативных барьеров. В результате первая группа должна назвать как можно больше факторов, порожденных объективными социальными причинами (место и время встречи, присутствие третьих лиц, профессиональные, политические и др. различия), а другая группа – список факторов, носящих более выраженный психологический характер (индивидуальные психологические особенности коммуникаторов, отношения партнеров по общению и др.)

3. Упражнение «Если бы я был…». Цель – формирование навыков самораскрытия.

Каждый участник выбирает себе какую-либо вещь (мороженное, абажур, стул, ручку и т.д.) и погружается в ее мир, воображает себя этой вещью, ощущает ее «характер». От лица этой вещи он рассказывает, как она себя чувствует в окружающем мире. О ее заботах, ее прошлом и будущем. Рассказывая о постороннем случайном предмете, участники невольно говорят о себе, что ведет к самораскрытию и формированию навыков управления своими эмоциями.

4. Тест «Эгоцентрических ассоциаций» Т.Шустровой (направлен на выявление степени центрации на себе или на других).

Практическое занятие 8

Тема 8. Манипулятивное общение

Цель: расширить знания о манипулятивном общении, показать возможные варианты выхода из ситуаций манипулятивного общения.

Вопросы для обсуждения:

1. Основные стратегии воздействия на человека. Характеристика манипулятивного общения. Причины манипуляций в ходе общения.
2. Личностные особенности манипулятора. Особенности общения с манипулятором.
3. Варианты выхода из ситуаций манипулятивного общения.

Задания для обсуждения на занятии:

1. Какая из трех стратегий воздействия (императивная, манипулятивная, развивающая) будет наиболее эффективной в таких экстремальных ситуациях, как: а) утечка газа на предприятии по производству топлива, б) срочный заказ в дизайнерской фирме, в) получение секретных данных о расположении войск противника, г) усмирение ученика с неподобающим поведением на уроке? Обоснуйте своё мнение.

2. Какие тактики влияния предпочтёт: а) экстраверт; б) эмоционально неустойчивый человек; в) ленивый человек?

Практические занятия 9-10

Тема 9. Психологические технологии и техники общения

Цель: формировать приемы профессионального общения и взаимодействия в коллективе.

Вопросы для обсуждения:

1. Технология беспроблемного общения Т.Гордона. Распознавание проблемы собеседника. Принятие собеседника и активное слушание как способы разрешения проблемы.
2. Техника «Я-высказывания» в процессе общения.
3. Техника формирования аттракции в процессе общения.
4. Техники реакций на критику.
5. Тренинг уверенного общения.

Задания для обсуждения на занятии:

1. Проанализируйте ошибки, встречающиеся у педагогов. Определите неправильные убеждения педагогов, помогите педагогам осмыслить ошибку и скорректировать поведение.

1.Во время урока один из учеников задает учителю сложный вопрос. Ответ на него выходит за рамки компетентности учителя. Он не может на него дать правильный ответ.

Один учитель своим агрессивным поведением по отношению к спрашивающему пытается уйти от ответа.

Другой игнорирует вопрос.

Третий пускается в рассуждения, пытаясь уйти от прямого ответа.

2. Учитель у доски допустил ошибку. Ученик указал на нее. Учитель сконфужен. Он обеспокоен тем, что подумают о нем ученики.

Упражнения

Ниже перечислены упражнения, выполнение которых поможет осмыслить особенности своего общения с окружающими людьми и развить навыки эффективного общения.

Каждое упражнение выполняйте в течение одного дня, затем три дня подряд и, наконец, целую неделю.

1. Избавьтесь от слова «нет» в начале своих фраз (за исключением тех случаев, когда это действительно необходимо).
2. Каждый раз, встретив знакомого, задавайте какой-нибудь вопрос.
3. В каждом разговоре отражайте (повторяйте собственными словами) основные идеи, изложенные собеседником.
4. Когда кто-то рассказывает смешную историю о своих детях, физических недомоганиях, проблемах с транспортом по дороге на работу — не делайте едких замечаний. Закройте рот ладонью, если это единственный способ промолчать.
5. Смотрите людям в лицо, когда они с вами говорят.
6. Найдите человека, которому могли бы сказать: "Ты знаешь, это отличная идея".
7. При групповом обсуждении поинтересуйтесь мнением того, кто еще не высказался.
8. Посчитайте, сколько раз вы не забудете в соответствующей ситуации сказать: "Спасибо за комплимент". Неумение правильно воспринять чью-то благодарность или комплимент сильно мешает общению.
9. В конце дня составьте список знакомых людей, с которыми встретились. Подумайте, какие невербальные детали поведения выдавали их настроение.
10. Постоянно подсчитывайте, сколько раз вы прервали речь своего собеседника.
11. Говоря с кем-нибудь, попытайтесь перенять (имитировать) его тон голоса. В разговоре с другим человеком примените тон, противоположный тому, каким пользуется он. Например, если ваш коллега срывается в крик, отвечайте ему спокойным голосом. Заметьте и проанализируйте манеру ответов собеседника. Подстраивается ли он под вас? Упорствует в избранном им тоне?
12. Совершаете ли вы самый серьезный грех общения: прерываете ли собеседника на середине фразы, давая опровержение его основной идеи?

Подумайте о своих манерах в общении и сделайте выводы.

ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ
Заочная форма обучения

Практическое занятие 1

Темы 2-5. Коммуникативная, перцептивная, интерактивная стороны общения. Слушание в процессе общения.

Цель: научить анализировать процесс общения, раскрыть особенности использования вербальных и невербальных средств общения, научить использовать приемы активного слушания в процессе общения.

Вопросы для обсуждения:

1. Речь и проблема взаимопонимания. Требования к речевому общению.
2. Невербальные средства общения, их виды и роль во взаимопонимании людей.
3. Роль перцепции в общении. Факторы и механизмы социальной перцепции. Имидж личности как результат социальной перцепции.
4. Понятие об интеракции. Взаимодействие людей в процессе общения.
5. Влияние цели слушания на эффективность слушания. Стили слушания: нерефлексивное и рефлексивное (активное) слушание. Ситуации использования нерефлексивного слушания.
6. Обратная связь в общении. Правила обратной связи.
7. Коммуникативные качества личности.

Упражнение.

Это упражнение позволяет проверить способность поставить себя на место партнера, понять его чувства.

Преподаватель описывает, к примеру, следующую ситуацию. «Предположим, что вы попросили друга собрать для вас какую-то информацию. Друг подходит к вам в хорошем настроении и сообщает, что сейчас подробно расскажет обо всём, что узнал. Но вам эта информация уже не нужна и у вас сейчас совершенно нет времени. Как пройдет ваше объяснение с другом?» Слушатели разбиваются на пары и разыгрывают эту ситуацию. Впечатления обсуждаются в группе.

Задание репродуктивного уровня:

В каких позициях (Родитель, Взрослый, Ребенок) выступают партнеры по общению в следующих ситуациях общения?

А. Встретились двое знакомых:

- Ты был на выставке?

- Да, только время потратил, не советую тебе туда ходить.

Б. -Мне еще надо реферат сделать к завтрашнему дню.

- Вечно ты все делаешь в последнюю минуту.

В. Учитель: Ты должен завтра хорошо сделать сообщение, потому что в класс придет комиссия.

Ученик: Я всегда добросовестно готовлюсь к уроку, а завтра обычный день.

Задания творческого уровня:

1. Проведите анализ коммуникаций человека из Вашего окружения. Выберите людей с ярко выраженными партнерским и непартнерским (сосредоточенным либо только на себе, либо только на потребностях собеседника) стилями общения. Проанализируйте приемы его общения с людьми. Каковы, на Ваш взгляд, причины использования этих приемов?
2. Составьте правила ведения открытого и доброжелательного общения.

Практическое занятие 2

Темы 8-9. Манипулятивное общение. Психологические технологии и техники общения

Цель: расширить знания о манипулятивном общении, показать возможные варианты выхода из ситуаций манипулятивного общения**,** формировать приемы профессионального общения и взаимодействия в коллективе.

Вопросы для обсуждения:

1. Основные стратегии воздействия на человека. Характеристика манипулятивного общения. Причины манипуляций в ходе общения.
2. Личностные особенности манипулятора. Особенности общения с манипулятором.
3. Варианты выхода из ситуаций манипулятивного общения.
4. Технология беспроблемного общения Т.Гордона. Распознавание проблемы собеседника. Принятие собеседника и активное слушание как способы разрешения проблемы.
5. Техника формирования аттракции в процессе общения.
6. Тренинг уверенного общения.

Задания репродуктивного уровня:

1. Какая из трех стратегий воздействия (императивная, манипулятивная, развивающая) будет наиболее эффективной в таких экстремальных ситуациях, как: а) утечка газа на предприятии по производству топлива, б) срочный заказ в дизайнерской фирме, в) получение

секретных данных о расположении войск противника, г) усмирение изрядно выпившего знакомого?

2. Какие тактики влияния предпочтет: а) экстраверт, б) эмоционально неустойчивый человек, в) ленивый человек?

Упражнения

Ниже перечислены упражнения, выполнение которых поможет осмыслить особенности своего общения с окружающими людьми и развить навыки эффективного общения.

Каждое упражнение выполняйте в течение одного дня, затем три дня подряд и, наконец, целую неделю.

1. Избавьтесь от слова «нет» в начале своих фраз (за исключением тех случаев, когда это действительно необходимо).
2. Каждый раз, встретив знакомого, задавайте какой-нибудь вопрос.
3. В каждом разговоре отражайте (повторяйте собственными словами) основные идеи, изложенные собеседником.
4. Когда кто-то рассказывает смешную историю о своих детях, физических недомоганиях, проблемах с транспортом по дороге на работу — не делайте едких замечаний. Закройте рот ладонью, если это единственный способ промолчать.
5. Смотрите людям в лицо, когда они с вами говорят.
6. Найдите человека, которому могли бы сказать: "Ты знаешь, это отличная идея".
7. При групповом обсуждении поинтересуйтесь мнением того, кто еще не высказался.
8. Посчитайте, сколько раз вы не забудете в соответствующей ситуации сказать: "Спасибо за комплимент". Неумение правильно воспринять чью-то благодарность или комплимент сильно мешает общению.
9. В конце дня составьте список знакомых людей, с которыми встретились. Подумайте, какие невербальные детали поведения выдавали их настроение.
10. Постоянно подсчитывайте, сколько раз вы прервали речь своего собеседника.
11. Говоря с кем-нибудь, попытайтесь перенять (имитировать) его тон голоса. В разговоре с другим человеком примените тон, противоположный тому, каким пользуется он. Например, если ваш коллега срывается в крик, отвечайте ему спокойным голосом. Заметьте и проанализируйте манеру ответов собеседника. Подстраивается ли он под вас? Упорствует в избранном им тоне?
12. Совершаете ли вы самый серьезный грех общения: прерываете ли собеседника на середине фразы, давая опровержение его основной идеи?

Подумайте о своих манерах в общении и сделайте выводы.