

САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ
АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

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

КАФЕДРА ПРИКЛАДНОЙ СОЦИАЛЬНОЙ ПСИХОЛОГИИ И КОНФЛИКТОЛОГИИ

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель образовательной программы

кандидат педагогических наук,

доцент кафедры теории и технологии

социальной работы

Ю.Ю. Платонова

«10» июня 2021 г.

Рабочая программа дисциплины

КОММУНИКАТИВНЫЙ ПРАКТИКУМ

по образовательной программе 39.03.02 Социальная работа

«Социальная работа в системе социального обслуживания населения»

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

Санкт-Петербург

2021

РАЗДЕЛ 1. Учебно-методический раздел рабочей программы дисциплины

1.1. Аннотация рабочей программы дисциплины

КОММУНИКАТИВНЫЙ ПРАКТИКУМ

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

Задачи дисциплины:

1. Повысить у студентов уровень коммуникативной компетентности, сформировать умения организации оптимального общения, конструктивного разрешения конфликтов в общении, эмоциональной и поведенческой саморегуляции, социально-психологического анализа ситуаций.
2. Сформировать базовые навыки партнерского общения, такие как: навыки вхождения в контакт, навыки партнерского (эмпатического) слушания и др.

Содержание дисциплины:

Введение. Основы профессионального общения.

Эффективная самопрезентация. Управление первым впечатлением

Техники ведения партнерской беседы

1.2. Цель и задачи обучения по дисциплине

Цель программы практикума – формирование у студентов коммуникативных умений и навыков.

Задачи программы:

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

– Сформировать базовые навыки партнерского общения, такие как: навыки вхождения в контакт, навыки партнерского (эмпатического) слушания и др.

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

знать:

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

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

– групповые методы и методические средства, используемые в тренинге

владеть:

– базовыми навыками партнерского общения, такими как: приемы и техники установления контакта, техники работы с вопросами, приемы передачи информации, техники партнерского (эмпатического) слушания,

– навыками эффективной самопрезентации, управления впечатлением.

– навыками рефлексивного анализа и обратной связи;

иметь представление:

– об использовании социально-психологических тренингов в различных сферах практической деятельности.

1.3. Язык обучения

Язык обучения – русский.

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

Форма обучения	Общий объем дисциплины			Объем в академических часах							
				Контактная работа обучающихся с преподавателем							
	Виды учебных занятий								Промежуточная аттестация		
	В кредитах	В академ. часах	Объем часов на самостоятельную работу	Всего	Всего учебных занятий	Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа	Групповые консультации		Индивидуальные консультации	В том числе контактная работа (занятия) в интерактивных формах
Очная	2	72	38	34	32	12	-	-	-	20	2
Очно-заочная	2	72	48	22	22	10	-	-	-	12	2
Заочная	2	72	62	10	8	-	-	-	-	8	2

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

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

Планируемые результаты обучения по образовательной программе (перечень компетенций в соответствии с ФГОС и ОПОП)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (перечень компетенций по дисциплине)
УК- 1 – УК-8 ОПК-1– ОПК-4 ПК-1– ПК-6	– способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде (УК-3)

РАЗДЕЛ 2. Структура и содержание дисциплины

2.1. Учебно-тематический план дисциплины

Очная форма обучения

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

Очно-заочная форма обучения

Тема (раздел) дисциплины (указывается номер темы, название)	Общее количество аудиторных часов	Общее кол-во часов на занятия лекционного типа	Общее кол-во часов на занятия семинарского типа	
			Всего	Из них интерактивные формы
Тема 1. Введение. Основы профессионального общения..	6	6	-	-
Тема 2. Эффективная самопрезентация. Управление первым впечатлением	8	2	6	4
Тема 3. Техники ведения партнерской беседы	8	2	6	4
Итого:	22	10	12	8

Заочная форма обучения

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

2.2. Краткое содержание тем (разделов) дисциплины

Тема 1. Введение. Основы профессионального общения

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

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

Тема 2. Эффективная самопрезентация. Управление первым впечатлением

Вербальные и невербальные компоненты общения. Приемы установления контакта, Техники «Малого разговора». Формирование и совершенствование навыков эффективной самопрезентации, управления впечатлением, конструктивного диалога с собеседником, навыки выразительного выступления и умения эффектно "подать" себя . Используя ролевые игры и психогимнастические упражнения, отработка навыков вступления в контакт, техник малого разговора, а также упражнения направленные на формирование и совершенствование навыков уверенного поведения в различных ситуациях межличностного взаимодействия (модель уверенного поведения в индивидуально проблемных ситуациях).

Тема 3. Техники ведения партнерской беседы

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

2.3. Описание занятий семинарского типа

СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ 1.

Тема 1. Введение. Основы профессионального общения.

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

Общение как коммуникативная деятельность.

Проблема общения в социальной психологии. Структура и функции общения. Коммуникативный, интерактивный, перцептивный аспекты общения. Виды и уровни общения. Средства общения. Модели и формы коммуникативной деятельности. Особенности коммуникативного воздействия. Особенности аргументации. Барьеры общения. Коммуникативная компетентность.

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

Вопросы для обсуждения:

1. Проблема общения в социальной психологии
2. Структура и функции общения
3. Коммуникативный аспект общения
4. Средства общения.
5. Модели и формы коммуникативной деятельности.
6. Особенности коммуникативного воздействия.
7. Особенности аргументации.
8. Барьеры общения.
9. Коммуникативная компетентность.
10. Профессиональное общение

СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ 2.

Тема 2. Введение. Эффективная самопрезентация. Управление первым впечатлением

Цель: сформировать представление студентов об эффективной самопрезентации

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

Вопросы для обсуждения:

Классификация теоретических подходов к самопрезентации

Основные теоретические подходы к исследованию самопрезентации.

Стратегий самопрезентации И. Джонса и Т. Питтмана.

Техники управления впечатлением Р. Чалдина.

Исследования Гроффмана о смущении в самопрезентации.

Методы обучения самопрезентации.

Техники самоподача по Г.В. Бороздиной

Техники самопрезентации по Ю.М. Жукову)

Техники управления впечатлением по Р. Чалдини

СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ 3.

Тема 3. Техники ведения партнерской беседы

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

Понятийный аппарат: партнерская беседа, вербальная и невербальная коммуникация,

Вопросы для обсуждения:

- ✓ *Коммуникативная сторона общения.*
- Природа и структура общения.
- Специфика обмена информацией в коммуникативном процессе.
- Средства коммуникации. Вербальная и невербальная коммуникация.
- Проблема эффективности коммуникативного воздействия.
- Особенности массовой коммуникации.
- ✓ *Интерактивная сторона общения*
- Структура и типы взаимодействия. Транзактный анализ.
- Кооперативное взаимодействие.
- Конфликт: типология, структура, динамика, функции.
- Подходы к изучению взаимодействия. Экспериментальные схемы регистрации взаимодействия.

- ✓ *Перцептивная сторона общения*

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

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

2.3. Описание занятий в интерактивных формах

Для проведения занятий используются следующие методы:

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

Название раздела	Пример тем для дискуссий
Тема 1. Введение. Основы профессионального общения.	«Общение как составляющая профессиональной компетентности психолога»
Тема 2. Эффективная самопрезентация. Управление первым впечатлением	«Критерии оценки эффективной самопрезентации»
Тема 3. Техники ведения партнерской беседы	«Приемы и техники, способствующие взаимопониманию между людьми»

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

В ролевых играх участникам предоставляется возможность:

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

Название раздела	Примеры ролевых игр
Тема 1. Введение. Основы профессионального общения.	Ситуации для ролевых игр (установление контакта) Нужно поговорить с очень пожилым человеком. Этот человек находится в затруднительном положении: 1) не может найти в сберкассе нужный образец написания какого-то документа для оплаты или 2) плохо видит либо не может выбрать нужный товар, чтобы сделать покупку, а вы стоите за ним в очереди. 3) нужно заговорить с человеком противоположного пола. Ситуация социальная. Члены группы сами моделируют контекст. Это может быть ситуация, когда нужно что-то спросить у незнакомого человека.
Тема 2. Эффективная самопрезентация. Управление первым впечатлением	Ролевая игра «Собеседование» Первый роль – начальника, второй – роль соискателя на должность. Цель: самопрезентация личных и профессиональных качеств.
Тема 3. Техники ведения партнерской беседы	Участники разбиваются на тройки. На протяжении 5 минут каждая тройка придумывает сценарий, по которому двое участников представляют конфликтующие стороны (например, ссорящихся супругов, школьников), а третий - играет миротворца, арбитра.

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

Примеры психогимнастических упражнений:

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

«Кошка- собака». Участники выбирают себе по одному названию животного, затем хлопают первый раз по коленкам называя свое животное, второй раз в ладоши называя животное к которому обращаются. Кто ошибается меняет название на звук издаваемый животный, затем на движение.

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

– «Стражники». Участники группы делятся по парам. Один садится на стул, второй кладет ему руки на плечи когда видит что его «заклученного» переманивают взглядом.

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

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

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

Основные правила проведения «Мозгового штурма»:

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

Пример задания. Упражнение «Спасение медведя»

«Некоему зоопарку был нужен медведь. Медведя отловили в сибирских лесах. Посадили в просторную клетку и водным путем, сначала по реке, потом по Северному морскому пути и каналам, доставили к месту назначения. В силу объективных причин путешествие заняло несколько месяцев. К прибытию медведя в зоопарке была подготовлена новая, тщательно оборудованная, обширная территория. Однако за время путешествия медведь так привык к своей клетке, что, когда ее поставили в этот новый вольер, не захотел ее покидать. Дальнейшее пребывание медведя в клетке грозило ему гиподинамией, ожирением и т. д. Поэтому срочно была созвана группа экспертов для разрешения проблемы».

«Вы - та самая группа экспертов. В течение 20 минут вы должны обсудив проблему, разработать программу действий для сотрудников зоопарка. По итогам реализации этой программы медведь должен добровольно, без психических травм, покинуть клетку и начать осваивать территорию вольера».

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

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

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

2.5. Организация планирования встреч с приглашенными представителями организаций

Встречи с приглашенными представителями организаций не предусмотрены.

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

Обучение студентов с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

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

- 1) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:
 - размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий;
 - присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь;
 - выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);
- 2) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:
 - надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;
- 3) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата:
 - возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения института, а также пребывание в указанных помещениях.

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

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.

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

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

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.

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

Для студентов с ограниченными возможностями здоровья предусмотрены следующие оценочные средства:

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

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

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций. При

проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями. Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

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

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями слуха:

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

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

- инструкция по порядку проведения процедуры оценивания предоставляется в доступной форме (устно, в письменной форме);
- доступная форма предоставления заданий оценочных средств (в печатной форме, в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, задания зачитываются ассистентом);
- доступная форма предоставления ответов на задания (письменно на бумаге, набор ответов на компьютере, с использованием услуг ассистента, устно).

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

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

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

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

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

2.7. Методические указания для студентов по освоению дисциплины

Наиболее значимыми вопросами программы тренинга являются: рассмотрение навыков уверенного поведения в различных ситуациях межличностного взаимодействия, организация оптимальной ситуации общения с клиентом.

В ходе освоения программы тренинга студенты знакомятся с конкретными приемами и техниками ведения партнерской беседы.

Основными принципами тренинга являются:

- принцип развивающего и воспитывающего обучения;
- принцип систематичности;
- принцип наглядности;
- принцип доступности;
- принцип положительной мотивации и благоприятного климата обучения.
- принцип активности (личность – группа)
- принцип персональной ответственности
- принцип исследовательской (творческой позиции)
- принцип гуманистических отношений к личности
- принцип партнерского (субъект-субъектного) общения

Для проведения занятий используются следующие методы: дискуссии, деловые и ролевые игры, «мозговой штурм», моделирование вариантов решения ситуаций с

последующей саморефлексией, разбор конкретных проблемных психологических ситуаций, психогимнастические упражнения.

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

Освоение дисциплины предполагает использование академической аудитории для проведения лекционных и семинарских занятий, оборудованная мультимедийным оборудованием и аудио системой с возможностью демонстрации интерактивных пособий и учебных фильмов – проектор, компьютер с выходом в интернет, проекционный экран, аудиоусилитель, 4 колонки.

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

Методические рекомендации по выполнению самостоятельной работы

Настоящей программой предусмотрены виды деятельности студента, которые осуществляются студентом самостоятельно в рамках плана программы тренинговой подготовки.

Наиболее типичными видами самостоятельной работы в рамках курса являются:

1. **работа с книгой** (учебниками, справочниками, документами, научно-популярной литературой);
2. **лабораторно-практические работы;**
3. **исследовательские задания.**
4. **диагностические процедуры** (получение новой информации о себе; средство самопонимания – самораскрытия).

Оформление самостоятельной работы:

1. Титульный лист.

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

Устанавливаются следующие требования к оформлению самостоятельной работы:

- параметры страницы (210x297 мм) А4;
- интервал полуторный;
- шрифт 12, TimesNewRoman;
- поля страницы: левое – 2 см, правое – 1,5 см, верхнее – 2 см, нижнее – 2 см.

- все страницы должны иметь сквозную нумерацию арабскими цифрами в верхнем правом углу.
- все задания в рамках самостоятельной работы должна быть скреплены в единый документ и помещены в папку-файл;
- работа должна сдаваться в печатном виде.

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

Тема 1. Введение. Основы профессионального общения.

Задания к теме

- Сформировать критерии оценки коммуникативной компетентности специалиста
- Оценить уровень коммуникативной компетентности (у трех испытуемых)
- Написать эссе на тему «Коммуникативная компетентность в структуре профессиональной компетентности социального работника»

Тема 2. Эффективная самопрезентация. Управление первым впечатлением.

Задания к теме

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

Тема 3. Техники ведения партнерской беседы специальность

Задания к теме

1. Раскройте проблему: Барьеры в общении и пути их преодоления. С позиции консультанта разработайте рекомендации для: руководителя, подростка, студента.
2. Проведите (заполните) следующие методики:

- Определение направленности личности (Ориентационная анкета).
 - «Диагностика коммуникативного контроля» (М. Шнайдер)
 - «Изучение способности к самоуправлению в общении».
 - «Диагностика эмоциональных барьеров в межличностном общении» (В.В. Бойко)
3. Обработайте и проинтерпретируйте результаты, напишите заключение.

Методика определение направленности личности (Ориентационная анкета)

Для определения личностной направленности в настоящее время используется ориентационная анкета, впервые опубликованная Б.Бассом в 1967 г.

Анкета состоит из 27-ти пунктов-суждений, по каждому из которых возможны три варианта ответов, соответствующие трем видам направленности личности. Респондент должен выбрать один ответ, который в наибольшей степени выражает его мнение или соответствует реальности, и еще один, который, наоборот, наиболее далек от его мнения, или же наименее соответствует реальности. Ответ «наиболее» получает 2 балла, «наименее» – 0, оставшийся невыбранным – 1 балл. Баллы, набранные по всем 27-ми пунктам, суммируются для каждого вида направленности отдельно.

С помощью методики выявляются следующие направленности:

1. *Направленность на себя (Я)* – ориентация на прямое вознаграждение и удовлетворение безотносительно работы и сотрудников, агрессивность в достижении статуса, властность, склонность к соперничеству, раздражительность, тревожность, интровертированность.

2. *Направленность на общение (О)* – стремление при любых условиях поддерживать отношения с людьми, ориентация на совместную деятельность, но часто в ущерб выполнению конкретных заданий или оказанию искренней помощи людям, ориентация на социальное одобрение, зависимость от группы, потребность в привязанности и эмоциональных отношениях с людьми.

3. *Направленность на дело (Д)* – заинтересованность в решении деловых проблем, выполнение работы как можно лучше, ориентация на деловое сотрудничество, способность отстаивать в интересах дела собственное мнение, которое полезно для достижения общей цели.

Инструкция:

Анкета состоит из 27-ми пунктов. По каждому из них возможны три варианта ответов: А, Б, В.

1. Из ответов на каждый из пунктов выберите тот, который лучше всего выражает Вашу точку зрения по данному вопросу. Возможно, что какие-то из вариантов ответов покажутся Вам равноценными. Тем не менее, мы просим Вас отобрать из них только один, а именно тот, который в наибольшей степени отвечает Вашему мнению и более всего ценен для Вас. Букву, которой обозначен ответ (А, Б, В), напишите на листе для записи ответов рядом с номером соответствующего пункта (1–27) под рубрикой «БОЛЬШЕ ВСЕГО».

2. Затем из ответов на каждый из пунктов выберите тот, который дальше всего отстоит от Вашей точки зрения, наименее для Вас ценен. Букву, которой обозначен ответ, вновь напишите на листе для записи ответов рядом с номером соответствующего пункта, в столбце «МЕНЬШЕ ВСЕГО».

3. Таким образом, для ответа на каждый из вопросов Вы используете две буквы, которые и запишите в соответствующие столбцы. Остальные ответы нигде не записываются. *Старайтесь быть максимально правдивым!*

Среди вариантов ответа нет «хороших» или «плохих», поэтому не старайтесь угадать, какой из ответов является «правильным» или «лучшим» для Вас.

Время от времени контролируйте себя, правильно ли Вы записываете ответы, рядом с теми ли пунктами. В случае если Вы обнаружите ошибку, исправьте ее, но так, чтобы исправление было четко видно».

Анкета

1. Наибольшее удовлетворение я получаю от:

- А. Одобрения моей работы;
- Б. Сознания того, что работа сделана хорошо;
- В. Сознания того, что меня окружают друзья.

2. Если бы я играл в футбол (волейбол, баскетбол), то я хотел бы быть:

- А. Тренером, который разрабатывает тактику игры;
- Б. Известным игроком;
- В. Выбранным капитаном команды.

3. По-моему, лучшим педагогом является тот, кто:

- А. Проявляет интерес к учащимся и к каждому имеет индивидуальный подход;
- Б. Вызывает интерес к предмету, так что учащиеся с удовольствием углубляют свои знания в этом предмете;
- В. Создает в коллективе такую атмосферу, при которой никто не боится высказать свое мнение.

4. Мне нравится, когда люди:

- А. Радуются выполненной работе;
- Б. С удовольствием работают в коллективе;
- В. Стремятся выполнить свою работу лучше других.

5. Я хотел бы, чтобы мои друзья:

- А. Были отзывчивы и помогали людям, когда для этого представляются возможности;
- Б. Были верны и преданы мне;
- В. Были умными и интересными людьми.

6. Лучшими друзьями я считаю тех:

- А. С кем складываются хорошие взаимоотношения;

Б. На кого всегда можно положиться;

В. Кто может много достичь в жизни.

7. Больше всего я не люблю:

А. Когда у меня что-то не получается;

Б. Когда портятся отношения с товарищами;

В. Когда меня критикуют.

8. По-моему, хуже всего, когда педагог:

А. Не скрывает, что некоторые учащиеся ему несимпатичны, насмехается и подшучивает над ними;

Б. Вызывает дух соперничества в коллективе;

В. Недостаточно хорошо знает предмет, который преподает.

9. В детстве мне больше всего нравилось:

А. Проводить время с друзьями;

Б. Ощущение выполненных дел;

В. Когда меня за что-нибудь хвалили.

10. Я хотел бы быть похожим на тех, кто:

А. Добился успеха в жизни;

Б. По-настоящему увлечен своим делом;

В. Отличается дружелюбием и доброжелательностью.

11. В первую очередь школа должна:

А. Научить решать задачи, которые ставит жизнь;

Б. Развивать прежде всего индивидуальные способности ученика;

В. Воспитывать качества, помогающие взаимодействовать с людьми.

12. Если бы у меня было больше свободного времени, охотнее всего я использовал бы его:

А. Для общения с друзьями;

Б. Для отдыха и развлечений;

В. Для своих любимых дел и самообразования.

13. Наибольших успехов я добиваюсь, когда:

А. Работаю с людьми, которые мне симпатичны;

Б. У меня интересная работа;

В. Мои усилия хорошо вознаграждаются.

14. Я люблю, когда:

А. Другие люди меня ценят;

Б. Испытываю удовлетворение от хорошо выполненной работы;

В. Приятно провожу время с другими.

15. Если бы обо мне решили написать в газете, мне бы хотелось, чтобы:

А. Рассказали о каком-либо интересном деле, связанном с учебой, работой, спортом и т.п., в котором мне довелось участвовать;

Б. Написали о моей деятельности;

В. Обязательно рассказали о коллективе, в котором я работаю (учусь).

16. Лучшие всего я учусь, если преподаватель:

А. Имеет ко мне индивидуальный подход;

Б. Сумеет вызвать у меня интерес к предмету;

В. Устраивает коллективные обсуждения изучаемых проблем.

17. Для меня нет ничего хуже, чем:

А. Оскорбление личного достоинства;

Б. Неудача при выполнении важного дела;

В. Потеря друзей.

18. Больше всего я ценю:

А. Успех;

Б. Возможности хорошей совместной работы;

В. Здравый практический ум и смекалку.

19. Я не люблю людей, которые:

А. Считают себя хуже других;

Б. Часто ссорятся и конфликтуют;

В. Возражают против всего нового.

20. Приятно, когда:

А. Работаешь над важным для всех делом;

Б. Имеешь много друзей;

В. Вызываешь восхищение и всем нравишься.

21. По-моему, в первую очередь руководитель должен быть:

А. Доступным;

Б. Авторитетным;

В. Требовательным.

22. В свободное время я охотно прочитал бы книги:

А. О том, как заводить друзей и поддерживать хорошие отношения с людьми;

Б. О жизни знаменитых и интересных людей;

В. О последних достижениях науки и техники.

23. Если бы у меня были способности к музыке, я предпочел бы быть:

А. Дирижером;

Б. Композитором;

В. Солистом.

24. *Мне бы хотелось:*

А. Придумать интересный конкурс;

Б. Победить в конкурсе;

В. Организовать конкурс и руководить им.

25. *Для меня важнее всего знать:*

А. Что я хочу сделать;

Б. Как достичь цели;

В. Как организовать людей для достижения цели.

26. *Человек должен стремиться к тому, чтобы:*

А. Другие были им довольны;

Б. Прежде всего выполнить свою задачу;

В. Его не нужно было упрекать за выполненную работу.

27. *Лучше всего я отдыхаю в свободное время:*

А. В общении с друзьями;

Б. Просматривая развлекательные фильмы;

В. Занимаясь своим любимым делом.

Ключ

№	Я	О	Д	№	Я	О	
1	А	В	Б	15	Б	В	
2	Б	В	А	16	А	В	
3	А	В	Б	17	А	В	
4	В	Б	А	18	А	Б	
5	Б	А	В	19	А	Б	
6	В	А	Б	20	В	Б	
7	В	Б	А	21	Б	А	
8	А	Б	В	22	Б	А	
9	В	А	Б	23	В	А	
10	А	В	Б	24	Б	В	
11	Б	В	А	25	А	В	
12	Б	А	В	26	В	А	
13	В	А	Б	27	Б	А	

14	А	В	Б				
----	---	---	---	--	--	--	--

Методика изучения способности к самоуправлению в общении.

Методика предназначена для определения мобильности, адаптивности в различных ситуациях общения.

Инструкция:

Ниже приведены высказывания, касающиеся различных ситуаций в общении. Все высказывания различны, по смыслу не совпадают, поэтому внимательно вчитайтесь в каждое из них, прежде чем отвечать. Если высказывание «верно» или «скорее верно» по отношению к вам, поставьте букву «в» рядом с соответствующим номером высказывания. Важно, чтобы вы отвечали искренне и честно.

Тестовый материал:

1. Я считаю, что имитировать поведение других людей трудно.
2. В моем поведении чаще всего отражается все то, что я думаю и в чем я убежден на самом деле.
3. На вечеринках, в различных компаниях я не пытаюсь делать или говорить то, что приятно другим.
4. Я могу защищать только те идеи, в которые сам верю.
5. Я могу произносить речи экспромтом даже на те темы, по которым не имею почти никакой информации.
6. Я полагаю, что умею проявлять себя так, чтобы произвести впечатление на людей или развлечь их.
7. Если я не уверен, как следует вести себя в определенной ситуации, начинаю ориентироваться на поведение других людей.
8. Возможно, из меня получился бы неплохой актер.
9. Я редко нуждаюсь в советах друзей при выборе книг, музыки или фильмов.
10. Другим порой кажется, что я переживаю более глубокие эмоции, чем это есть на самом деле.
11. Я смеюсь над комедией больше, когда смотрю ее вместе с другими, чем когда смотрю ее один.
12. В группе людей я редко являюсь центром внимания.
13. В различных ситуациях с разными людьми я веду себя совершенно по-разному.
14. Мне не очень легко добиться того, чтобы другие почувствовали ко мне симпатию.
15. Даже если я не в духе, часто делаю вид, что приятно провожу время.
16. Я не всегда такой на самом деле, каким кажусь.

17. Я не стану специально высказывать мнение или изменять поведение, когда мне хочется кому-то понравиться или добиться расположения.

18. Я считаюсь человеком, способным развлечь.

19. Чтобы понравиться, наладить отношения с людьми, я стараюсь прежде всего делать именно то, что от меня ожидают.

20. Я никогда не проявлял себя особо успешно, если играл с другими в игры, требующие смекалки или импровизированных действий.

21. Я испытываю затруднения, когда пытаюсь менять свое поведение так, чтобы оно соответствовало взглядам различных людей и ситуациям.

22. Во время вечеринок я предоставляю другим возможность шутить и рассказывать истории.

23. В компаниях я чувствую себя несколько неловко и не проявляю себя достаточно хорошо.

24. Если потребуется для правого дела, я могу любому, глядя прямо в глаза, сказать неправду и при этом сохранять бесстрастное выражение лица.

25. Я могу сделать так, чтобы окружающие были со мной дружелюбны, даже если эти люди мне не нравятся.

Обработка результатов:

Подсчитываются все ответы, совпадающие со словами «верно» и «неверно».

Ключ:

Верно – 5, 6, 7, 8, 10, 11, 13, 15, 16, 18, 19, 24, 25.

Неверно: – 1, 2, 3, 4, 9, 12, 14, 17, 20, 21, 22, 23.

Все баллы суммируются.

Интерпретация результатов:

- Менее 8 баллов – стабильная модель общения, некоторая ригидность.
- 8 – 17 баллов – потребность быть в общении с самим собой, проявлять в зависимости от ситуации направленность на партнера, склонность к партнерству в общении.
- 17-25 баллов – мобильность в общении, умение подстраиваться к поведению партнера, готовность к диалогу, способность изменять стиль общения в зависимости от ситуации.

Методика диагностики коммуникативного контроля (М. Шнайдер)

Методика предназначена для изучения уровня коммуникативного контроля. Согласно М. Шнайдеру, люди с высоким коммуникативным контролем постоянно следят за собой, хорошо осведомлены, где и как себя вести. Управляют своими эмоциональными проявлениями. Вместе с тем они испытывают значительные трудности в спонтанности самовыражения, не любят

непрогнозируемых ситуаций. Люди с низким коммуникативным контролем непосредственны и открыты, но могут восприниматься окружающими как излишне прямолинейные и навязчивые.

Инструкция:

Внимательно прочитайте 10 высказываний, отражающих реакции на некоторые ситуации общения. Каждое из них оцените как верное (В) или неверное (Н) применительно к себе, поставив рядом с каждым пунктом соответствующую букву.

Тестовый материал

1. Мне кажется трудным подражать другим людям.
2. Я смог бы свалить дурака, чтобы привлечь внимание окружающих.
3. Из меня мог бы выйти неплохой актер.
4. Другим людям иногда кажется, что мои переживания более глубоки, чем это есть на самом деле.
5. В компании я редко оказываюсь в центре внимания.
6. В различных ситуациях в общении с другими людьми я часто веду себя по-разному.
7. Я могу отстаивать только то, в чем искренне убежден.
8. Чтобы преуспеть в делах и в отношениях с людьми, я часто бываю именно таким, каким меня ожидают видеть.
9. Я могу быть дружелюбным с людьми, которых не выношу.
10. Я не всегда такой, каким кажусь.

Обработка результатов:

– 0-3 балла – низкий коммуникативный контроль; высокая импульсивность в общении, открытость, раскованность, поведение мало подвержено изменениям в зависимости от ситуации общения и не всегда соотносится с поведением других людей.

– 4-6 баллов – средний коммуникативный контроль; в общении непосредствен, искренне относится к другим. Но сдержан в эмоциональных проявлениях, соотносит свои реакции с поведением окружающих людей.

– 7-10 баллов – высокий коммуникативный контроль; постоянно следит за собой, управляет выражением своих эмоций.

Методика диагностика эмоциональных барьеров в межличностном общении (В.В. Бойко)

Инструкция:

Ниже приведены суждения, внимательно их прочитайте и отвечайте «да», если вы согласны с высказыванием или «нет», если вы не согласны.

Тестовый материал:

1. Обычно к концу рабочего дня на моем лице заметна усталость.

2. Случается, что при первом знакомстве эмоции мешают мне произвести более благоприятное впечатление на партнеров (теряюсь, волнуюсь, замыкаюсь или, напротив, много говорю, перевозбуждаюсь, веду себя неестественно).
3. В общении мне часто недостает эмоциональности, выразительности.
4. Пожалуй, я кажусь окружающим слишком строгим.
5. Я в принципе против того, чтобы изображать учтивость, если тебе не хочется.
6. Я обычно умею скрыть от партнеров вспышки эмоций.
7. Часто в общении с коллегами я продолжаю думать о чем-то своем.
8. Бывает, я хочу выразить партнеру эмоциональную поддержку (внимание, сочувствие, сопереживание), но он этого не чувствует, не воспринимает.
9. Чаще всего в моих глазах или в выражении лица видна озабоченность.
10. В деловом общении я стараюсь скрывать свои симпатии к партнерам.
11. Все мои неприятные переживания обычно написаны на моем лице.
12. Если я увлекаюсь разговором, то мимика становится излишне выразительной, экспрессивной.
13. Пожалуй, я несколько эмоционально скован, зажат.
14. Я обычно нахожусь в состоянии нервного напряжения.
15. Обычно я чувствую дискомфорт, когда приходится обмениваться рукопожатиями в деловой обстановке.
16. Иногда близкие люди одергивают меня: расслабь мышцы лица, не криви губы, не морщи лицо и т. п.
17. Разговаривая, я излишне жестикулирую.
18. Обычно в новой ситуации мне трудно быть раскованным, естественным.
19. Пожалуй, мое лицо часто выражает печаль или озабоченность, хотя на душе спокойно.
20. Мне затруднительно смотреть в глаза при общении с малознакомым человеком.
21. Если я хочу, то мне всегда удается скрыть вою неприязнь к плохому человеку.
22. Мне часто бывает почему-то весело без всякой причины.
23. Мне очень просто сделать по собственному желанию или по заказу разные выражения лица: изобразить печаль, радость, испуг, отчаяние и т. д.
24. Мне говорили, что мой взгляд трудно выдержать.
25. Мне что-то мешает выражать теплоту, симпатию человеку, даже если я испытываю эти чувства к нему.

Обработка данных:

Подведите итоги самооценивания с помощью предложенного ключа.

- Неумение управлять эмоциями, дозировать их: +1, -6, +11, +16, -21
- Неадекватное проявление эмоций: -2, +7, +12, +17, +22
- Негибкость, неразвитость, невыразительность эмоций: +3, +8, +13, +18, -23
- Доминирование негативных эмоций: +4, +9, +14, +19, +24
- Нежелание сближаться с людьми на эмоциональной основе: +5, +10, +15, +20, +25

Интерпретация результатов

Какова сумма набранных вами баллов? Она может колебаться в пределах от 0 до 25. Чем больше баллов, тем очевиднее ваша эмоциональная проблема в повседневном общении.

Однако не следует обольщаться, если вы набрали очень мало баллов (0-2). Либо вы были неискренни в своих ответах, либо плохо видите себя со стороны.

- Если вы набрали не более 5 баллов, эмоции обычно не мешают вам общаться с партнерами;
- 6-8 баллов – у вас есть некоторые эмоциональные проблемы в повседневном общении;
- 9-12 баллов – свидетельство того, что ваши эмоции «на каждый день» в некоторой степени осложняют взаимодействие с партнерами;
- 13 баллов и больше – эмоции явно мешают устанавливать контакты с людьми, возможно, вы подвержены каким-либо дезорганизирующим реакциям или состояниям. Обратите внимание, нет ли конкретных «помех», которые отчетливо возникают у вас, – это пункты, по которым вы набрали 3 и более баллов.

3.2. Критерии оценки результатов выполнения самостоятельной работы

Критериями оценки результатов самостоятельной работы студента является оценка сформированности компетенций.

Оценка самостоятельной работы осуществляется в соответствии с Разделом 4 об аттестации учебной работы студентов института.

Баллы БРС присваиваются следующим образом:

- 30 баллов – самостоятельная работа выполнена в срок, в полном объеме, все работы достойны отличной оценки;
- 25 баллов – самостоятельная работа выполнена в срок, в полном объеме, все работы в среднем достойны хорошей оценки;
- 20 баллов – самостоятельная работа выполнена в срок, в полном объеме, все работы в среднем достойны удовлетворительной оценки;

- 10 баллов – самостоятельная работа выполнена в срок, в не полном объеме (не менее 75% заданий), все работы в среднем достойны оценки не ниже хорошей;

- 0 баллов – самостоятельная работа выполнена в срок, в полном объеме, все работы в среднем достойны неудовлетворительной оценки.

РАЗДЕЛ 4. Фонд оценочных средств

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

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

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

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

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

- полное соответствие;
- частичное соответствие;
- несоответствие.

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

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

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

Не запланировано.

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

Примерные вопросы к зачету по программе коммуникативный практикум

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

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

Тест 1. Выберите правильный вариант ответа.

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

- а) коммуникативная компетентность;
- б) коммуникативная толерантность;

в) коммуникативный стиль личности.

Тест 2. Выберите правильный вариант ответа

Под невербальной коммуникацией понимают:

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

Пример типового практико-ориентированного задания

Типовое задание 1.

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

Вопросы и задания

1. Приведите примеры, техник « малого разговора»

Типовое задание 2.

Разработайте материалы для тренинга коммуникативной компетентности.

Вопросы и задания

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

РАЗДЕЛ 5. Глоссарий

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Коммуникатор – субъект общения, передающий информацию.

Коммуникация – а) передача информации (идей, образов, оценок, установок) от лица к лицу, от одной культурной единицы к другой; б) линия или канал, соединяющее участников обмена информацией; в) взаимодействие, с помощью которого информация передается и

принимается; процесс передачи и приема информации. В процессе коммуникации осуществляются: взаимное влияние людей друг на друга; обмен различными идеями, интересами, настроениями, чувствами.

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

Малая группа - функциональное сообщество людей от 3 до 15-20 человек, находящихся в непосредственном контакте и в регулярном общении между собой. Малая группа позволяет моделировать процессы, происходящие в человеческом обществе, поскольку в ней проявляют себя почти все значимые социальные эффекты.

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

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

пожатие руки, хлопанье по плечу) и ольфакторные (приятные и неприятные запахи окружающей среды; естественный и искусственный запахи человека). На невербальные средства каждая конкретная культура накладывает сильный отпечаток, поэтому общих норм для всего человечества не существует. Невербальный язык другой страны приходится учить так же, как и словесный.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

№	Наименование издания	Тема 1	Тема 2	Тема 3
Основная литература				
1	Болотова, А. К. Социальные коммуникации. Психология общения : учебник и практикум для академического бакалавриата / А. К. Болотова, Ю. М. Жуков, Л. А. Петровская. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 272 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-08188-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: http://biblio-online.ru/bcode/432091	+	+	+
2	Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации : учебник и практикум для прикладного бакалавриата / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 370 с. — (Бакалавр. Прикладной курс). — ISBN 978-5-534-00331-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: http://biblio-online.ru/bcode/432059	+	+	
3	Садовская, В. С. Основы коммуникативной культуры. Психология общения [Электронный ресурс]: учебник и практикум для прикладного бакалавриата / В. С. Садовская, В. А. Ремизов. — 2-е изд., испр. и доп. — М.: Юрайт, 2019. — 169 с. — Режим доступа: https://biblio-online.ru/bcode/436493	+	+	+
4	Собольников, В. В. Невербальные средства коммуникации : учебное пособие для прикладного бакалавриата / В. В. Собольников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 164 с. — (Университеты России). — ISBN 978-5-534-05922-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: http://biblio-online.ru/bcode/441433			+
Дополнительная литература				
1	Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для академического бакалавриата / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 440 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-03322-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: http://biblio-online.ru/bcode/432891	+	+	+
2	Леонов, Н. И. Психология делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавриата и специалитета / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — М.: Юрайт, 2019. — 193 с. — Режим доступа: https://biblio-online.ru/bcode/427493	+	+	+
3	Психология делового общения : учебник и практикум для академического бакалавриата / В. Н. Лавриненко [и др.]. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 350 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00604-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: http://biblio-online.ru/bcode/433662	+	+	+
4	Скибицкая, И. Ю. Деловое общение : учебник и практикум для академического бакалавриата / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 247 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-06495-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: http://biblio-online.ru/bcode/441920	+	+	+

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

1. PSYLIB [Электронный ресурс]: психологическая библиотека. — Режим доступа: <http://psylib.kiev.ua/>

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

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

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

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

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

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

Отечественный журнал социальной работы [Электронный ресурс]: научно-теоретический и научно-методический журнал. – Электрон. текстовые дан. – (Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU). – Режим доступа: <https://elibrary.ru/contents.asp?titleid=27671> . – Загл. с экрана.

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

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

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

Заведующая библиотекой

_____ Г.Л. Горохова
(подпись, расшифровка)