

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Костромской государственный университет»
(КГУ)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Тренинг коммуникативной компетентности

Направление подготовки 37.03.01 Психология

Направленность «Организационная и консультативная психология»

Квалификация выпускника: бакалавр

**Кострома
2021**

Рабочая программа дисциплины «Тренинг коммуникативной компетентности» разработана в соответствии с ФГОС ВО

37.03.01 Психология ФГОС ВО бакалавриат по направлению подготовки
37.03.01 Психология, утвержденный Минобрнауки
России № 839 от 29.07.2020

Разработал: Уманская И.А., доцент, к.п.н., доцент

Рецензент: Тихомирова Е.В., доцент, к.псх.н., доцент

ПРОГРАММА УТВЕРЖДЕНА:

На заседании кафедры Общей и социальной психологии

Протокол заседания кафедры №18 от 26.05.2021

Заведующий кафедрой: Сапоровская Мария Вячеславовна, д.пс.н., профессор

ПРОГРАММА ПЕРЕУТВЕРЖДЕНА:

На заседании кафедры Общей и социальной психологии

Протокол заседания кафедры №17 от 25.05.2022

Заведующий кафедрой: Сапоровская Мария Вячеславовна, д.пс.н., профессор

ПРОГРАММА ПЕРЕУТВЕРЖДЕНА:

На заседании кафедры Общей и социальной психологии

Протокол заседания кафедры №14 от 19.04.2023

Заведующий кафедрой: Сапоровская Мария Вячеславовна, д.пс.н., профессор

1. Цели и задачи освоения дисциплины

Целью дисциплины является формирование и развитие у студентов коммуникативной компетентности психолога в системе образования, умения ориентироваться в эффективных технологиях общения, разрешать и предупреждать проблемы общения в построении эффективной практики образования.

Задачи дисциплины:

- освоение сущности понятий «компетентность», «коммуникативная компетентность»; структуры, критериев коммуникативной компетентности и подходов к её изучению в России и за рубежом;
- знакомство с зарубежным и российским опытом в области использования новых технологий общения, освоение этих технологий;
- формирование умения применять в профессиональной деятельности новые технологии общения;
- формирование личностной образовательно-профессиональной ориентации на освоение коммуникативных технологий, способствующих эффективности образовательного процесса на современном технологическом уровне.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Освоить компетенции: Способен к организации и проведению мероприятий по развитию и построению профессиональной карьеры персонала ПК 5

Индикаторы:

ИПК 5.1. Разрабатывает планы профессиональной карьеры работников

ИПК 5.2. Осуществляет формирование кадрового резерва

ИПК 5.3. Организует мероприятия по развитию и построению профессиональной карьеры персонала

ИПК 5.4. Анализирует эффективность мероприятий по развитию персонала, подготовка предложений по развитию

Знать: понятия «компетентность», «коммуникативная компетентность»; структуру, критерии коммуникативной компетентности и подходов к её изучению в России и за рубежом. Основы грамотной коммуникации

Уметь: использовать методы и техники эффективного диалога в профессиональной деятельности.

Владеть: коммуникативными навыками в контексте личностного и профессионального становления;

3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Часть, формируемая участниками образовательных отношений, 3 семестр.

4. Объем дисциплины

4.1. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием академических (астрономических) часов и виды учебной работы

Виды учебной работы,	Очно-заочная форма	Очная форма
Общая трудоемкость в зачетных единицах	3	3
Общая трудоемкость в часах	108	108

Аудиторные занятия в часах, в том числе:	58	84
Лекции	24	34
Практические занятия (в том числе практич. подготовка)	34	50
Лабораторные занятия		
Самостоятельная работа в часах + икр	50	24
Форма промежуточной аттестации	Зачет (3 семестр)	Зачет (3 семестр)

4.2. Объем контактной работы на 1 обучающегося

Виды учебных занятий	Очно-заочная	Очная
Лекции	24	34
Практические занятия	34	50
Лабораторные занятия		
Консультации	1,2	1,7
Зачет/зачеты	0.25	0.25
Экзамен/экзамены		
Курсовые работы		
Курсовые проекты		
Всего	59,45	85,95

5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам), с указанием количества часов и видов занятий

5.1 Тематический план учебной дисциплины (для очной формы обучения)

№	Название раздела, темы	Всего з.е/час	Аудиторные занятия			Самостоятельная работа
			Лекц.	Практ.	Лаб.	
1	Теоретические основы психологии общения		12	4		
2	Коммуникативная компетентность: диагностика, формирование и развитие		11	6		
3	Проведение тренинга коммуникативной компетенции			25		
4	Самостоятельная разработка и проведение тренинга		11	15		15
5	Подготовка к зачету	9				9
	Всего	180	34	50		24

Тематический план учебной дисциплины (для очно-заочной формы)

обучения)

№	Название раздела, темы	Всего з.е/час	Аудиторные занятия			Самостоятельная работа
			Лекц.	Практ.	Лаб.	
1	Теоретические основы психологии общения		8	4		
2	Коммуникативная компетентность: диагностика, формирование и развитие		8	4		
3	Проведение тренинга коммуникативной компетенции			20		
4	Самостоятельная разработка и проведение тренинга		8	6		41
5	Подготовка к зачету	9				9
	Всего	180	24	34		50

5.2. Содержание:

Тема 1. Теоретические основы психологии общения

Общая характеристика общения: понятие, структура, функции, виды, этапы. Перцептивная, коммуникативная и интерактивная стороны общения. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения). Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения). Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения). Общение как вид деятельности.

Тема 2. Коммуникативная компетентность: диагностика, формирование и развитие

Коммуникативная компетентность: диагностика, формирование и развитие. Коммуникативная компетентность как характеристика коммуникативной культуры личности. Компетентность в общении: основные понятия, структура. Коммуникативная компетентность в профессиональной деятельности психолога. Коммуникативная компетентность в профессиональной деятельности психолога. Диагностика, формирование и развитие коммуникативной компетентности. Коммуникативная способность. Восприятие и передача коммуникативных сигналов. Коммуникативные драмы, преодоление коммуникативных драм с помощью коммуникативных умений. Активное слушание. Регуляция эмоционального напряжения

Тема 3. Проведение тренинга коммуникативной компетенции

Тренинг как метод активного социального обучения, его особенности. Преимущества активных групповых методов для развития способностей в общении и возможности тренинга коммуникативных навыков. Ознакомление с основными принципами тренинга коммуникативных навыков. Создание благоприятных условий для работы.

Практическая часть: коммуникативные техники, тренинг активного слушания, тренинг малого разговора и регуляции эмоционального напряжения.

Тема 4. Самостоятельная разработка и проведение тренинга

Область тренинга коммуникативной компетентности. Идеология и технология тренинга. Тренинг как модель партнерских отношений. Модели тренинга: немецкая модель (техники ведения беседы), английская модель, предлагаемая русская модель. Логика и логистика тренинга: общая логика тренинга, ориентировочные основы, логистика тренинга.

Студенты самостоятельно разрабатывают тренинг и проводят его у студентов младших курсов или у школьников в рамках работы с абитуриентами.

6. Методические материалы для обучающихся по освоению дисциплины

6.1. Самостоятельная работа обучающихся по дисциплине

Для очной формы обучения

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Задание	Методические рекомендации по выполнению задания	Часы	Форма контроля
1.	Самостоятельная разработка и проведение тренинга	Студенты самостоятельно разрабатывают тренинг	Для разработки тренинга необходимо воспользоваться лекционным материалом, методическими рекомендациями по методике организации и проведения тренингов, например, «Методические рекомендации по методике организации и проведения тренингов»: Тюмень, ТОГИРРО, 2016. 42 с.	15	Представление разработки тренинга
2.	Подготовка к зачету				9

Для очно-заочной формы обучения

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Задание	Методические рекомендации по выполнению задания	Часы	Форма контроля
1.	Самостоятельная разработка и проведение тренинга	Студенты самостоятельно разрабатывают тренинг и проводят его для студентов младших курсов или для школьников в рамках работы с абитуриентами	Для разработки тренинга необходимо воспользоваться лекционным материалом, методическими рекомендациями по методике организации и проведения тренингов, например, «Методические рекомендации по	41	Представление разработки тренинга

			методике организации и проведения тренингов»: Тюмень, ТОГИРРО, 2016. 42 с.		
2.	Подготовка к зачету				9

6.2. Тематика и задания для практических занятий

Тема 1. Теоретические основы психологии общения

1. Коллективная работа на тему «Традиционные и современные модели убеждающей коммуникации». Студенческая группа делится на три подгруппы.

Первая задача каждой подгруппы – составить опорную схему убеждающего воздействия на реципиента в соответствии с:

- двухмерной матрицей К. Ховланда и И. Джаниса;
- вероятностной моделью Р. Петти и Дж. Качоппо;
- эвристической моделью Ш. Чейкена.

В схеме важно отразить механизм изменения установки и поведения реципиента, внешние (особенности коммуникатора, сообщения, канала связи и т.д.) и внутренние (установки, мотивация, когнитивные способности и т.д.) факторы эффективности убеждающей коммуникации. Вторая задача – проиллюстрировать убеждающее воздействие информационного сообщения в СМИ на примерах актуальной новости на телевидении или в интернете, социальной рекламы, политической пропаганды. В примерах важно обосновать, в каких случаях убеждающее воздействие будет эффективным или неэффективным. Далее каждая группа презентует схему с описательными примерами остальным студентам. В ходе общей дискуссии вносятся уточнения, определяются способы противодействия влиянию убеждающей коммуникации, составляется единый список профилактических рекомендаций.

2. Коллективная работа на тему «Психологическое противостояние влиянию». Студенческая группа делится на две подгруппы с различными задачами:

«Зачинщики», считающие необходимым прогулять следующую пару.

Студенты должны сформулировать предложение для второй подгруппы с применением различных видов влияния и заполнить таблицу (Таблица 2).

Таблица 2

Вид влияния	Сообщение
Убеждение	
Внушение	
Заражение	
Побуждение импульса к подражанию	
Формирование благосклонности	
Просьба	
Принуждение	
Деструктивная критика	

«Отличники» должны подготовить отрицательный ответ на предложение о пропуске занятия, используя приемы противостояния влиянию.

Студенты заполняют следующую таблицу (Таблица 3).

Таблица 3

Вид психологического противостояния влиянию	Сообщение

Контраргументация	
Конструктивная критика	
Энергетическая мобилизация	
Творчество	
Психологическая самооборона	
Игнорирование	
Отказ	

Группам дается время на обсуждение и подготовку сообщений. Далее выступают по одному представителю от каждой группы и обмениваются сообщениями. Затем происходит общее обсуждение результатов и формулирование выводов.

3. Дискуссия «Приемы эффективной обратной связи». Студенческая группа делится на подгруппы. Задача каждой подгруппы – представить сущность, достоинства, недостатки и перспективы применения в практике психологического консультирования техник активного слушания: повторения, перефразирования, отражение эмоций, использование фраз согласия и понимания. В ходе общей дискуссии вносятся дополнения, формулируются общие выводы, определяется ценность применения указанных техник в консультативной практике.

Тема 2. Коммуникативная компетентность: диагностика, формирование и развитие

Ситуационные и психологические задачи

Задача 1. Прокомментируйте приведенный фрагмент. Какие проблемы общения он иллюстрирует? Что вы можете сказать об участниках общения? Коренастая молодая медсестра, на нагрудной нашивке которой было написано «Джепин Куртас», окликнула их. - Простите. Чем могу вам помочь? - Ничем, — рявкнул через плечо Грейсон. — Мы идем в палату пятьсот пятнадцать. - Прошу остановиться, — потребовала сестра. Грейсон застыл на месте. Он остановился, когда ему приказали, но руки, висевшие по бокам, нервно сжимались в кулаки и разжимались. Догонявший его доктор Бен Харрис громко и облегченно вздохнул. - Настоящее имя Лизы Саммер - Лиза Грейсон, - заявил Грейсон с преувеличенной терпеливостью. - Я - ее отец, Уиллис Грейсон, а это ее личный врач, доктор Бенджамин Харрис. Теперь мы можем войти? Лицо медсестры отразило смятение, но лишь на мгновение. - Время посещения больных начинается у нас в два часа дня, — объяснила она. — Но если Лиза согласится, то я сделаю для вас исключение. Кулаки Грейсона опять сжались, но на этот раз так и не разжались. - Вы знаете, кто я такой? — заносчиво спросил он. - Знаю, кто вы такой, с ваших слов. Послушайте, мистер Грейсон, не хочу быть... - Бен, у меня просто нет времени на все эти пререкательства, - выпалил Грейсон. - Оставайтесь здесь и объясните этой женщине, кто я такой и зачем приехал сюда. Если она 7 будет продолжать путаться под ногами, позвоните проклятому директору этой так называемой больницы, пусть он поднимется сюда. А я пошел к Лизе. Даже не дожидаясь ответа, он важно двинулся вперед. (М. Палмер)

Задача 2. Ниже приведены несколько примеры так называемого самоубийственного начала беседы. Проанализируйте данные примеры. Почему они являются неэффективными? Чего надо избегать, чтобы повысить эффективность общения? Примеры: -"Извините, если я помешал..."; -"Я бы хотел еще раз услышать..."; - "Пожалуйста, если у вас есть время меня выслушать... ". -"Давайте с вами быстренько рассмотрим... "; -"Я как раз случайно проходил мимо и заскочил к вам... "; -"А у меня на этот счет другое мнение... ".

Задача 3. Проанализируйте отрывки, представленные ниже, определите типовую схему перцепции, систематические ошибки социального восприятия. «Удивительное дело, какая полная бывает иллюзия того, что красота есть добро Красивая женщина говорит глупости, ты слушаешь и не слышишь глупости, а слышишь умное Она говорит, делает гадости, а ты видишь что-то милое Когда же она не говорит ни глупостей, ни гадостей, а

красива, то сейчас уверяешься, что она чудо как умна и нравственна» (Л.Н Толстой. «Крейцера соната» [100, т 12, с.148]). «Красота производит совершенные чудеса. Все душевные недостатки в красавице вместо того, чтобы произвести отвращение, становятся как-то необыкновенно привлекательны» (Н.В.Гоголь. «Невский проспект» [27, т. 1, с.463]). «На нем был черный фрак, побелевший уже по швам, панталоны летние... под истертым черным галстуком на желтоватой манишке блестел фальшивый алмаз, шершавая шляпа, казалось, видела и ведро и ненастье. Встреться с этим человеком в лесу, вы приняли бы его за разбойника; в обществе _ за политического заговорщика; в передней — за шарлатана, торгующего эликсирами или мышьяком» (А.С.Пушкин. «Египетские ночи»). «Что приличествует Юпитеру, то не приличествует быку» (гласит древняя поговорка).

Задача 4. В транзактной концепции Э. Берна выделены позиции Ребенка, Родителя и Взрослого. Ниже перечислены характеристики поведения при принятии каждой из них. Определите, что в данном списке принадлежит Родителю, Взрослому и Ребенку. Раскованность, скептицизм, жизнерадостность, бедность фантазии, недооценка эмоциональной стороны жизни из-за рационального подхода к ней, авторитетный тон, импульсивность, контроль над своими действиями, покровительство, безапелляционность, богатая фантазия, пугливость, скованность, догматизм, сознание собственного превосходства и права «качать», неуверенность, любопытство, беспомощность, доверчивость, уверенность у своей правоте, расчет действий, трезвость в оценках, понимание относительности догм, несдержанность.

Задача 5. Ниже приведены примеры транзакций. Поясните, с каких позиций действуют и должны действовать их участники, каков характер транзакции. Будет ли эффективным общение в транзакциях и почему? 8

1. Иванов. Что стало с молодежью?! Она совсем распустилась!

Петров. Да, в их годы мы были поскромнее.

2. Преподаватель. Каким это образом у вас здесь получилось трехзначное число?

Студент. Ах, да, забыл извлечь квадратный корень!

3. Кассир. А не сорваться ли нам в кино, пока нет начальства?

Бухгалтер. Будьте добры, передайте мне ведомости за прошлый квартал.

4. Голубева. Проводите меня, у нас в подъезде вечно толкутся пьяные.

Коршунов. Ну, конечно-конечно, с удовольствием провожу.

5. Иванов. Как вам не стыдно сидеть, когда рядом стоит пожилая женщина!

Петров. О, конечно-конечно, я просто не заметил: задумался, знаете... Садитесь, пожалуйста.

6. Петров. Сейчас-сейчас, я предоставлю вам слово, я вижу, что вы уже пятый раз поднимаете руку.

Сидоров. Могу и вообще не выступать...

7. Жена. Сходи, погуляй с Джерри; Заодно зайдешь за хлебом.

Муж. Видишь, я занят! А тебе, что, лень от телевизора оторваться?

8. Иванов. После Сидорова, он от пенсионеров выступает, я дам вам слово!

Петров. Отлично!

9. Иванов. Как вам не стыдно сидеть, когда рядом инвалид?

Петров. Так уступи ему место, дедуся. А то расселся тут и указывает... Кто ты такой, чтобы всем указывать?!

10. Ковбой. Не хотите ли взглянуть на наши конюшни?

Барышня. Ах, я с детства обожаю лошадок!

Задача 6. Проанализируйте по приведенным примерам влияние на слушателя одновременно слов и жестов. Какие выводы можно сделать в описанных ситуациях? Как вы считаете, на какую, информацию надо полагаться в случае явного расхождения вербальной и невербальной информации?

1. Зигмунд Фрейд, беседуя с пациенткой о том, как она счастлива в браке, заметил, что она бессознательно снимала с пальца и надевала обручальное кольцо.

2. Служащий рассказал начальнику о своем проекте реорганизаций работы отдела. Начальник сидел очень прямо, плотно упираясь ногами в пол, не останавливая взгляда на служащем, но время от времени повторяя: «Так-так... да-да...» В середине беседы, отклонившись назад, оперев подбородок на ладонь так, что указательный палец вытянулся вдоль щеки, он задумчиво полистал проект со словами: «Да, все, о чем вы говорили, несомненно, очень интересно, я подумаю над вашими предложениями».

3. Вы по пути решили навестить приятельницу, не предупредив её заранее о своем визите: «Не помешаю? У тебя есть время? Мне надо кое-что тебе рассказать...» — «Ну что ты... заходи, конечно... Кофе будешь?». Хозяйка достала банку, насыпала кофе, плотно закрыла ее и спрятала на полку. «Так ты сейчас ничем не занята?» — «Для тебя у меня всегда найдется время...»

4. Вы просите у знакомого книгу. Он с готовностью соглашается дать вам ее и начинает искать на полках. Ищет, ищет... Казалось бы, все обыскал — книги нет как не было! 5. Политический деятель выступает с предвыборной программой. Потрясая указательным пальцем над головами слушателей, он говорит: «Я искренне стремлюсь к диалогу, стараюсь учитывать мнение всех слоев общества...» Делая плавные, округлые жесты обеими руками, он заверяет всех, что у него есть четкая, обдуманная программа

Тема 3. Проведение тренинга коммуникативной компетенции

Коммуникативные техники :Классификация техник активного слушания, Техники постановки вопросов, Техники малого разговора, Техники вербализации. Техники регуляции эмоционального напряжения

Тренинг активного слушания

Знакомство

Введение норм

Краткое ознакомление участников с концепцией тренинга

Введение концепции активного слушания

Введение техник формулирования открытых вопросов

Упражнение «Пум-пум-пум»

Упражнение «Кто этот человек?»

Ролевая игра на вскрытие мотива с использованием открытых вопросов

Ролевая игра «Претендент»

Ролевая игра «Отказ»

Ролевая игра «Дополнительный выигрыш»

Невербальные и паралингвистические сигналы

Невербальное упражнение

Введение вербализаций

Эксперименты с техникой вербализации А — повторение

Упражнение «Детектив»

Упражнение «И это хорошо, и это плохо»

Эксперимент с техникой Б — перефразирование

Эксперимент с техникой В — интерпретация

Ролевая игра «В чем дело?»

Обратная связь по Дню 1

Тренинг малого разговора и регуляции эмоционального напряжения

Повторение

Введение техник малого разговора

Экспериментирование с техниками малого разговора

Введение техник регуляции эмоционального напряжения в беседу

Отработка техники «подчеркивания общности»

Упражнение «Подчеркивание общности с мячом»
Упражнение «Список общих качеств»
Упражнение «Благодарность»
Игра «Парижская выставка»
Турнир «Словарь эмоций»
Отработка техники вербализации чувств в парах
Упражнение «Почтительная вербализация»
Упражнение «Метафорическая вербализация»
Упражнение «Петербургская художница»
Ролевая игра «Разделение по признаку»
Упражнение «Техника О'К и Хм-м-м»
Ролевая игра «Сделай это неправильно»
Игра «Взаимное цитирование»
Обратная связь в конце тренинга

Тема 4. Самостоятельная разработка и проведение тренинга

Студенты самостоятельно разрабатывают тренинг и проводят его у студентов младших курсов или у школьников в рамках работы с абитуриентами

7. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

Основная литература

1. Горбушина, О. П. Психологический тренинг: [секреты проведения]. - СПб. : Питер, 2008. - 175 с. - (Практическая психология).

2. Жаринова Е. Н. Тренинг как акметехнология развития коммуникативной компетентности преподавателя и студента: монография / Е. Н. Жаринова, В. Н. Софьина; Смольный институт РАО ; Ковровская государственная технологическая академия им. В. А. Дегтярева; Кабардино-Балкарский государственный университет им. Х. М. Бербекова; Общественная академия акмеологических наук. - Санкт-Петербург: Центр стратегических исследований, 2014. - 159 с.

3. Столяренко Л. Д. Психология общения : учеб. для колледжей. - Ростов-на-Дону : Феникс, 2013. - 317, [2] с. - (Серия "Среднее профессиональное образование")

Дополнительная литература

1. Кипнис М. Тренинг коммуникации. — М.: Ось-89, 2004. — 128 с.

2. Колмогорова Л. А. Формирование коммуникативной компетентности личности : учеб.-ное пособие / Л. А. Колмогорова. – Барнаул : АлтГПУ, 2015. – 205 с.

3. Сидоренко Е. В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии. — СПб.: Речь, 2008

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

- ЭБС «Университетская библиотека online»; путь доступа: www.biblioclub.ru;

- ЭБС «Знаниум», путь доступа: www.znanium.ru

Курс содержит следующие элементы:

- элемент «Лекции» в текстовом формате;

- элемент «Видеолекции», представляющий собой видеозапись лекция в ВКС с использованием инструментария ПО Zoom;

- элемент «Практические задания», обеспечивающий проведение практических занятий;

- элемент «Тесты», обеспечивающий контроль освоения лекционного материала;

- элемент «Учебно-методическое обеспечение дисциплины», включающий в себя рабочую программу дисциплины, рекомендованную литературу;
- элемент «Обратная связь с обучающимися», представленная инструментом Форум.

9. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Для освоения дисциплины необходимы учебные аудитории, оснащенные учебной мебелью и доской (меловой, флипчатом), комплект мультимедиа-оборудования, видео-техника. компьютерный класс для электронного тестирования. Программное обеспечение: GNU LGPL v3+, свободно распространяемый офисный пакет с открытым исходным кодом.