

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования
«Национальный исследовательский Нижегородский государственный университет
им. Н.И. Лобачевского»**

Арзамасский филиал

Психолого-педагогический факультет

УТВЕРЖДЕНО
решением Ученого совета ННГУ
протокол № 6 от 31.05.2023 г.

Рабочая программа дисциплины

Тренинг коммуникативной компетенции

(наименование дисциплины)

Уровень высшего образования

бакалавриат

(бакалавриат / магистратура / специалитет)

Направление подготовки / специальность

44.03.02 Психолого-педагогическое образование

(указывается код и наименование направления подготовки / специальности)

Направленность образовательной программы

Психология и социальная педагогика

(указывается профиль / магистерская программа / специализация)

Форма обучения

Очная, заочная

(очная / очно-заочная / заочная)

Год начала подготовки 2021

Арзамас

2023 год

1. Место дисциплины (модуля) в структуре ООП

Дисциплина Б1.О.01.05 дисциплины «Тренинг коммуникативной компетенции» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, образовательной программы направления подготовки 44.03.02 Психолого-педагогическое образование, направленность (профиль) Психология и социальная педагогика.

Дисциплина предназначена для освоения студентами очной формы обучения на 1 курсе в 1 семестре, заочной формы обучения на 3 курсе в 5 семестре.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями и индикаторами достижения компетенций)

Формируемые компетенции (код, содержание компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), в соответствии с индикатором достижения компетенции		Наименование оценочного средства
	Индикатор достижения компетенции (код, содержание индикатора)	Результаты обучения по дисциплине (дескрипторы компетенции)	
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	ИУК-3.1 Знает типологию и факторы формирования команд, способы социального взаимодействия.	<i>Знать</i> роль общения в современном деловом и профессиональном взаимодействии, типологию и факторы работы в команде.	Тестирование Контрольные вопросы к зачёту
	ИУК-3.2 Умеет работать в команде; принимать решения с соблюдением этических принципов их реализации; проявлять уважение к мнению и культуре других; определять цели и работать в направлении личностного, образовательного и профессионального роста.	<i>Уметь</i> работать в команде; принимать решения с соблюдением этических принципов их реализации; проявлять уважение к мнению и культуре других; определять стратегии и способами эффективной коммуникации, ставить цели и работать в направлении личностного, образовательного и профессионального роста.	Учебно-исследовательские реферативные работы Типовые практические упражнения (задания) проблемного характера
	ИУК-3.3 Владеет навыками социального и командного взаимодействия.	<i>Владеть</i> навыками коммуникативной компетенции, техниками вербально и невербального взаимодействия в деловом и профессиональном общении.	Типовые практические упражнения (задания) проблемного характера
ПКР-2 Способен осуществлять организацию социально-педагогической поддержки обучающихся в процессе социализации	ИПКР-2.1 Знает методы формирования воспитывающей атмосферы в образовательной организации, обеспечения позитивного общения, организации социально и личностно значимой деятельности обучающихся разного возраста; технологии социально-педагогической поддержки обучающихся в проектировании индивидуального маршрута, ситуациях самоопределения, трудной жизненной ситуации и социально опасном положении.	<i>Знать</i> методы формирования воспитывающей атмосферы в образовательной организации, обеспечения позитивного общения, организации социально и личностно значимой деятельности обучающихся разного возраста; технологии социально-педагогической поддержки обучающихся в проектировании индивидуального маршрута, ситуациях самоопределения, трудной жизненной ситуации и социально опасном положении.	Тестирование Контрольные вопросы к зачёту

	<p>ИПКР-2.2 Умеет организовывать социально и личностно значимую деятельность обучающихся с целью формирования у них социокультурного опыта; осуществлять адресную социально-педагогическую поддержку обучающихся, оказавшихся в трудной жизненной ситуации, с учетом специфики их социальных проблем.</p>	<p>Уметь использовать приёмы эффективной педагогической коммуникации с обучающимися и другими участниками образовательного процесса (родителями, коллегами, социальными партнёрами и др.); формировать коммуникативные навыки у сотрудников педагогического коллектива, одновременно развивая позитивную «Я-концепцию» у каждого из участников тренинга на основе группового взаимодействия.</p>	<p>Учебно-исследовательские реферативные работы</p> <p>Типовые практические упражнения (задания) проблемного характера</p>
	<p>ИПКР-2.3 Владеет способами организации социально-педагогической поддержки обучающихся в процессе образования, в трудной жизненной ситуации; технологиями профилактической работы с обучающимися группы социального риска</p>	<p>Владеть техническими средствами коммуникации, в том числе - в сети Интернет; способами профессионального педагогического взаимодействия с представителями разных культур и социальных групп.</p>	<p>Типовые практические упражнения (задания) проблемного характера</p>

3. Структура и содержание дисциплины

3.1. Структура дисциплины

Трудоемкость	очная форма обучения	заочная форма обучения
Общая трудоемкость	2 з.е.	2 з.е.
часов по учебному плану, из них	72	72
Контактная работа, в том числе: аудиторные занятия:		
– занятия лекционного типа	-	-
– занятия семинарского типа	34	2
контроль самостоятельной работы	1	1
Промежуточная аттестация зачёт		4
Самостоятельная работа	37	65

3.2. Содержание дисциплины

(структурированное по разделам (темам) с указанием отведенного на них количества академических часов и виды учебных занятий)

Наименование разделов (Р) или тем (Т) дисциплины (модуля), Форма(ы) промежуточной аттестации по дисциплине	Всего (часы)	Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем), часы, из них			Самостоятельная работа обучающегося, часы, в период	
		Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа (в т.ч. текущий контроль успеваемости)	Контроль самостоятельной	промежуточной	теоретического обучения

					семинары, практические занятия		лабораторные работы		работы		аттестации (контроля)			
	Очная	Заочная	Очная	Заочная	Очная	Заочная	Очная	Заочная	Очная	Заочная	Очная	Заочная	Очная	Заочная
Тема 1. Роль общения в современном деловом и профессиональном взаимодействии. Типология и факторы работы в команде.	4	6			2								2	6
Тема 2. Понятие коммуникативной компетенции: коммуникативное знание и коммуникативные способности.	4	6			2								2	6
Тема 3. Тренинг коммуникативной компетенции как модель партнёрских отношений. Принципы тренинга.	4	6			2								2	6
Тема 4. Тренинг невербальной коммуникации. Язык жестов, язык тела.	8	5			4								4	5
Тема 5. Тренинг вербальной коммуникации. Техника постановки вопросов и техника вербализации.	8	5			4								4	5
Тема 6. Тренинг регуляции эмоционального напряжения в процессе коммуникации.	8	5			4								4	5
Тема 7. Тренинг ведения деловых переговоров. Деловые переговоры как форма делового общения: правила и этикет.	8	5			4	1							4	4
Тема 8. Тренинг навыка публичного выступления. Культура ведения дискуссии.	6	4			2								4	4
Тема 9. Тренинг стратегий конструктивного выхода из конфликтов.	4	4			2								2	4
Тема 10. Особенности межкультурной коммуникации. Стереотипы в межкультурном взаимодействии.	4	6			2								2	6
Тема 11. Документооборот и технические средства коммуникации. Особенности коммуникации в сети Интернет.	4	6			2								2	6
Тема 12. Профессиональные коммуникации педагога. Тренинг позитивного общения педагога с разными участниками образователь-	9	7			4	1							5	6

ного процесса (учащимися, родителями, коллегами, социальными партнёрами).														
В том числе текущий контроль	1	1							1	1				
Зачёт		4										4		
ИТОГО	72	72			34	2			1	1		4	37	65

Текущий контроль успеваемости реализуется в рамках занятий семинарского типа.

4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

Самостоятельная работа является важнейшей составной частью учебного процесса и обязанностью каждого студента.

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся используется электронный управляемый курс «Тренинг коммуникативной компетенции», <https://e-learning.unn.ru/course/view.php?id=10395> созданный в системе электронного обучения ННГУ <https://e-learning.unn.ru/>.

Самостоятельная работа студентов по дисциплине «Тренинг коммуникативной компетенции» осуществляется в следующих видах: работа с основной и дополнительной литературой, учебно-исследовательские реферативные работы.

Рекомендации для работы с основной и дополнительной литературой

Работа с литературой должна сопровождаться записями в формах (конспект, план, тезисы, аннотация). При этом важно не только привлечь более широкий круг литературы, но и суметь на ее основе разобраться в степени изученности темы. Стоит выявить дискуссионные вопросы, нерешенные проблемы, попытаться высказать свое отношение к ним. Привести и аргументировать свою точку зрения или отметить, какой из имеющихся в литературе точек зрения по данной проблематике придерживаетесь и почему.

По завершении изучения рекомендуемой литературы полезно проверить уровень своих знаний с помощью контрольных вопросов для самопроверки. Необходимо вести систематическую работу над литературными источниками. Необходимо изучать не только литературу, рекомендуемую в данных учебно-методических материалах, но и новые, важные издания по курсу, вышедшие в свет после публикации. При этом следует выделять неясные, сложные для восприятия вопросы. В целях прояснения последних нужно обращаться к преподавателю.

Аналитическая обработка текстов (аннотирование, реферирование, сбор данных для использования в профессиональной деятельности методов научного исследования)

Рекомендуемая схема оценки содержания публикаций других авторов и публикации научно-исследовательских результатов собственных исследований

№	Характеристика ошибки	Есть ошибка	Нет ошибки
Ошибки в характеристиках работы			
1.	Предмет исследования не соответствует названию работы		
2.	Задачи не согласуются с названиями глав		
3.	Задачи не согласуются с выводами		
4.	Не согласованы предмет и объект исследования		
5.	Не согласованы цель и гипотеза исследования		
6.	Во введении методологические характеристики исследования		

	представлены не в полном объёме		
7.	В описании методов исследования не представлены сведения, объясняющие, для чего использован метод		
Ошибки в оформлении текста работы			
1.	Не соблюдаются требования к расположению текста на странице (62-64 знака в строке, 29-30 строк на странице)		
2.	Заголовки располагаются не по центру		
3.	В конце заголовка ставится точка		
4.	Между заголовком и текстом нет пробела в 3 интервала		
5.	Глава начинается не с новой страницы		
6.	Заголовок расположен в конце одной страницы, а текст на другой		
7.	Рубрицируются цифрами параграфы объёмом менее 5 страниц		
8.	Нарушены правила использования жирности и вида шрифта		
9.	Между названием главы и названием параграфа нет текста		
10.	Не соблюдается стандартный абзацный отступ (1,25 см)		
11.	Нет единообразия в оформлении перечислений (то с использованием абзацного отступа, то без использования)		
Ошибки в ссылках на авторов			
1.	Инициалы стоят после фамилии		
2.	Ссылки на авторов даны не в хронологическом порядке		
3.	Инициалы автора расположены на одной строке, а фамилия на другой		
4.	Отсутствует год выпуска литературного источника (дана только фамилия автора)		
5.	При использовании цитаты не указан номер страницы источника, на котором эта цитата расположена		
Ошибки в оформлении иллюстраций			
1.	Таблица или рисунок не имеют названия		
2.	Название иллюстрации выполнено с переносом		
3.	В конце названия стоит точка		
4.	Перед цифрой, обозначающей номер таблицы, стоит знак номера		
5.	После номера таблицы стоит точка		
6.	В названии рисунка используются слова, дублирующие изображение, например, «График», «Диаграмма» и т.п.		
7.	В тексте нет ссылки на таблицу или рисунок		
8.	Ссылка на таблицу или рисунок стоит в тексте после таблицы или рисунка		
9.	Название таблицы выполнено не по центру		
10.	Не соблюдается сквозная нумерация рисунков и таблиц		
11.	При переносе таблицы на другую страницу нет ссылки «продолжение таблицы» или дублирования заголовков столбцов и строк		
12.	Количество иллюстраций превышает принятую пропорцию не более 1 иллюстрации на 7 страниц текста		
Ошибки в библиографии			
1.	Неправильное оформление литературного источника (не по ГОСТ Р 7.05-2008)		
2.	Не все источники, представленные в библиографии, имеют место в тексте		

3.	Не все ссылки авторов описаны в библиографии		
4.	Источник не имеет прямого отношения к теме исследования		
5.	Библиография старая		
6.	Библиография составлена не по алфавиту		
7.	В описании источника не указаны страницы		

Рекомендации для написания учебно-исследовательской реферативной работы

Учебно-исследовательская реферативная работа – изложение в письменном виде содержания научного труда (трудов), литературы по теме. Цель написания учебно-исследовательской реферативной работы – овладение навыками анализа и краткого изложения изученных материалов в соответствии с требованиями, предъявляемыми к таким работам. Это самостоятельная работа студента, где раскрывается суть исследуемой проблемы, приводятся различные точки зрения, собственные взгляды на нее. Содержание работы должно быть логическим, изложение материала носит проблемно-тематический характер.

Примерный алгоритм действий при написании учебно-исследовательской реферативной работы:

1. Подберите и изучите основные источники по теме (не менее 8-10 различных источников).
2. Составьте библиографию.
3. Разработайте план исходя из имеющейся информации.
4. Обработайте и систематизируйте подобранную информацию по теме.
5. Отредактируйте текст с использованием компьютерных технологий.
6. Подготовьте публичное выступление по материалам учебно-исследовательской реферативной работы, желательно подготовить презентацию, иллюстрирующую основные положения работы.

Критерии результатов работы для самопроверки:

- актуальность темы исследования;
- соответствие содержания теме;
- глубина проработки материала;
- правильность и полнота использования источников;
- соответствие оформления реферата или доклада предъявляемым требованиям.

Учебно-методические документы, регламентирующие самостоятельную работу
адрес доступа к документам

<https://arz.unn.ru/sveden/document/>

http://www.arz.unn.ru/pdf/Metod_all_all.pdf

5. Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине

5.1. Описание шкал оценивания результатов обучения по дисциплине

В ходе промежуточной аттестации по дисциплине осуществляется оценка сформированности компонентов компетенций (полнота знаний/ наличие умений/ навыков), т.е. результатов обучения, указанных в таблице п.2 настоящей рабочей программы, на основе оценки усвоения содержания дисциплины.

Обобщенная оценка сформированности компонентного состава компетенции в ходе промежуточной аттестации по дисциплине проводится на основе учета текущей успеваемости в ходе освоения дисциплины и учета результата сдачи промежуточной аттестации.

Выявленные признаки несформированности компонентов (индикаторов) хотя бы одной компетенции не позволяют выставить интегрированную положительную оценку сформированности компетенций и освоения дисциплины на данном этапе обучения.

Обобщенная оценка сформированности компонентного состава компетенций на промежуточной аттестации, которая вносится в зачетно-экзаменационную ведомость по дисциплине и зачетную книжку студента, осуществляется по следующей оценочной шкале.

Шкала оценки сформированности компонентного состава компетенций на промежуточной аттестации

Оценка		Уровень подготовки
Зачтено	Отлично	сформированность компонентного состава (индикаторов) компетенций соответствует требованиям компетентностной модели будущего выпускника на данном этапе обучения, основанным на требованиях ОС ННГУ по направлению подготовки, студент готов самостоятельно решать стандартные и нестандартные профессиональные задачи в предметной области дисциплины в соответствии с типами задач профессиональной деятельности осваиваемой образовательной программы
	Хорошо	сформированность компонентного состава (индикаторов) компетенций соответствует требованиям компетентностной модели будущего выпускника на данном этапе обучения, основанным на требованиях ОС ННГУ по направлению подготовки, но студент готов самостоятельно решать только различные стандартные профессиональные задачи в предметной области дисциплины в соответствии с типами задач профессиональной деятельности осваиваемой образовательной программы
	Удовлетворительно	сформированность компонентного состава (индикаторов) компетенций соответствует в целом требованиям компетентностной модели будущего выпускника на данном этапе обучения, основанным на требованиях ОС ННГУ по направлению подготовки, но студент способен решать лишь минимум стандартных профессиональных задач в предметной области дисциплины в соответствии с типами задач профессиональной деятельности осваиваемой образовательной программы
Не зачтено	Неудовлетворительно	сформированность компонентного состава (индикаторов) компетенций не соответствует требованиям компетентностной модели будущего выпускника на данном этапе обучения, основанным на требованиях ФГОС ВО по направлению подготовки, студент не готов решать профессиональные задачи в предметной области дисциплины в соответствии с типами задач профессиональной деятельности осваиваемой образовательной программы

Шкала оценивания сформированности компетенции

Уровень сформированности компетенции (индикатора достижения компетенции)				
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично
	не зачтено	зачтено		
Знания	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки.	Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибок.	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок.	Уровень знаний в объеме, соответствующем требованиям программы подготовки, без ошибок.
Умения	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки.	Продemonстрированы основные умения, решены типовые задачи с негрубыми ошибками, выполнены все задания, но не в полном объеме.	Продemonстрированы все основные умения, решены все основные задачи с негрубыми ошибками, выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами.	Продemonстрированы все основные умения, решены все основные задачи с отдельными незначительными недочетами, выполнены все задания в полном объеме.

Навыки	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки.	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами	Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами.	Продemonстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов.
---------------	--	---	--	---

5.2 Критерии и процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине

Критерии оценки учебно-исследовательских реферативных работ

"отлично" – работа полностью раскрывает основные вопросы теоретического материала. Студент приводит информацию из первоисточников и изданий периодической печати, приводит практические примеры, отвечает на дополнительные вопросы преподавателя и студентов (при докладе).

"хорошо" – работа частично раскрывает основные вопросы теоретического материала. Студент приводит информацию из первоисточников, отвечает на дополнительные вопросы преподавателя и студентов (при докладе), но при этом дает не четкие ответы, без достаточно их аргументации.

"удовлетворительно" – работа в общих чертах раскрывает основные вопросы теоретического материала. Студент приводит информацию только из учебников. При ответах на дополнительные вопросы путается в ответах, не может дать понятный и аргументированный ответ.

Критерии оценки практических упражнений (заданий) проблемного характера:

отлично - обучающийся (группа студентов) активно и мотивированно работал в течение выполнения задания, демонстрировал готовность выполнять поставленные задачи качественно и творчески, предлагая конструктивные и обоснованные способы решения ситуации. Демонстрировал умение оперативно сориентироваться в ситуации и причинах ее возникновения; умение ставить и реализовать профессиональные цели и задачи в различных, даже неожиданных ситуациях, адекватно используя методы и технологии профессиональной деятельности; умение учитывать возрастные, типологические и индивидуальные особенности обучающихся при выборе адекватных способов ее решения; умение изучать психические свойства и состояния человека в норме и патологии, умение ставить профессиональные задачи в области научно-исследовательской и практической деятельности; умение предвидеть и анализировать результаты психологического воздействия.

хорошо - обучающийся (группа студентов) мотивированно работал в течение выполнения задания, демонстрировал готовность выполнять поставленные задачи качественно, предлагая конструктивные и обоснованные способы решения ситуации. Демонстрировал умение ориентироваться в ситуации и причинах ее возникновения; умение ставить и реализовать профессиональные цели и задачи в различных ситуациях, используя методы и технологии профессиональной деятельности с мелкими недочетами; умение учитывать возрастные, типологические и индивидуальные особенности обучающихся, допуская неточности при выборе способов решения; испытывал незначительные затруднения в постановке профессиональных задач в области научно-исследовательской и практической деятельности; мог ошибиться в прогнозировании и анализе результатов психологического воздействия.

удовлетворительно - обучающийся (группа студентов) демонстрировал низкие мотивацию и готовность выполнять поставленные задачи, испытывал существенные затруднения в выборе и аргументации выбранных способов решения ситуации; с трудом умел ориентироваться в ситуации и причинах ее возникновения; допускал серьезные ошибки в постановке и реализации профессиональных целей и задач в различных ситуациях, использовании методов и технологий профессиональной деятельности; допускал ошибки, учитывая возрастные, типологические и индивидуальные особенности обучающихся при выборе способов решения ситуации; испытывал затруднения в постановке профессиональных задач в области научно-иссле-

довательской и практической деятельности; допускал ошибки в прогнозировании и анализе результатов психологического воздействия.

неудовлетворительно - учебная активность и мотивация обучающегося (группы студентов) слабо выражены, готовность решать поставленные задачи качественно отсутствует, при решении задачи не продемонстрированы основные умения, имели место грубые ошибки в выборе и аргументации выбранных способов решения ситуации; не может ориентироваться в ситуации и причинах ее возникновения; допускал грубые ошибки в постановке и реализации профессиональных целей и задач использования методов и технологий профессиональной деятельности; не умеет учитывать возрастные, типологические и индивидуальные особенности обучающихся при выборе способов решения ситуации; не смог осуществить постановку профессиональных задач в области научно-исследовательской и практической деятельности; не может прогнозировать и анализировать результаты психологического воздействия.

Критерии оценки тестирования

"отлично" – 80-100% правильных ответов.

"хорошо" – 60-89% правильных ответов.

"удовлетворительно" – 40-59% правильных ответов.

"неудовлетворительно" – менее 40% правильных ответов.

5.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения и для контроля формирования компетенции

Типовые темы учебно-исследовательских реферативных работ для оценки сформированности компетенции УК – 3

1. Понятие общения в психологии. Функции, виды и средства общения. Структура общения.
2. Общение как коммуникация: «передача информации от человека к человеку». Вербальные и невербальные средства общения.
3. Общение как взаимодействие. Виды взаимодействия: кооперация, конкуренция, конфликт.
4. Общение как социальная перцепция. Механизмы и эффекты межличностного восприятия.
5. Коммуникативная компетентность и её значение в профессиональном и деловом общении.
6. Тренинг профессиональной компетенции как модель партнёрских отношений.
7. Правила организации, условия и технология проведения тренинга коммуникативной компетенции.
8. Английская модель тренинга коммуникативной компетенции.
9. Немецкая модель тренинга коммуникативной компетенции.
10. Русская модель тренинга коммуникативной компетенции.

для оценки сформированности компетенции ПКР 2

11. Особенности коммуникации в молодёжной среде.
12. Коммуникативные техники: техники постановки вопросов.
13. Коммуникативные техники: техники малого разговора.
14. Коммуникативные техники: техники вербализации.
15. Коммуникативные техники: техники регуляции эмоционального напряжения.
16. Профессиональные коммуникации педагога с разными участниками образовательных отношений.
17. Роль коммуникации в процессе социализации обучающихся разного возраста.
18. Подростковая субкультура как часть социального взаимодействия старшеклассников.

19. Особенности установления позитивной педагогической коммуникации с обучающимися «группы риска».
20. Психологические особенности коммуникации в сети Интернет.

Типовые практические упражнения (задания) проблемного характера

для оценки сформированности компетенции УК – 3

(*из книги Сидоренко Е.В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии. — СПб.: Речь, 2008. — 208 с, ил. — с. 218-231)

Упражнение «Есть контакт!» (на установление контакта с партнёром по взаимодействию)

Цель: отработка техник малого разговора.

Дополнительные цели тренера: дальнейшее развитие своего исследования участников и контакта с каждым из них.

Инструкция. Сейчас группа цитирования выберет себе целевую персону из группы информирования и подготовит сценарий малого разговора с ней в технике цитирования. Группа информирования выберет себе целевую персону из группы позитивных констатаций и подготовит сценарий малого разговора с ней в технике информирования. Группа позитивных констатаций выберет целевую персону из группы интересного рассказа, а группа интересного рассказа — из группы цитирования. Мы уже несколько часов вместе, мы работали в тренинге, общались в перерывах, так что каждую их техник вполне можно будет применить. Есть ли у вас какие-нибудь вопросы? На подготовку малого разговора с целевой персоной дается 10 минут.

В течение этих десяти минут тренер должен подойти к каждой из команд и предложить свою помощь. Если понадобится, дать дополнительные пояснения и привести примеры. Через 10 минут начинаются презентации. Тот, кто будет вести малый разговор, и его целевая персона должны будут каждый раз садиться рядом на два стула, которые для этого должны быть специально поставлены в хорошо освещенную часть круга.

ПРИМЕР: Малый разговор в технике цитирования

- Даша, ты говорила, что нашла новый диск...
- Да, он мне так нравится, я так долго его искала!
- А какие песни на нем записаны?

Разговор должен длиться одну, иногда две минуты, после этого тренер прерывает его. Всякий раз он задает целевой персоне один и тот же вопрос: «Был ли этот разговор приятным и интересным для тебя?» После того как целевая персона ответит на этот вопрос, он задает другой: «Хотелось ли тебе продолжать этот разговор?» Если ответ утвердительный, то целевая персона получает следующий вопрос: «Что именно было интересным и приятным?»

Иногда, чтобы ввести элемент еще большей структурированности и соревнования, я прошу оценить по 10-балльной шкале, насколько интересен и насколько приятен был разговор. Вспомним цитату из Лермонтова: «Разговор становился мучительно интересен для Лизы». Интересный разговор необязательно приятен, поэтому допустимы две разные шкалы оценки. В конце игры можно записать результаты на доске и поздравить команду-победительницу.

ПРИМЕР: Малый разговор в технике позитивных констатаций

- А. Я знаю, что ты получил приз в соревнованиях по пейнтболу. Здорово!
- Б. Да, мне самому понравилось...
- А. А как тебе удастся так быстро менять краску?
- Б. (с воодушевлением). О, это просто. Я придумал способ. Берешь... и т. д.

ПРИМЕР: Малый разговор в технике информирования

Школа менеджеров «Арсенал», 2001

С. Я могу вам назвать адрес, где продается специальное покрытие для стен в бане.

Д. Разве есть такие покрытия?

С. Конечно! Но не все об этом знают. Запаха не издает, но смола больше на стенах выделяться не будет.

Д. О, да, пожалуйста, дайте адрес!

При обсуждении упражнения тренер должен задать вопрос: «Что помогает расположить партнера к беседе»? Как правило, участники отвечают не на этот вопрос, а фактически на вопрос о том, как трудно вести малый разговор, потому что надо держать в голове мелкие и, казалось бы, несущественные подробности чужой жизни.

Иногда в корпоративных тренингах упражнение приводит к инсайту: «Ах вот зачем наши иностранные партнеры перед началом переговоров говорят о всякой чепухе!» или «Да, вспомнят о тебе и то, чего сам уже не помнишь. А настроение повышается».

Предположительный «сухой остаток» игры. Малый разговор помогает партнеру прийти в доброе расположение духа и разговариваться.

для оценки сформированности компетенции ПКР 2

Упражнения на отработку техники вербализации чувств в процессе коммуникации

Упражнение «Почтительная вербализация»

Цель: развитие умения использовать более почтительные формулировки для вербализации эмоциональных состояний.

Дополнительные цели тренера: развитие отношений партнерства в группе.

Инструкция. Объединимся в пары по кругу: вы пара... вы пара... и т. п. Те, кто в паре сидят справа, будут нападающими. Те, кто слева — регулирующими напряжение. Задача тех, кто справа — агрессивно напасть. Задача тех, кто слева — снизить напряжение с помощью почтительно выполненной техники «вербализация чувств». Тренер может выдать всем участникам таблицу почтительных и непочтительных формул вербализации чувств и повесить ее в увеличенном виде на доске или экране. Вам дается две минуты, чтобы подготовить демонстрационную сценку.

Через две минуты пары по очереди должны продемонстрировать свои сценки. Всякий раз после окончания сценки тренер спрашивает у группы: «Было ли это сделано почтительно? Было ли это сделано эффективно?»

По окончании круга тренер задает вопрос группе: «Какие формулировки оказались наиболее эффективными?» Часто в группах поражаются тому, сколь эффективно использование формулы: «Вы удивлены?» и «Вас беспокоит...» Также эффективными признаются формулы выражения согласия: «Я согласен, что это может вызывать удивление... некоторые опасения... определенный дискомфорт, связанный с неопределенностью...» и т. п.

Тренеру нужно быть готовым к тому, что в процессе этого обсуждения будут сформулированы новые техники снижения эмоционального напряжения. Их нужно будет записать на флип-чарте.

«Сухой остаток» упражнения. В общем случае использование почтительных формулировок передает уважение к партнеру, что уже само по себе снижает его напряжение. В остальном «сухой остаток» будет зависеть от того, как пройдет упражнение.

Упражнение «Метафорическая вербализация»

Цель: развитие умения снижать эмоциональное напряжение с помощью юмористических метафор.

Дополнительные цели тренера: внесение элемента творчества (это помогает сделать отработку техник не слишком похожей на муштру).

Инструкция. Мы объединимся в пары. Тот, кто сидит справа, нападет на того, кто сидит слева. Тот, на кого напали, должен будет ответить метафорическим описанием своего состояния. Например, один участник может сказать: «Почему вы оттягиваете процесс подписания?» Второй участник может ответить: «Я чувствую себя как бабочка, которую протыкают иголкой, назначив ей место на планшете... А она еще хочет летать...»

Тренер может привести здесь примеры из гл. 6 или собственные примеры. Участники, как правило, сразу понимают, что от них требуется, и начинают творить.

При обсуждении упражнения тренер может задать вопрос: «Каковы возможности метафорического ответа на чужое нападение?»

Участники могут отметить удивительные возможности метафоры снизить напряжение, разрядить обстановку мягким юмором, причем сделать это, не принижая собственного достоинства и достоинства партнера.

«Сухой остаток» упражнения. Использование метафор может оказаться более эффективным, чем прямая вербализация эмоциональных состояний, поскольку: 1) метафора допускает множество толкований и, следовательно, не является навязанным мнением или «диагнозом»; 2) метафора позволяет использовать юмор, который смягчает неприятную остроту ситуации; 3) метафора — это творчество, в котором собственные неблагоприятные эмоции преобразуются в важный образный сигнал.

Упражнение «Петербургская художница»

Цель: развитие умения понимать истинный смысл агрессивного высказывания и снижать эмоциональное напряжение при коммуникации.

Дополнительные цели тренера: развитие умения использовать эмоциональные сигналы партнера для понимания его, но без заражения этими эмоциональными сигналами.

Инструкция. Сейчас мы должны будем пытаться понять истинный смысл того, что имеет в виду партнер, обращаясь к нам с агрессивным выпадом. Постараемся не реагировать на выпад как таковой. Будем воспринимать агрессивную форму сообщения как важный сигнал.

Здесь тренеру уместно привести какой-нибудь хороший пример. Я обычно рассказываю следующую историю:

Это было в 1991 году. Моему сыну исполнилось 4 года, и он начал посещать художественную студию при Дворце творчества юных (ранее — Дворец пионеров и школьников). Это была студия нового времени и нового стиля. Детям предоставлялась полная свобода самовыражения. Они занимались танцами, пением, живописью, даже элементами театральной игры. Это была студия для «домашних» детей, которых родители пестовали. Поэтому на первых порах родителям разрешалось присутствовать на занятиях, пока дети не привыкнут.

Особенно удивительными по своей творческой атмосфере были занятия с молодой театральной художницей. На одном из самых первых занятий я с наслаждением наблюдала, как мой ребенок за отдельным столом творил что-то с помощью кистей и красок... Преподавательница живописи, тонкая, с удлинённым артистичным лицом, в очках, с тихим, но интонационно выразительным голосом, переходила от стола к столу, что-то говорила детям, обсуждала с ними...

И вдруг вся эта удивительная атмосфера благоговения перед творчеством была резко нарушена одним из мальчиков. Он немного косил и был самый младший и самый неуправляемый из всех. Этот мальчик вдруг, неожиданно яростно закричал:

— Я вас сдам в полицию!!!

Наступила напряженная пауза. Мне было страшно, что сейчас нарушится «новое время», «новый стиль» и новый подход и все будет как всегда: учительница начнет выговаривать мальчику, его матери, начнется обычное: «Как ты смеешь?!», «Прекрати немедленно!» и т. п.

Но художница держала паузу, в задумчивости глядя на этого мальчика. Она как будто решала про себя какую-то задачу. Наконец, она с обычным для нее спокойствием произнесла:

— Ты имеешь в виду. Женья, что я давно к тебе не подходила?

— Да... — безо всякой агрессивности ответил мальчик.

Преподавательница подошла к Жене и стала с ним что-то обсуждать. Удивительная атмосфера была восстановлена.

Это был настоящий урок. Ответить не на агрессивный выпад, а на боль, которая его вызвала — это требует выдержки, ума и настоящей заинтересованности в партнере как личности.

Обычно эта история вызывает восхищение молодой художницей.

Теперь тренеру важно так организовать упражнение, чтобы интерпретации совершались на «живом», настоящем, а не придуманном материале. Для этого он может использовать в качестве нападающего... самого себя. Однако нападать ему лучше не на кого-то из участников конкретно, а в пространство.

Давайте объединимся в четыре команды... Сейчас я буду произносить вслух возмущенные реплики. Задача команд — проникнуть в их суть. Что на самом деле я имею в виду? Чего я хочу? Чего добиваюсь? Командам будет дано 2 минуты на обсуждение, а потом они должны будут высказать свою догадку. Начнем...

ПРИМЕР: Игра «Петербургская художница»

Школа менеджеров «Арсенал», Москва, февраль 2017 г.

— Почему, когда я приезжаю в Москву, мне всегда говорят: Как вам не повезло с погодой! Или наоборот: Как вам повезло с погодой?!

Интерпретация команды 1. Ты имеешь в виду, что погода для тебя не имеет значения?

Интерпретация команды 2. Ты имеешь в виду, что хотела бы услышать что-то не о погоде?

Интерпретация команды 3. Ты имеешь в виду, что если говорят о погоде, то больше не о чем говорить, а значит, люди не знают, о чем с тобой говорить, не понимают тебя?

Интерпретация команды 4. Ты имеешь в виду, что люди в Москве предпочитают соблюдать светскую дистанцию с тобой?

Тренер должен записать все догадки и потом прокомментировать их. Важно подчеркнуть достоинства каждой, даже если какие-то из догадок окажутся далекими от того, что имел в виду тренер. В этом случае необходимо подчеркнуть, что некоторые интерпретации объясняют ему больше, чем он сам себе в состоянии был объяснить. И это не лукавство. Неожиданные интерпретации дают информацию о том, как твои слова могут быть поняты, а это, несомненно, важное знание.

Игра может быть продолжена с кем-либо из участников в качестве «нападающего».

При обсуждении результатов игры тренер может поставить вопрос: «Что помогает точно понять истинный смысл высказывания другого человека?» Очень часто участники отвечают: знание ситуации, более широкого контекста и этого человека. Для незнакомого человека — знание ситуации и внимание к этому человеку, заинтересованность в нем. Во всех случаях — отношение к этой ситуации не только как к задаче снижения эмоционального напряжения, но и как к задаче понимания.

«Сухой остаток» игры. Эмоциональное напряжение партнера — это не только шум, который нужно преодолеть, но и важный сигнал, который нужно постараться понять. В ситуации эмоционального напряжения задача двоякая: снизить эмоциональное напряжение и понять его истинные причины.

Для того чтобы уметь вести малый разговор, нужно со вниманием слушать то, что говорит собеседник о не относящихся к делу вещах («всякую личную чепуху») и давать себе труд запомнить это. Малый разговор помогает сосредоточиться на партнере, заинтересоваться им и дать партнеру почувствовать этот доброжелательный интерес к себе.

**Типовые тестовые задания
для для оценки сформированности компетенции УК – 3**

Выберите правильный ответ из предложенных вариантов:

1. О каком процессе идет речь, если видение субъектом общения другого человека как продолжения самого себя, проекция, наделение его своими чертами, чувствами, желаниями?

- а) идентификации
- б) эмпатии
- в) рефлексии

2. Какие функции выполняет/не выполняет лидер в производственной группе?

- а) регулирует неофициальные межличностные отношения в группе; +
- б) не контролирует ход выполнения производственных задач и не отвечает за качество выпускаемой продукции;
- в) назначается;
- г) обладает определенной системой различных санкций.

3. Что свойственно манипуляторному стилю общения?

- а) имеет тайный характер намерений;
- б) вид психологического воздействия, используемый для достижения одностороннего порядка;
- в) предполагает ясность внутренних приоритетов;
- г) используется духовно зрелыми речевыми партнерами.

4. Определите пропущенное слово, вставив верное:

Если человек при общении ориентируется только на права и обязанности, которые ему диктует его социальное положение, и игнорирует свои личностные особенности, то мы имеем дело с ... общением.

- а) личностным
- б) деловым
- в) ролевым

5. Что будет являться существенным признаком внушения:

- а) не критическое восприятие информации
- б) недоверие
- в) критичность

6. Чем является осознанное внешнее согласие с группой при внутреннем расхождении с ее позицией?

- а) психическое заражение
- б) конформность
- в) убеждение
- г) подражание

7. Что свойственно эффекту стереотипизации?

- а) удовлетворенность людей друг другом на основе подобия или различия характерологических свойств, способностей, равенство интеллектуального потенциала;
- б) возникает при минимальной информированности об объекте восприятия, восприятие его в результате специфических установок воспринимающего направлено на обнаружение у объекта определенных качеств;
- в) предполагает сходство взаимодействующих людей на основе их темперамента, зависит от скорости протекания психических процессов;
- г) возникает относительно групповой принадлежности человека, когда специфические характеристики данной группы рассматриваются как черты, присущие каждому её представителю.

для оценки сформированности компетенции ПКР 2

8. Что такое передача эмоционального состояния человеку или группе, помимо собственно смыслового воздействия?

- а) убеждение
- б) психическое заражение
- в) эмпатия

9. Какие условия должны быть соблюдены для преодоления всех барьеров общения?

- а) понимание целей партнера
- б) все перечисленные условия необходимы для преодоления барьеров общения
- в) понимание партнера, адекватное представление о его точке зрения
- г) знание индивидуальных особенностей партнера

10. Выберите форму, при которой осуществляется деловое общение:

- а) оперативка
- б) переговоры
- в) брифинг
- г) совещания
- д) беседа
- е) видеоконференция

11. Согласно французской пословице, чем является умение сказать человеку то, что он сам о себе думает?

- а) комплиментом
- б) лестью
- в) критикой

12. Каким общением является желание и умение выразить свою точку зрения и учесть позиции других?

- а) примитивное
- б) закрытое
- в) ролевое
- г) открытое

13. Отметьте этапы делового общения:

- а) установление контакта
- б) выявление мотивов общения
- в) взаимодействие
- г) завершение общения
- д) все варианты верны

14. Выберите механизмы, которые будут являться механизмами познания другого человека:

- а) эмпатия
- б) все ответы верны
- в) рефлексия
- г) идентификация

15. Такой ученый, как Роджерс считал, что конгруэнтность – это ...

- а) самоактуализацию в общении
- б) соответствие опыт, осознания и сообщения
- в) взаимодополнительность функций, эмоций, интуиции и общения
- г) самосовершенствование личности.

Контрольные вопросы для промежуточной аттестации (к зачёту)

Вопрос	Код компетенции
--------	-----------------

	(согласно РПД)
1. Роль общения в современном деловом и профессиональном взаимодействии.	УК-3
2. Типология команд и факторы работы в команде.	УК-3
3. Понятие коммуникативной компетенции: коммуникативное знание и коммуникативные способности.	УК-3
4. Тренинг коммуникативной компетенции как модель партнёрских отношений.	УК-3
5. Принципы и технология проведения тренинга коммуникативной компетенции.	УК-3
6. Коммуникативные техники: техника активного слушания.	ПКР-2
7. Коммуникативные техники: техника малого разговора.	УК-3
8. Коммуникативные техники: техника постановки вопросов.	ПКР-2
9. Коммуникативные техники: техника вербализации.	УК-3
10. Коммуникативные техники: техника регуляции эмоционального напряжения.	ПКР-2
11. Невербальные средства коммуникации, особенности восприятия невербальных сигналов.	УК-3
12. Вербальные средства коммуникации, их разновидность.	ПКР-2
13. Психологические особенности публичного выступления.	УК-3
14. Культура ведения дискуссии.	ПКР-2
15. Деловые переговоры как форма делового общения: правила и этикет.	УК-3
16. Психологические особенности межкультурной коммуникации.	ПКР-2
17. Социальные стереотипы в межкультурном взаимодействии: мифы и/или реальность.	УК-3
18. Документооборот и технические средства коммуникации.	ПКР-2
19. Психологические особенности коммуникации в сети Интернет.	УК-3
20. Профессиональные коммуникации педагога.	ПКР-2

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература:

1. Болотова, А. К. Социальные коммуникации. Психология общения : учебник и практикум для вузов / А. К. Болотова, Ю. М. Жуков, Л. А. Петровская. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 272 с. — (Высшее образование). // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/468779>
2. Коноваленко, М. Ю. Психология делового общения : учебное пособие для вузов / М. Ю. Коноваленко. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 158 с. — (Высшее образование). // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/471326>
3. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 466 с. — (Высшее образование). // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/468718>
4. Львова, А. С. Педагогические коммуникации: устное деловое общение педагога : учебное пособие для вузов / А. С. Львова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 185 с. — (Высшее образование). // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/475206>
5. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение : учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 247 с. — (Профессиональное образование). // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474137>
6. Теория межкультурной коммуникации : учебник и практикум для вузов / Ю. В. Таратухина [и др.] ; под редакцией Ю. В. Таратухиной, С. Н. Безус. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 265 с. — (Высшее образование). // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/469521>

б) дополнительная литература:

1. Абрамова Г.С., Практическая психология: Учебник для вузов и ссузов. / Абрамова Г.С. - М. : Прометей, 2018. - 540 с. - ЭБС «Консультант студента»: [Электронный ресурс]. – Адрес доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785906879707.html>
2. Абрамова Г.С., Психологическое консультирование. Теория и практика: Учебник для вузов и ссузов. / Абрамова Г.С. - М. : Прометей, 2018. - 362 с. - ЭБС «Консультант студента»: [Электронный ресурс]. – Адрес доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785906879714.html>
3. Абрамова Г.С., Психология человеческой жизни: Учебное пособие для вузов и ссузов. / Абрамова Г.С. - М. : Прометей, 2018. - 352 с. - ЭБС «Консультант студента»: [Электронный ресурс]. – Адрес доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785906879691.html>
4. Абрамова Г.С., Психология только для студентов: Учебное пособие для вузов и ссузов / Абрамова Г.С. - М. : Прометей, 2018. - 468 с. - ЭБС «Консультант студента»: [Электронный ресурс]. – Адрес доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785906879660.html>
5. Корнеев С. С. Психологическое обеспечение профессиональной деятельности : учебное пособие для вузов / С. С. Корнеев. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 304 с. — (Высшее образование). // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/475117>
6. Лементуева Л.В., Публичное выступление / Лементуева Л. В. - М. : Инфра-Инженерия, 2018. - 128 с. - ЭБС «Консультант студента»: [Электронный ресурс]. – Адрес доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785972901302.html>
7. Цуранова С.П. и др. Психология и этика деловых отношений. Практикум: учеб. пособие / С.П. Цуранова, И.М. Павлова, А.С. Вашкевич - Минск : РИПО, 2018. - 191 с. - ЭБС «Консультант студента»: [Электронный ресурс]. – Адрес доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9789855037676.html>

в) программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

Лицензионное программное обеспечение: Операционная система Windows.
Лицензионное программное обеспечение: Microsoft Office.

Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Российский индекс научного цитирования (РИНЦ), платформа Elibrary: национальная информационно-аналитическая система. Адрес доступа: http://elibrary.ru/project_risc.asp

ГАРАНТ. Информационно-правовой портал [Электронный ресурс].– Адрес доступа: <http://www.garant.ru>

Свободно распространяемое программное обеспечение:

программное обеспечение LibreOffice;
программное обеспечение «КонсультантПлюс»;
программное обеспечение Paint.NET;

Электронные библиотечные системы и библиотеки:

Электронная библиотечная система "Лань" <https://e.lanbook.com/>
Электронная библиотечная система "Консультант студента" <http://www.studentlibrary.ru/>
Электронная библиотечная система "Юрайт" <http://www.urait.ru/>
Электронная библиотечная система "Znaniy" <http://znaniy.com/>

Фундаментальная библиотека ННГУ. – Адрес доступа: www.lib.unn.ru/

Сайт библиотеки Арзамасского филиала ННГУ. – Адрес доступа: lib.arz.unn.ru

Ресурс «Массовые открытые онлайн-курсы Нижегородского университета им. Н.И. Лобачевского» <https://mooc.unn.ru/>

Портал «Современная цифровая образовательная среда Российской Федерации» <https://online.edu.ru/public/promo>

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных программой, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения: ноутбук, проектор, экран.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду ННГУ.

Программа дисциплины **Тренинг коммуникативной компетенции** составлена в соответствии с образовательным стандартом высшего образования (ОС ННГУ) бакалавриат по направлению подготовки 44.03.02 Психолого-педагогическое образование (приказ ННГУ от 17.05.2023 года № 06.49-04-0214/23)

Автор(ы):
к.пс.н., доцент

Тихонова Э.В.

Рецензент (ы):
к.пс.н., доцент

Бобылев Е.Л.

Кафедра общей и практической психологии
Зав. кафедрой,
К.пс.н., доцент

Беганцова И.С.

Председатель УМК психолого-педагогического факультета
Ст. преподаватель

Сатистова Е.Е.

Программа одобрена на заседании методической комиссии от 24.05.2023 года, протокол № 5

П.6. а) СОГЛАСОВАНО:

Заведующий библиотекой

Федосеева Т.А.