

САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ  
АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

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

**КАФЕДРА ПРИКЛАДНОЙ СОЦИАЛЬНОЙ ПСИХОЛОГИИ И КОНФЛИКТОЛОГИИ**

**УТВЕРЖДЕНО**  
Руководитель ОПОП  
д-р психол. наук, профессор  
 М.А. Жукина  
«29» мая 2020 г.

**Рабочая программа дисциплины**

**ПРАКТИКУМ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ**

по образовательной программе 37.03.01 Психология

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

Согласовано: зав. кафедрой, д-р психол. наук, профессор Платонов Юрий Петрович

**Санкт-Петербург**

**2020**

## **РАЗДЕЛ 1. Учебно-методический раздел рабочей программы дисциплины**

### **1.1. Аннотация рабочей программы дисциплины ПРАКТИКУМ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ**

**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 навыки уверенного поведения в различных ситуациях межличностного взаимодействия
3. Сформировать базовые навыки партнерского общения, такие как: навыки снижения эмоционального напряжения у партнера, аргументация своей позиции, работа со скрытыми мотивами партнера по взаимодействию и др.

**Содержание дисциплины:**

Введение. Коммуникативная компетентность как основа профессиональной деятельности  
 Коммуникативные приемы и техники в работе с клиентом  
 Формирование навыков асертивного поведения

### **1.2. Цель и задачи обучения по дисциплине**

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

**Задачи программы:**

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 навыки уверенного поведения в различных ситуациях межличностного взаимодействия.
3. Сформировать базовые навыки партнерского общения, такие как: навыки снижения эмоционального напряжения у партнера, аргументация своей позиции, работа со скрытым мотивам партнера по взаимодействию 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 снижения эмоционального напряжения у партнера, приемы аргументации своей позиции, техники работы со скрытыми мотивами партнера по взаимодействию.

– навыками уверенного поведения в различных ситуациях межличностного взаимодействия (модель уверенного поведения в индивидуально проблемных ситуациях).

– навыками рефлексивного анализа и обратной связи;

**иметь навыки:**

– использования 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 самостоятельной работы	Объем контактной работы обучающихся с преподавателем							
	В зач.ед.	В астрон. часах	В академ. часах		Всего	Виды учебных занятий					В том числе контактная работа (занятия) в интерактивных формах	Промежуточная аттестация (зачет)
						Всего учебных занятий	Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа	Групповые консультации	Индивидуальные консультации		
Очная	2	54	72	38	34	32	12	20	-	-	10	2
Очно-заочная	2	54	72	48	24	22	10	12	-	-	8	2
Заочная	2	54	72	62	10	8	-	-	8	-	4	2

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

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

Планируемые результаты обучения по образовательной программе (перечень компетенций в соответствии с ФГОС и ОПОП)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (перечень компетенций по дисциплине)
с ОК-1 по ОК-9 ОПК-1 С ПК-1 по ПК-14 ВПК-1	- способность к реализации стандартных программ, направленных на предупреждение отклонений в социальном и личностном статусе и развитии, профессиональных рисков в различных видах деятельности (ПК-1)

## 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. Коммуникативная компетентность как основа профессиональной деятельности .	8	6	2	-
Тема 2. Коммуникативные приемы и техники в работе с клиентом	10	2	8	4
Тема 3. Формирование навыков ассертивного поведения	14	2	12	6
<b>Итого:</b>	32	12	20	10

#### 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. Коммуникативная компетентность как основа профессиональной деятельности	6	6	-	-
Тема 2. Коммуникативные приемы и техники в работе с клиентом	8	2	6	4
Тема 3. Формирование навыков ассертивного поведения	8	2	6	4
<b>Итого:</b>	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. Коммуникативная компетентность как основа профессиональной деятельности .	2	-	-	-
Тема 2. Коммуникативные приемы и техники в работе с клиентом	2	-	-	-
Тема 3. Формирование навыков ассертивного поведения	4	-	-	-
<b>Итого:</b>	8	-	-	-

## **2.2. Краткое содержание тем (разделов) дисциплины**

### **Тема 1. Введение. Коммуникативная компетентность как основа профессиональной деятельности**

Цели, 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.

Коммуникативная компетентность в структуре профессиональной компетентности психолога. Презентация стратегий поведения в профессиональном взаимодействии.

### **Тема 2. Коммуникативные приемы и техники в работе с клиентом.**

Диагностика и презентация базовых приемов и техник в работе с клиентом. Используя ролевые игры и психогимнастические упражнения, отработка навыков снижения эмоционального напряжения у партнера, аргументация своей позиции, работа со скрытым мотивом партнера (клиента) по взаимодействию и др. Отработка новых стратегий поведения (деловое, партнерское общение) с учетом глубинных спонтанных тенденций.

### **Тема 3. Формирование навыков ассертивного поведения**

Формирование и совершенствование навыков уверенного поведения в различных ситуациях межличностного взаимодействия (модель уверенного поведения в индивидуально проблемных ситуациях), умение различать уверенное, неуверенное и агрессивное поведение, повышение самооценки, эффективное противостояние нежелательному влиянию, преодоление социальных страхов, поведенческого дефицита. Приобретение внутренней свободы и спокойствия в различных (сложных) ситуациях.

## **2.3. Описание занятий семинарского типа**

### **СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ 1.**

#### **Тема 1 Введение. Коммуникативная компетентность как основа профессиональной деятельности.**

**Цель:** сформировать представление у студентов об основных направлениях исследования коммуникации как социального явления.

**Понятийный аппарат:** коммуникация, коммуникативная компетентность, коммуникативный процесс.

#### **Вопросы для обсуждения:**

1. Виды и формы коммуникативных действий. Уровни организации коммуникации  
Типы коммуникаций.
2. Коммуникативный процесс: структура и элементы. Основные модели коммуникации.

3. Рационалистический подход к изучению коммуникации. Теория информационного общества (Д. Белл).

4. Иррационалистический подход в исследовании социальных коммуникаций. Феноменология (А. Шюц).

5. Этнометодология Г. Гарфинкель и изучение коммуникации в этносоциологии.

6. Социальный конструктивизм П. Бергера и Т. Лукмана: роль коммуникации в конструировании социальной реальности.

7. Бихевиоризм (Э.Л. Торндайк, Дж. Б. Уотсон)

8. Символический интеракционизм (Дж. Г. Мид, Г. Блумер).

9. Теория межкультурного содержания коммуникации (Э. Холл).

10. Теория «спирали (заговор) молчания» (Э. Ноэль-Нойман).

11. Концептуальные подходы к изучению массовых коммуникаций М. Маклюэна, Н. Лумана, А. Моля.

## **СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ 2.**

### **Тема 2 Коммуникативные приемы и техники в работе с клиентом**

**Цель:** сформировать представление у студентов о технологии формирования коммуникативной компетентности у клиентов.

**Понятийный аппарат:** технология, алгоритм, социально-психологический тренинг, техники и приемы коммуникации

#### **Вопросы для обсуждения:**

1. Понятие технология, технологический процесс в системе психологических и социальных знаний.

2. Технологии индивидуальной работы с клиентом.

3. Групповые формы и методы работы с клиентами

4. Социально-психологический тренинг как технология работы с клиентами

5. Игротехники в работе с клиентами

## **СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ 3.**

### **Тема 3 Формирование навыков асертивного поведения**

**Цель:** сформировать представление у студентов об асертивном поведении

**Понятийный аппарат:** асертивность, асертивное поведение, манипулятивное и агрессивное поведение

#### **Вопросы для обсуждения:**

1. Перечень А. Солтера включает важнейшие характеристики уверенного поведения

2. А. А. Лазарус - четыре важнейших класса поведения, которые объединяет понятие уверенного, "асертивного" поведения

3. Уверенное поведение в транзактном анализе
4. Когнитивно-смысловой компонент ассертивности
5. Аффективный компонент ассертивности
6. Поведенческий компонент ассертивности
7. Ассертивность в сфере межличностных отношений
8. Проблема формирования ассертивности

#### 2.4. 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. Коммуникативная компетентность как основа профессиональной деятельности.	«Общение как составляющая профессиональной компетентности психолога»
Тема 2. Коммуникативные приемы и техники в работе с клиентом	«Критерии оценки ситуации межличностного взаимодействия с клиентом»
Тема 3. Формирование навыков ассертивного поведения	«Уверенное, неуверенное и агрессивное поведение – критерии различия»

**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. Коммуникативная компетентность как основа профессиональной деятельности.	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.

Название раздела	Примеры ролевых игр
Тема 2. Коммуникативные приемы и техники в работе с клиентом	Ролевая игра «Первая встреча» Первый роль – клиента, второй – роль консультанта. Цель: выявить скрытый мотив клиента.
Тема 3. Формирование навыков ассертивного поведения	Участники разбиваются на тройки. На протяжении 5 минут каждая тройка придумывает сценарий демонстрации уверенного неуверенного и агрессивного поведения.

**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 садиться 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»**

«Некому 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**

Не предусмотрено.

## 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:

<b>Категории студентов</b>	<b>Виды оценочных средств</b>	<b>Формы контроля и оценки результатов обучения</b>
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 штур», моделирование вариантов решения ситуаций с последующей саморефлексией, разбор конкретных проблемных психологических ситуаций, психогимнастические упражнения.

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

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

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

Самостоятельная работа студентов – способ активного, целенаправленного приобретения студентом новых для него знаний, умений и компетенций без непосредственного участия в этом процессе преподавателей.

Самостоятельная работа по дисциплине является единым видом работы, которая может состоять из нескольких заданий.

## **Методические рекомендации по выполнению самостоятельной работы**

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.psysocwork.ru](http://www.psysocwork.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**

(общее количество часов отведенных на выполнение самостоятельной работы: 38 для очной формы обучения, 48 часов для очно-заочной формы обучения, 62 часа для заочной формы обучения)

**Тема 1. Введение. Коммуникативная компетентность как основа профессиональной деятельности.**

*Задания к теме*

- Сформировать критерии оценки коммуникативной компетентности специалиста
- Оценить уровень коммуникативной компетентности (у трех испытуемых)
- Написать эссе на тему «Коммуникативная компетентность социального работника, работающего с детьми и подростками «группы риска»»

## **Тема 2. Коммуникативные приемы и техники в работе с клиентом**

### ***Задания к теме***

1. Предложите свою типологию клиентских групп.
2. Охарактеризуйте коммуникативные приемы и техники в работе с детьми и подростками.
3. Охарактеризуйте коммуникативные приемы и техники в работе со взрослыми.
4. Напишите эссе на одну из представленных тем:
  - Позитивное общение с клиентом
  - Доверительные отношения в работе с клиентом
  - Оценка невербальных сигналов в процессе взаимодействия с клиентом
  - Оценка вербальных «маркеров» в процессе взаимодействия с клиентом
  - Эффективное взаимодействие в эмоционально сложных ситуациях в работе с клиентом.

## **Тема 3. Формирование навыков асертивного поведения.**

### ***Задания к теме.***

1. Сделайте презентацию по одной из следующих тем (не менее 30 слайдов) для использования ее в работе с клиентами.
  - Как чувствовать себя уверенно в межличностных отношениях?
  - Как отстаивать себя, свою точку зрения вежливо, но твердо?
  - Как раскрыть свои сильные стороны и откорректировать слабые?
  - Как понимать причину поведения и поступков собеседника?

### **3.2. Критерии оценки результатов выполнения самостоятельной работы**

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

Баллы БРС присваиваются следующим образом:

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

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

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

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

## **РАЗДЕЛ 4. Фонд оценочных средств**

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

К основным формам контроля, определяющим процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций по 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 для зачета**

Результаты успешной сдачи зачета аттестуются оценкой «зачтено», неудовлетворительные результаты оценкой «не зачтено».

«Зачтено» выставляется в случае, если студент продемонстрировал достаточный уровень владения понятийным аппаратом и знанием теории и закономерности учебной дисциплины, решения профессионально-ориентированных задач и междисциплинарных ситуаций.

«Не зачтено» выставляется в случае, если студент не продемонстрировал необходимый минимум теоретических знаний и понятийного аппарата, умений решать практические задачи.

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

<b>Тема (раздел) дисциплины (указывается номер темы, название)</b>	<b>Компетенции по дисциплине</b>
Тема 1. Введение. Коммуникативная компетентность как основа профессиональной деятельности.	ПК-1
Тема 2. Коммуникативные приемы и техники в работе с клиентом	ПК-1
Тема 3. Формирование навыков ассертивного поведения	ПК-1



### **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**

*Промежуточная аттестация* по дисциплине является итоговой проверкой знаний и компетенций, полученных студентом в ходе изучения дисциплины.

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в виде зачета. Промежуточная аттестация проводится в соответствии с требованиями Положения об аттестации учебной работы студентов института.

#### **Примерные вопросы к зачету**

1. Структура общения: компоненты общения, подходы к классификации видов общения.
2. Вербальные средства общения. Речь как основное средство передачи информации в процессе коммуникации.
3. Невербальные средства общения и их роль в процессе взаимодействия людей друг с другом.
4. Стадии общения, их психологическая характеристика.
5. Формы взаимоотношений и их классификация.
6. Современные подходы к выделению уровней/стилей общения. Специфика протекания стадий общения в зависимости от его уровней и личностных особенностей коммуникаторов.
7. Понятие «коммуникативная компетентность» и «психологическая культура общения».
8. Взаимопознание партнеров по общению (цели и способы).
9. Коммуникация - стадия обмена знаниями, мыслями и чувствами.
10. Законы взаимовлияния в процессе коммуникации.
11. Основные навыки эффективной коммуникации.
12. Основные барьеры слушания и понимания партнера.
13. Авторитет как барьер общения и способы его преодоления.
14. Избегание как барьер общения и способы его преодоления.
15. Фонетический уровень непонимания и способы его преодоления.
16. Семантический уровень непонимания и способы его преодоления.
17. Стилистический уровень непонимания и способы его преодоления.
18. Логический уровень непонимания и способы его преодоления.

19. Основные виды аргументации.
20. Способы работы с возражениями. Основные приемы работы с возражениями.
21. Техники, снижающие эмоциональное напряжение
22. Основные навыки ассертивного поведения
23. Агрессивное поведение и манипуляции, основные черты манипулятивного поведения
24. Техники работы со скрытым мотивом
25. Профессионально-этические основы общения.
26. Основные закономерности формирования первого впечатления о партнере по общению. Влияние самоподачи на первичное восприятие партнера по общению.
27. Стереотипы восприятия партнера по общению. Ошибки восприятия партнера по общению.
28. Эмпатия, идентификация и социально-психологическая рефлексия как механизмы восприятия субъектов общения.
29. Взаимопознание партнеров по общению (цели и способы).
30. Влияние ролевых позиций на общение. Теория Э.Берна, анализ трансакций в общении.

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

**Тест 1. Выберите правильный вариант ответа.**

Сторона общения, которая заключается в организации взаимодействия между общающимися индивидами, т.е. в обмене не только знаниями, идеями, но и действиями (проявляется в практическом взаимодействии людей между собой в процессе совместной деятельности) называется:

- а) перцептивной;
- б) интерактивной;**
- в) коммуникативной

**Тест 2. Выберите правильный вариант ответа**

Способность человека уверенно и с достоинством отстаивать свои права, принимая во внимание права других, называется

- а) ассертивность**
- б) настойчивость
- в) толерантность

**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

На конференции, во время перерыва, двое коллег по работе, задумались о том, куда им пойти обедать. Один из участников: «Мария, я помню, Вы говорили. Что живете в этом районе, и знаете отличное кафе, где можно не только попробовать блюда, но и узнать рецепты. У нас есть время, давайте туда сходим...»

Определите, к какой из техник «малого разговора» можно отнести слова участника:

- а) Информирование
- б) Позитивная констатация
- в) Интересный рассказ
- г) **Цитирование**

**Типовое задание 2.**

Вопросы и задания

Обсуждая тему доклада к семинару, одна из студенток говорит сокурснице: «У нас с тобой есть младшие братья и сестры, и они ходят вместе в детский сад. Давай выберем тему, чтобы она нам пригодилась, и мы могли это использовать для развивающих игр с ними.

Определите к какой из техник можно отнести слова участника:

- а) Активного слушания
- б) **Подчеркивание общности с собеседников**
- в) Малого разговора

## **РАЗДЕЛ 5. Глоссарий**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**Коммуникатор** – субъект общения, передающий информацию.

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

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

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

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

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

для всего человечества не существует. Невербальный язык другой страны приходится учить так же, как и словесный.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**Тренинг** - (от англ. train – тренировать; 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.

**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
<b>Основная литература</b>				
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: <a href="http://biblio-online.ru/bcode/432891">http://biblio-online.ru/bcode/432891</a>	+	+	+
2	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: <a href="http://biblio-online.ru/bcode/433662">http://biblio-online.ru/bcode/433662</a>		+	+
3	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: <a href="http://biblio-online.ru/bcode/441920">http://biblio-online.ru/bcode/441920</a>	+	+	+
<b>Дополнительная литература</b>				
1	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: <a href="http://biblio-online.ru/bcode/432059">http://biblio-online.ru/bcode/432059</a>	+		+
2	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: <a href="http://biblio-online.ru/bcode/441433">http://biblio-online.ru/bcode/441433</a>	+	+	
3	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: <a href="http://biblio-online.ru/bcode/432091">http://biblio-online.ru/bcode/432091</a>		+	+

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

1. Мир психологии [Электронный ресурс]: психология для всех и каждого. — Режим доступа: <http://www.psyworld.ru>

2. ПСИ-ФАКТОР [Электронный ресурс]: центр по научной и практической психологии. — Режим доступа: <http://psyfactor.org>

3. Все о психологии [Электронный ресурс]: саморазвитие, духовный рост, мотивация. — Режим доступа: <http://vseopsycho.ru>



### **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.

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](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](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)