

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

Волгоградский институт управления-филиал РАНХиГС
Факультет государственного и муниципального управления
Кафедра психологии

УТВЕРЖДЕНА

решением кафедры психологии.

Протокол от «02» сентября 2019 г. №1

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Б1.В.ДВ.04.01 КОММУНИКАТИВНАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ: ДИАГНОСТИКА И
РАЗВИТИЕ**

(индекс и наименование дисциплины, в соответствии с учебным планом)

по направлению подготовки 37.04.01 «Психология» (уровень магистратуры)

(код и наименование направления подготовки (специальности))

магистерская программа «Социальная психология»

направленность (профиль)

Магистр

квалификация

очная

форма(ы) обучения

Год набора – 2020

Волгоград, 2019 г.

Автор(ы)–составитель(и):

старший преподаватель кафедры психологии Панкратова Елена Валентиновна
(ученая степень и(или) ученое звание, должность) (наименование кафедры) (Ф.И.О.)

к. пед. н., доцент кафедры психологии Забродина Татьяна Игорьевна
(ученая степень и(или) ученое звание, должность) (наименование кафедры) (Ф.И.О.)

Заведующий кафедрой

психологии, к. психол. н., доцент Зиновьева Дина Муратовна
(наименование кафедры) (ученая степень и(или) ученое звание) (Ф.И.О.)

СОДЕРЖАНИЕ

| | | |
|----|---|----|
| 1. | Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы..... | 4 |
| 2. | Объем и место дисциплины (дисциплины (модуля)) в структуре образовательной программы..... | 5 |
| 3. | Содержание и структура дисциплины (дисциплины (модуля)) | 5 |
| 4. | Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине (модулю) | 11 |
| 5. | Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (дисциплины (модуля)) | 21 |
| 6. | Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (дисциплине (модулю)) | 25 |
| | 6.1. Основная литература | 25 |
| | 6.2. Дополнительная литература | 25 |
| | 6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы | 26 |
| | 6.4. Нормативные правовые документы | 26 |
| | 6.5. Интернет-ресурсы | 26 |
| | 6.6. Иные источники..... | 26 |
| 7. | Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы | 27 |

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы

1.1. Дисциплина Б1.В.ДВ.04.01 «Коммуникативная компетентность: диагностика и развитие» обеспечивает формирование компетенции ПК-4:

| Код компетенции | Наименование компетенции | Код этапа освоения компетенции | Результаты обучения |
|-----------------|---|--------------------------------|--|
| ПК-4 | Готовность представлять результаты научных исследований в различных формах (научные публикации, доклады) и обеспечивать психологическое сопровождение их внедрения. | ПК-4.3 | Способность овладеть знаниями, умениями и навыками представления результатов научных исследований в различных формах (научные публикации, доклады) |

1.2. В результате освоения дисциплины у магистров должны быть сформированы:

| ОТФ/ТФ (при наличии проф. стандарта) | Код этапа освоения компетенции | Результаты обучения |
|--|--------------------------------|---|
| <p>ОТФ: Организация и предоставление психологических услуг лицам разных возрастов и социальных групп. Профессиональный стандарт психолога в социальной сфере (Код 03.008. Рег. № 12, Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 18 ноября 2013 г. N 682н).</p> <p>ТФ: Организация мониторинга психологической безопасности и комфортности среды проживания населения (Код А/02.7)</p> | ПК-4.3 | <p>На уровне знаний: Знания о коммуникативной компетентности в отечественной и зарубежной психологии, об основных понятиях коммуникативной компетентности, способах и методах ее анализа, специфики коммуникативной компетентности в различных видах деятельности; Осмысление полученных ранее знаний других курсов с точки зрения коммуникативной компетентности и использование их в практике;</p> |
| | | <p>На уровне умений: Применение техник компетентного профессионального общения (техника вопросов, аргументирования, слушания, распознавания ложных сообщений, саморегуляции и др.); Применение техник публичного выступления, проведения деловых бесед и переговоров, совещаний и т.д.; Анализ коммуникативных ситуаций и прогнозирование их развития; Повышение уровня умений и знаний эффективной коммуникации в различных ситуациях общения (межличностной, публичной, деловой, профессиональной);</p> |
| | | <p>На уровне навыков: Использования широкого диапазона деловых коммуникаций, включая письменные и устные межличностные и коллективные коммуникации; Диагностики коммуникативной компетентности (в ходе наблюдения, с помощью опросных, проективных методов).</p> |

2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы

Учебная дисциплина Б1.В.ДВ.04.01 «Коммуникативная компетентность: диагностика и развитие» - дисциплина вариативной части, дисциплина по выбору. Дисциплина осваивается в 3 семестре, общая трудоемкость дисциплины в зачетных единицах составляет 3 ЗЕТ (108 часов).

Освоение дисциплины опирается на минимально необходимый объем теоретических знаний в области психологии, риторики, социальной психологии, социологии управления, деловых коммуникаций, а также на приобретаемые первичные профессиональные умения и навыки.

Знания и навыки, получаемые магистрантами в результате изучения дисциплины, необходимы для работы с персоналом, малыми и большими группами, трудовыми коллективами, функционирующими в условиях многонационального общества.

Навыки и умения, полученные в результате изучения дисциплины, позволяют эффективно представлять результаты научных исследований в различных формах (научные публикации, доклады) и обеспечивать психологическое сопровождение их внедрения.

Учебная дисциплина Б1.В.ДВ.04.01 «Коммуникативная компетентность: диагностика и развитие» реализуется после изучения дисциплин Б1.Б.04 «Актуальные проблемы теории и практики современной психологии», Б1.Б.05 «Научные школы и теории в современной психологии».

По очной форме обучения количество академических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем (по видам учебных занятий) – 28 часов (в том числе практических занятий – 28, на самостоятельную работу обучающихся – 80 часов.

Форма промежуточной аттестации – зачет.

3. Содержание и структура дисциплины (модуля)

| № п/п | Наименование тем (разделов) | Объем дисциплины (модуля), час. | | | | | | С Р | Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации |
|-----------------------------|---|---------------------------------|---|----|----|-----|----|--------|--|
| | | Всего | Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий | | | | | | |
| | | | Л | ЛР | ПЗ | КСР | | | |
| Очная форма обучения | | | | | | | | | |
| 3 семестр | | | | | | | | | |
| Тема 1 | Предмет дисциплины «Коммуникативная компетентность: диагностика и развитие». Понятие «коммуникативная компетентность» и трудность его дефиниций. Общение в группе. Внутригрупповые процессы, влияющие на процесс взаимодействия | 14 | - | - | 4 | | 10 | О, ПР | |
| Тема 2 | Типологии и модели общения. Общение как коммуникация. | 14 | - | - | 4 | | 10 | О, ПР | |

| № п/п | Наименование тем (разделов) | Объем дисциплины (модуля), час. | | | | | С Р | Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации |
|--------------------------|---|---------------------------------|---|----|-----------|-----|-----------|--|
| | | Всего | Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий | | | | | |
| | | | Л | ЛР | ПЗ | КСР | | |
| Тема 3 | Перцептивная и эмоциональная стороны делового общения. Общение как взаимодействие | 16 | - | - | 4 | | 12 | <i>О, ПР</i> |
| Тема 4 | Психологические основы деловых отношений. Механизмы воздействия в процессе делового общения. Общие представления о технологиях развития эффективного общения. Техники налаживания конструктивного взаимодействия. | 10 | - | - | 4 | | 12 | <i>О, Т</i> |
| Тема 5 | Формы делового общения. Психологические аспекты переговорного процесса. | 16 | - | - | 4 | | 12 | <i>О, ПР</i> |
| Тема 6 | Психологические требования к подготовке и проведению деловых бесед. | 16 | - | - | 4 | | 12 | <i>О, ПР</i> |
| Тема 7 | Барьеры и конфликты в деловом общении. Способы их предупреждения и разрешения. Проблемы адекватного приема и передачи информации. Обратная связь и ее роль в общении людей. Методы развития коммуникативных способностей. | 16 | - | - | 4 | | 12 | <i>О, Т</i> |
| Промежуточная аттестация | | | | | | | | зачёт |
| Всего: | | 108 | - | - | 28 | | 80 | 3 ЗЕТ |

Примечание: 4 – формы текущего контроля успеваемости: опрос (О), тестирование (Т), проектная работа (ПР)

Содержание дисциплины

Тема 1. Коммуникативная компетентность: понятие, составляющие. Коммуникативная компетентность в деловом общении.

Предмет и задачи курса. Место дисциплины в системе научного знания и ее значение в практической деятельности психолога. Понятие компетентности и компетенции (В.А. Извозчиков, В.Ф. Спиридонов, Дж. Равен, И.А. Зимняя, А.К. Маркова и др.). Понятие коммуникативной компетентности. Коммуникативные способности.

Коммуникативные знания. основные социально-психологические теории, описывающие процесс коммуникации. Инвариантные (партнеры-участники, ситуация,

задача) и вариативные (связанные с изменением характеристик инвариантных составляющих) компоненты общения. Коммуникативные умения – восприятие и передача коммуникативных сигналов. Открытость коммуникации. Шкала открытости по Л.Сассману.

«Честные» ошибки и типичные проблемы коммуникации (слушаю, но не слышу; слышу, но не понимаю; понимаю, но не могу выразить и пр.). Виды и формы делового общения, психологические приемы, применяемые в различных ситуациях и на различных этапах делового взаимодействия. Классические эксперименты, направленные на исследование эффективности делового общения и их результатов. Особенности и психологические требования, предъявляемые к различным видам делового взаимодействия.

Тема 2. Коммуникативная компетентность психолога: техники и приемы, направленные на решение основных задач коммуникации

Специфика профессиональной коммуникативной деятельности психолога (психолога-эксперта, психолога-консультанта, детского психолога, психолога-тренера, преподавателя психологии). Основные задачи деятельности психолога, формы работы, особенности целевой аудитории (заказчиков, клиентов), требования к знаниям, навыкам, умениям, личностным качествам психолога.

Понятие коммуникативной ситуации. Основные составляющие. Алгоритм анализа коммуникативной ситуации.

Знания, навыки и умения психолога, необходимые для компетентной профессиональной коммуникации (В.Ф. Енгальчев, К. Роджерс, Курбатов, Е.Ю. Емельянов, С. Квале и др.).

Особенности коммуникации с представителями различных возрастных групп (дети, подростки, взрослые, пожилые).

Основные техники и правила их использования (активное слушание, расспрашивание, аргументирование, конструктивная критика, обратная связь, групповая коммуникация, публичное выступление, техника оказания мнемической помощи, техника саморегуляции в общении)

Тема 3. Диагностика коммуникативной компетентности

Диагностика коммуникативной компетентности в различных ситуациях профессионального взаимодействия (в ходе отборочного интервью, в ходе наблюдения в специально заданных условиях), разработка критериев, инструментария, проведение.

Разработка программы (включая схему наблюдения, вопросы, интервью) за проявлением коммуникативной компетентности. Диагностика коммуникативной компетентности в различных ситуациях профессионального взаимодействия (в ходе отборочного интервью, в ходе наблюдения в специально заданных условиях), разработка критериев, инструментария, проведение.

Разработка программы (включая схему наблюдения, вопросы, интервью) за проявлением коммуникативной компетентности.

Тема 4. Общие представления о технологиях развития коммуникативной компетентности. Техники налаживания конструктивного взаимодействия.

Технологии развития способностей. Технологии передачи знаний. Технологии развития умений. Традиционные и интерактивные технологии передачи знаний, развития умений. Суть интерактивных технологий, специфические характеристики, преимущества использования для развития коммуникативной компетентности. Позиции «учителя» и «ученика» в образовательном процессе, организованном в интерактивном режиме. Трудности реализации. Специфика взаимодействия с партнерами, клиентами и аудиторией на основе современных технических средств общения.

Техники вербализации чувств и снижения эмоциональной напряженности, их значение для налаживания конструктивного взаимодействия.

Пассивное и активное слушание. Техника активного слушания. Схема техники, достоинства и типичные ошибки использования.

«Я-высказывания» как средство профилактики конфликтных ситуаций. Схема «Я-высказывания». Возможности и ограничения использования.

Техники постановки вопросов (закрытые, альтернативные, открытые). Типичные ошибки в формулировке вопросов.

Техники: повторение, перефразирование, интерпретация (К.Роджерс), их функции. Типичные ошибки в использовании, способы их преодоления.

Техники подчеркивания значимости партнера.

Техники подчеркивания общности с партнером.

«Малый разговор» (Е.В. Сидоренко) и его задачи в деловом общении. Техники «малого разговора»: цитирование, позитивная констатация, информирование и пр.

Ролевые игры. Содержание и функции.

Деловые игры. Содержание и функции.

Тема 5. Развитие коммуникативной компетентности. Тренинг развития коммуникативной компетентности

Понятие этики, морали, этикета в деловом общении. Понятие менталитета делового общения. Разнообразие национальных моделей общения. Формы делового общения (деловая беседа, деловые переговоры, деловые совещания, деловые дискуссии, публичная (ораторская) речь) и их характеристики. Культура делового общения по телефону. Работа с деловой корреспонденцией. Деловая дискуссия, полемика, спор и их психологические особенности. Психологическая техника, парирование замечаний и вопросов.

Тема 6. Причины неэффективного общения. Субъекты затрудненного общения

Проблема некомпетентности в передаче информации.

Перцептивная сторона общения. Ошибки восприятия как показатели некомпетентности.

Интерактивная сторона общения. Проблема некомпетентности.

Социально-психологический тренинг как средство диагностики и развития коммуникативной компетентности. Классификация трудностей общения.

Личность субъекта незатрудненного общения.

Социально-психологические и психологические критерии описания субъектов затрудненного общения. Типы психологических барьеров, мешающих успешной коммуникации; виды и техники манипулятивного общения.

Тема 7. Вступление в контакт в сложных коммуникативных ситуациях (в том числе, в конфликтных).

Апробация и тренировка использования изученных способов и техник конструктивного взаимодействия. Ролевые игры. Деловые игры.

Метод кейсов. Метод инцидента.

«Плохое» поведение учеников с различными мотивами в его основе (привлечение внимания, власть, месть, избегание неудач) и коммуникативная компетентность педагога

во взаимодействии с ними. Техники реализации гуманистических принципов взаимодействия.

Психологические типы людей и их проявления в работе и общении

Самостоятельная работа студентов по дисциплине «Коммуникативная компетентность» включает следующие виды работ:

| № п/п | Тема | Вопросы, выносимые на СРС | Очная форма обучения |
|-------|---|---|----------------------|
| 1 | 2 | 4 | 5 |
| 1 | Предмет дисциплины «Коммуникативная компетентность: диагностика и развитие». Понятие «коммуникативная компетентность» и трудность его дефиниций. Общение в группе. Внутригрупповые процессы, влияющие на процесс взаимодействия | <p>Предмет и задачи курса. Место дисциплины в системе научного знания и ее значение в практической деятельности психолога. Понятие компетентности и компетенции (В.А. Извозчиков, В.Ф. Спиридонов, Дж. Равен, И.А. Зимняя, А.К. Маркова и др.).</p> <p>Понятие коммуникативной компетентности. Коммуникативные способности. Коммуникативные знания. основные социально-психологические теории, описывающие процесс коммуникации. Инвариантные (партнеры-участники, ситуация, задача) и вариативные (связанные с изменением характеристик инвариантных составляющих) компоненты общения. Коммуникативные умения – восприятие и передача коммуникативных сигналов. Открытость коммуникации. Шкала открытости по Л.Сассману.</p> <p>«Честные» ошибки и типичные проблемы коммуникации (слушаю, но не слышу; слышу, но не понимаю; понимаю, но не могу выразить и пр.). Виды и формы делового общения, психологические приемы, применяемые в различных ситуациях и на различных этапах делового взаимодействия. Классические эксперименты, направленные на исследование эффективности делового общения и их результатов. Особенности и психологические требования, предъявляемые к различным видам делового взаимодействия.</p> | <i>О, Т, ПР</i> |
| 2 | Типологии и модели общения. Общение как коммуникация. | <p>Специфика профессиональной коммуникативной деятельности психолога (психолога-эксперта, психолога-консультанта, детского психолога, психолога-тренера, преподавателя психологии). Основные задачи деятельности психолога, формы работы, особенности целевой аудитории (заказчиков, клиентов), требования к знаниям, навыкам, умениям, личностным качествам психолога.</p> <p>Понятие коммуника-тивной ситуации. Основные составляющие. Алгоритм анализа коммуникативной ситуации.</p> <p>Знания, навыки и умения психолога, необходимые для компетентной профессиональной коммуникации (В.Ф. Енгальчев, К. Роджерс, Курбатов, Е.Ю. Емельянов, С. Квале и др.).</p> | <i>О, Т, ПР</i> |
| 3 | Перцептивная и эмоциональная стороны делового общения. Общение как взаимодействие | <p>Диагностика коммуникативной компетентности в различных ситуациях профессионального взаимодействия (в ходе отборочного интервью, в ходе наблюдения в специально заданных условиях), разработка критериев,</p> | <i>О, Т, ПР</i> |

| | | | |
|---|---|---|-----------------|
| | | <p>инструментария, проведение.</p> <p>Разработка программы (включая схему наблюдения, вопросы, интервью) за проявлением коммуникативной компетентности. Диагностика коммуникативной компетентности в различных ситуациях профессионального взаимодействия (в ходе отборочного интервью, в ходе наблюдения в специально заданных условиях), разработка критериев, инструментария, проведение.</p> <p>Разработка программы (включая схему наблюдения, вопросы, интервью) за проявлением коммуникативной компетентности.</p> | |
| 4 | <p>Психологические основы деловых отношений.</p> <p>Механизмы воздействия в процессе делового общения</p> <p>Общие представления о технологиях развития эффективного общения. Техники налаживания конструктивного взаимодействия.</p> | <p>Технологии развития способностей. Технологии передачи знаний. Технологии развития умений. Традиционные и интерактивные технологии передачи знаний, развития умений. Суть интерактивных технологий, специфические характеристики, преимущества использования для развития коммуникативной компетентности. Позиции «учителя» и «ученика» в образовательном процессе, организованном в интерактивном режиме. Трудности реализации. Специфика взаимодействия с партнерами, клиентами и аудиторией на основе современных технических средств общения.</p> <p>Техники вербализации чувств и снижения эмоциональной напряженности, их значение для налаживания конструктивного взаимодействия.</p> <p>Пассивное и активное слушание. Техника активного слушания. Схема техники, достоинства и типичные ошибки использования.</p> <p>«Я-высказывания» как средство профилактики конфликтных ситуаций. Схема «Я-высказывания». Возможности и ограничения использования.</p> <p>Техники постановки вопросов (закрытые, альтернативные, открытые). Типичные ошибки в формулировке вопросов.</p> <p>Техники: повторение, перефразирование, интерпретация (К.Роджерс), их функции. Типичные ошибки в использовании, способы их преодоления.</p> <p>Техники подчеркивания значимости партнера.</p> <p>Техники подчеркивания общности с партнером.</p> <p>«Малый разговор» (Е.В. Сидоренко) и его задачи в деловом общении. Техники «малого разговора»: цитирование, позитивная констатация, информирование и пр.</p> <p>Ролевые игры. Содержание и функции.</p> <p>Деловые игры. Содержание и функции.</p> | <i>О, Т, ПР</i> |
| 5 | <p>Формы делового общения.</p> <p>Психологические аспекты переговорного процесса.</p> | <p>Понятие этики, морали, этикета в деловом общении.</p> <p>Понятие менталитета делового общения. Разнообразие национальных моделей общения. Формы делового общения (деловая беседа, деловые переговоры, деловые совещания, деловые дискуссии, публичная (ораторская) речь) и их характеристики. Культура делового общения по телефону. Работа с деловой корреспонденцией. Деловая дискуссия, полемика, спор и их психологические особенности. Психологическая техника, парирование замечаний и вопросов.</p> | <i>О, Т, ПР</i> |
| 6 | <p>Психологические требования к</p> | <p>Проблема некомпетентности в передаче информации.</p> | <i>О, Т, ПР</i> |

| | | | |
|---|---|---|-----------------|
| | подготовке и проведению деловых бесед. | Перцептивная сторона общения. Ошибки восприятия как показатели некомпетентности. Интерактивная сторона общения. Проблема некомпетентности. Социально-психологический тренинг как средство диагностики и развития коммуникативной компетентности. Классификация трудностей общения. Личность субъекта незатрудненного общения. Социально-психологические и психологические критерии описания субъектов затрудненного общения. Типы психологических барьеров, мешающих успешной коммуникации; виды и техники манипулятивного общения. | |
| 7 | Барьеры и конфликты в деловом общении. Способы их предупреждения и разрешения. Проблемы адекватного приема и передачи информации. Обратная связь и ее роль в общении людей. Методы развития коммуникативных способностей. | Апробация и тренировка использования изученных способов и техник конструктивного взаимодействия. Ролевые игры. Деловые игры. Метод кейсов. Метод инцидента. «Плохое» поведение учеников с различными мотивами в его основе (привлечение внимания, власть, месть, избегание неудач) и коммуникативная компетентность педагога во взаимодействии с ними. Техники реализации гуманистических принципов взаимодействия. Психологические типы людей и их проявления в работе и общении | <i>О, Т, ПР</i> |

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине

4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

4.1.1. В ходе реализации дисциплины Б1.В.ДВ.04.01. Коммуникативная компетентность используются следующие формы и методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

- При проведении занятий лекционного типа: устный опрос.
- При проведении практических занятий: процесс работы над проектом, тестирование.
- При контроле результатов самостоятельной работы: результаты проектной работы

4.1.2. Зачет проводится с применением следующих методов: подготовки программ социально-психологического тренинга, тестирования и устного опроса по перечню примерных вопросов из п. 4.3.

Промежуточная аттестация проводится в форме зачёта.

При необходимости предусматривается увеличение времени на подготовку к зачёту, а также предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на зачёте. Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и обучающихся инвалидов устанавливается с учётом индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости.

Тема 1. Коммуникативная компетентность: понятие, составляющие.

Коммуникативная компетентность в деловом общении

Вопросы для устного опроса

1. Дайте определение понятия «коммуникативная компетентность», выделите основные элементы, стороны, виды и уровни.
2. Как соотносятся понятия «компетентность» и «компетенция»?
3. Что такое коммуникативные способности? Что такое коммуникативные умения, коммуникативные знания ?
4. Что такое «честные» ошибки и типичные проблемы коммуникации (слушаю, но не слышу; слышу, но не понимаю; понимаю, но не могу выразить и пр.)? Приведите примеры.

Проектная работа:

Составить (письменно) программу социально-психологического тренинга направленного на развитие коммуникативной компетентности (рекомендуемая длительность 8 часов). В соответствии с разработанным тренингом провести занятие (2 академических часа) в студенческой группе ВИУ РАНХиГС. Выбранная тема занятия согласовывается с преподавателем.

Проведение тренингового занятия осуществляется под наблюдением преподавателя, процесс и результаты проведения обсуждаются с целью коррекции профессионального поведения ведущего тренинга, структуры и содержания программы.

Структура программы: во введении указываются цель, задачи тренинга, целевая аудитория, необходимые ресурсы, основные понятия и категории, ожидаемый результат. В основной части сначала в табличной форме указываются порядок проведения упражнений, их содержание (название, цель и задачи каждого упражнения, материалы, время проведения). Затем подробно описывается каждый приведенный пункт: название, цель и задачи каждого упражнения, инструкция для ведущего и участников, необходимые материалы, время, необходимое на проведение упражнения, особенности проведения. В случае использования мини-лекций, диагностических процедур, их содержание приводится полностью. К программе прилагается список использованной литературы. Проводится анализ разработанной программы и особенностей проведения в конкретной группе.

Тема 2. Коммуникативная компетентность психолога: техники и приемы, направленные на решение основных задач коммуникации

Вопросы для устного опроса

1. В чем специфика профессиональной коммуникативной деятельности психолога (психолога-эксперта, психолога-консультанта, детского психолога, психолога-тренера, преподавателя психологии)?
2. Опишите основные виды и продемонстрируйте технику самопрезентации в процессе общения.
3. Какие Вы знаете техники, разрушающие контакт и какие техники, поддерживающие продуктивный контакт? Приведите примеры. Пр продемонстрируйте эти техники.
4. Что такое коммуникативная роль? Приведите примеры.
5. Что такое коммуникативный барьер? Приведите примеры

Проектная работа:

Составить (письменно) программу социально-психологического тренинга направленного на развитие коммуникативной компетентности (рекомендуемая длительность 8 часов). В соответствии с разработанным тренингом провести занятие (2 академических часа) в студенческой группе ВИУ РАНХиГС. Выбранная тема занятия согласовывается с преподавателем.

Проведение тренингового занятия осуществляется под наблюдением преподавателя, процесс и результаты проведения обсуждаются с целью коррекции профессионального поведения ведущего тренинга, структуры и содержания программы.

Структура программы: во введении указываются цель, задачи тренинга, целевая аудитория, необходимые ресурсы, основные понятия и категории, ожидаемый результат. В основной части сначала в табличной форме указываются порядок проведения упражнений, их содержание (название, цель и задачи каждого упражнения, материалы, время проведения). Затем подробно описывается каждый приведенный пункт: название, цель и задачи каждого упражнения, инструкция для ведущего и участников, необходимые материалы, время, необходимое на проведение упражнения, особенности проведения. В случае использования мини-лекций, диагностических процедур, их содержание приводится полностью. К программе прилагается список использованной литературы. Проводится анализ разработанной программы и особенностей проведения в конкретной группе.

Тема 3. Диагностика коммуникативной компетентности

Вопросы для устного опроса

1. Как Вы будете проводить диагностику коммуникативной компетентности в различных ситуациях профессионального взаимодействия (в ходе отборочного интервью, в ходе наблюдения в специально заданных условиях)? ,
2. Какие Вам известны инструменты диагностики?
3. Опишите процедуру разработки программы (включая схему наблюдения, вопросы, интервью) за проявлением коммуникативной компетентности.

Проектная работа:

Составить (письменно) программу социально-психологического тренинга направленного на развитие коммуникативной компетентности (рекомендуемая длительность 8 часов). В соответствии с разработанным тренингом провести занятие (2 академических часа) в студенческой группе ВИУ РАНХиГС. Выбранная тема занятия согласовывается с преподавателем.

Проведение тренингового занятия осуществляется под наблюдением преподавателя, процесс и результаты проведения обсуждаются с целью коррекции профессионального поведения ведущего тренинга, структуры и содержания программы.

Структура программы: во введении указываются цель, задачи тренинга, целевая аудитория, необходимые ресурсы, основные понятия и категории, ожидаемый результат. В основной части сначала в табличной форме указываются порядок проведения упражнений, их содержание (название, цель и задачи каждого упражнения, материалы, время проведения). Затем подробно описывается каждый приведенный пункт: название, цель и задачи каждого упражнения, инструкция для ведущего и участников, необходимые материалы, время, необходимое на проведение упражнения, особенности проведения. В случае использования мини-лекций, диагностических процедур, их содержание приводится полностью. К программе прилагается список использованной литературы. Проводится анализ разработанной программы и особенностей проведения в конкретной группе.

Тема 4. Общие представления о технологиях развития коммуникативной компетентности. Техники налаживания конструктивного взаимодействия.

Вопросы для устного опроса

1. Охарактеризуйте основные механизмы развития способностей.
2. Дайте характеристику технологии передачи знаний, технологии развития умений, традиционным и интерактивным технологиям передачи знаний, развития умений.
3. В чем суть интерактивных технологий, специфических характеристики, преимущества использования для развития коммуникативной компетентности?
4. «Я-высказывания» как средство профилактики конфликтных ситуаций. Покажите схему «Я-высказывания». Возможности и ограничения использования.
5. Продемонстрируйте техники постановки вопросов (закрытые, альтернативные, открытые), техники повторение, перефразирование, интерпретация (К.Роджерс), их функции, техники подчеркивания значимости партнера, техники подчеркивания общности с партнером.

Типовые материалы тестирования:

(Полные материалы имеются на кафедре психологии)

1. Оптико-кинетическая система знаков включает в себя:

- а) жесты, мимику, пантомимику;
- б) качество голоса, его диапазон, тональность;
- в) организация пространства общения;
- г) организация времени общения

2. Коммуникация - это:

- а) процесс восприятия друг друга партнерами по общению.
- б) обмен информацией между общающимися индивидами;
- в) организация взаимодействия между общающимися индивидами;
- г) процесс познания друг друга партнерами по общению.

3. Заражение, внушение, подражание - это:

- а) способы регуляции;
- б) способы воздействия;
- в) способы исследования;
- г) способы ухода от конфликта

Тема 5. Развитие коммуникативной компетентности. Тренинг развития коммуникативной компетентности

Вопросы для устного опроса

1. Продемонстрируйте техники ведения партнёрской беседы, техники для выявления скрытых мотивов и интересов партнёров, техники активного слушания, техники налаживания контакта, техники поведения в ситуации конфликта, просьбы и отказа, техники влияния и противодействия.
2. Активные методы повышение коммуникативной компетентности: Т-группы, группы личностного роста, группы сенситивности.
3. Сформулируйте теоретические подходы к построению тренинга коммуникативной компетентности.

Проектная работа:

Составить (письменно) программу социально-психологического тренинга направленного на развитие коммуникативной компетентности (рекомендуемая длительность 8 часов). В соответствии с разработанным тренингом провести занятие (2 академических часа) в студенческой группе ВИУ РАНХиГС. Выбранная тема занятия согласовывается с преподавателем.

Проведение тренингового занятия осуществляется под наблюдением преподавателя, процесс и результаты проведения обсуждаются с целью коррекции профессионального поведения ведущего тренинга, структуры и содержания программы.

Структура программы: во введении указываются цель, задачи тренинга, целевая аудитория, необходимые ресурсы, основные понятия и категории, ожидаемый результат. В основной части сначала в табличной форме указываются порядок

проведения упражнений, их содержание (название, цель и задачи каждого упражнения, материалы, время проведения). Затем подробно описывается каждый приведенный пункт: название, цель и задачи каждого упражнения, инструкция для ведущего и участников, необходимые материалы, время, необходимое на проведение упражнения, особенности проведения. В случае использования мини-лекций, диагностических процедур, их содержание приводится полностью. К программе прилагается список использованной литературы. Проводится анализ разработанной программы и особенностей проведения в конкретной группе.

Тема 6. Причины неэффективного общения. Субъекты затрудненного общения

Вопросы для устного опроса

1. В чем заключается проблема некомпетентности в передаче информации?
2. Сформулируйте типы психологических барьеров, мешающих успешной коммуникации; виды и техники манипулятивного общения.

Проектная работа:

Составить (письменно) программу социально-психологического тренинга направленного на развитие коммуникативной компетентности (рекомендуемая длительность 8 часов). В соответствии с разработанным тренингом провести занятие (2 академических часа) в студенческой группе ВИУ РАНХиГС. Выбранная тема занятия согласовывается с преподавателем.

Проведение тренингового занятия осуществляется под наблюдением преподавателя, процесс и результаты проведения обсуждаются с целью коррекции профессионального поведения ведущего тренинга, структуры и содержания программы.

Структура программы: во введении указываются цель, задачи тренинга, целевая аудитория, необходимые ресурсы, основные понятия и категории, ожидаемый результат. В основной части сначала в табличной форме указываются порядок проведения упражнений, их содержание (название, цель и задачи каждого упражнения, материалы, время проведения). Затем подробно описывается каждый приведенный пункт: название, цель и задачи каждого упражнения, инструкция для ведущего и участников, необходимые материалы, время, необходимое на проведение упражнения, особенности проведения. В случае использования мини-лекций, диагностических процедур, их содержание приводится полностью. К программе прилагается список использованной литературы. Проводится анализ разработанной программы и особенностей проведения в конкретной группе.

Тема 7. Вступление в контакт в сложных коммуникативных ситуациях (в том числе, в конфликтных).

Вопросы для устного опроса

1. Что такое «плохое» поведение учеников с различными мотивами в его основе (привлечение внимания, власть, месть, избегание неудач) и коммуникативная компетентность педагога во взаимодействии с ними. Техники реализации гуманистических принципов взаимодействия.
2. Сформулируйте психологические типы людей и их проявления в работе и общении

Типовые материалы тестирования:

(Полные материалы имеются на кафедре психологии)

1. Пространственно-временные средства - это:

- а) визуальные;
- б) кинесика;
- в) проксемика;
- г) паралингвистика.

2. Качество голоса, его диапазон, тональность – это

- а) экстралингвистика
- б) кинесика;
- в) проксемика;
- г) паралингвистика

3. Уподобление, отождествление с чем-либо или с кем-либо, называется:

- а) креативность;
- б) идентификация;
- в) научение;
- г) каузальная атрибуция

4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации.

Зачет проводится в три этапа: 1 этап – разработка и проведение тренинговой программы, 2 этап – тестирование (на последнем занятии), 3 этап – устный опрос.

4.3.1. Формируемые компетенции

| Код компетенции | Наименование компетенции | Код этапа освоения компетенции | Результаты обучения |
|-----------------|---|--------------------------------|--|
| ПК-4 | Готовность представлять результаты научных исследований в различных формах (научные публикации, доклады) и обеспечивать психологическое сопровождение их внедрения. | ПК-4.3 | Способность овладеть знаниями, умениями и навыками представления результатов научных исследований в различных формах (научные публикации, доклады) |

| Этап освоения компетенции | Показатель оценивания | Критерий оценивания |
|---|---|---|
| ПК-4.3 Способность овладеть знаниями, умениями и навыками представления результатов научных исследований в различных формах (научные публикации, доклады) | Использует широкий диапазон деловых коммуникаций, включая письменные и устные межличностные и коллективные коммуникации; Диагностирует способность к эффективному общению (в ходе наблюдения, с помощью опросных, проективных методов). | Применены техники эффективного профессионального общения (техника вопросов, аргументирования, слушания, распознавания ложных сообщений, саморегуляции и др.); Применены техники публичного выступления, проведения деловых бесед и переговоров, совещаний и т.д.; Проанализированы уровни общения в зависимости от ситуации взаимодействия, выбран наиболее эффективный; Повышен уровень умений и знаний в различных ситуациях общения (межличностной, публичной, деловой, профессиональной); Психологически готов к деловым беседам, переговорам, самопрезентации и другим видам делового общения. |

| | | |
|--|--|--|
| | | |
|--|--|--|

4.3.2. Типовые оценочные средства (Полные материалы на кафедре психологии)

1 этап. Проектная работа. Разработка и проведение программы социально-психологического тренинга

2 этап. Материалы тестирования (проводится на последнем занятии):

1. Какой этап не включает модель Г. Лассуэлла, описывающая линейный, "однонаправленной" акт коммуникации:
 - а) кто сообщает?
 - б) по каким каналам?
 - в) зачем?
 - г) каким эффектом?»
2. Человек, который передают информацию, может способствовать улучшению взаимодействия с аудиторией, это:
 - а) реципиент
 - б) суггестор
 - в) фасилитатор
 - г) коммуникатор
3. Условный термин, обозначающий характеристику компонентов общения, связанных со взаимодействием людей, непосредственной организацией их совместной деятельности:
 - а) перцептивная сторона общения
 - б) интерактивная сторона общения
 - в) организационная сторона общения;
 - г) транзакционная сторона общения

3 этап. Вопросы для устного опроса

1. Понятие коммуникативной компетентности. Структура и основные составляющие коммуникативной компетентности.
2. Коммуникативная компетентность как составляющая профессиональной компетентности специалистов сферы «человек-человек».
3. Коммуникативная компетентность и коммуникативные компетенции: подходы к изучению, соотношение понятий.

4. Понятие коммуникативной ситуации. Основные составляющие. Алгоритм анализа коммуникативной ситуации.
5. Основные коммуникативные барьеры.
6. Факторы, определяющие успешность переговоров, презентации, публичного выступления.
7. Коммуникативные техники делового общения: виды, правила и алгоритм использования.
8. Эффективная деловая письменная коммуникация: основные правила.
9. Специфика телефонных переговоров, установление контакта по телефону. Типичные ошибки, используемые в телефонных переговорах.
10. Манипулятивное общение: понятие, признаки, техники противостояния.
11. Специфика профессионального общения. Особенности профессиональной коммуникативной деятельности психолога.
12. Коммуникативные техники психолога: виды, правила и алгоритм использования.
13. Техники вербализации: повторение, перефразирование, интерпретация.
14. Техники распознавания ложных и недостоверных сообщений собеседника.
15. Регуляция психоэмоционального напряжения в беседе: техники и правила.
16. Проведение интервью: основные техники. Типичные ошибки интервьюирования.
17. Эффективная обратная связь. Понятие и правила конструктивной критики.
18. Особенности коммуникации с представителями различных возрастных групп.
19. Классификация субъектов затрудненного общения. Особенности коммуникации с субъектами затрудненного общения.
20. Техники, применяемые в ситуациях затрудненного общения (конфликтный, агрессивный собеседник и др.).
21. Критерии оценки коммуникативной компетентности. Диагностика коммуникативной компетентности: основные методы.
22. Развитие коммуникативной компетентности. Структура тренинга коммуникативной компетентности.
23. Закономерности общения и взаимодействия. Классификация общения. Общение: структура, функции, основные понятия
24. Психологическое пространство общения. Виды пространства. Зависимость пространства от социо-культурного аспекта.
25. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)
26. Основные коммуникативные барьеры в общении.
27. Невербальная коммуникация и ее особенности
28. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)
29. Определение трансакции в теории Э. Берна. Примеры параллельных и пересекающихся трансакций.
30. Три ролевые позиции во взаимодействии людей в транзактном анализе Э.Берна. Основные конфликтогенные трансакции в теории Э.Берна.

Интегральная шкала оценивания

Интегральный критерий оценивания – сумма баллов за результаты работы в семестре над проектом, результаты текущих тестов, тест и ответы на вопросы на зачете.

Максимальное количество баллов -100.

Оценочный критерий:

Меньше 60 баллов – не зачтено.

От 60 до 100 баллов – зачтено.

| № | Оцениваемый компонент программы | Максимальный вес в итоговой оценке |
|---|---------------------------------|------------------------------------|
| 1 | Опрос первый (тест) | 10 |
| 2 | Опрос второй (тест) | 10 |
| 3 | Выполнение проектной работы | 40 |
| 4 | Реферат | 10 |
| 5 | Тестирование на зачете | 10 |
| 6 | Устный ответ на зачете | 20 |

Устный опрос

Уровень знаний, умений и навыков обучающегося при устном ответе во время проведения текущего контроля определяется баллами в диапазоне 0-100 %. Критериями оценивания при проведении устного опроса является демонстрация основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции - знания о коммуникативной компетентности в отечественной и зарубежной психологии, об основных понятиях коммуникативной компетентности, способах и методах ее анализа, специфики коммуникативной компетентности в различных видах деятельности.

При оценивании результатов устного опроса используется следующая шкала оценок:

| | |
|------------|---|
| 100% - 90% | магистрант демонстрирует совершенное знание основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции, умеет применять полученные знания на практике, владеет навыками анализа и систематизации информации по психологии общения. На высоком теоретическом уровне знает основные механизмы и правила эффективного взаимодействия, способен представлять результаты своей работы на высоком уровне |
| 89% - 75% | магистрант демонстрирует знание большей части основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции, умеет применять полученные знания на практике в отдельных сферах профессиональной деятельности, владеет основными навыками анализа и систематизации информации по психологии общения. Знает основные механизмы и правила эффективного взаимодействия, способен представлять результаты своей работы на высоком уровне |
| 74% - 60% | магистрант демонстрирует достаточное знание основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции, умеет использовать полученные знания для решения основных практических задач в отдельных сферах профессиональной деятельности, частично владеет основными навыками анализа и систематизации информации по психологии общения. Знает некоторые механизмы и правила психологии общения. |
| менее 60% | магистрант демонстрирует отсутствие знания основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции, не умеет применять полученные знания на практике, не владеет навыками анализа и систематизации информации по психологии малых групп и групповым отношениям. Не знает основные механизмы и правила психологии общения. Не способен представить результаты своей работы |

Оценочная шкала проектной работы

Уровень знаний, умений и навыков обучающегося при проверке проектной работы во время проведения текущего контроля определяется баллами в диапазоне 0-100 %. Критериями оценивания при проверке проектной работы является демонстрация основных теоретических положений и практических навыков в рамках осваиваемой компетенции.

При оценивании результатов проектной работы используется следующая шкала оценок:

Оценочная пятибалльная шкала

| Балл | Название оценки | Описание |
|------|--------------------------------------|--|
| 5 | Отлично 90-100 | <p>Оценка соответствует оптимальной выраженности компетенции в целом, высокому уровню развития умений и навыков:</p> <ul style="list-style-type: none"> - подбирать общие тренинговые методы с целью формирования и развития у клиентов качеств, необходимых для самостоятельной жизни и социализации; - владения общими тренинговыми методами; - способности быть ведущим в процессе тренинга и организатором групповой работы; - владеть тренинговыми техниками установления понимающих отношений. <p>Это позволяет успешно выполнять задачи, обусловленные спецификой деятельности. Развитие компетенции может быть продолжено самостоятельно.</p> |
| 4 | Хорошо 75-89 | <p>Оценка соответствует достаточно высокому развитию умений и навыков:</p> <ul style="list-style-type: none"> - подбирать общие тренинговые методы с целью формирования и развития у клиентов качеств, необходимых для самостоятельной жизни и социализации; - владения общими тренинговыми методами; - способности быть ведущим в процессе тренинга и организатором групповой работы; - владеть тренинговыми техниками установления понимающих отношений. <p>Это позволяет успешно выполнять задачи, обусловленные спецификой деятельности. Развитие компетенции может быть продолжено самостоятельно.</p> |
| 3 | Удовлетворительно 60-74 | <p>Оценка свидетельствует о допустимом уровне умений и навыков:</p> <ul style="list-style-type: none"> - подбирать общие тренинговые методы с целью формирования и развития у клиентов качеств, необходимых для самостоятельной жизни и социализации; - владения общими тренинговыми методами; - способности быть ведущим в процессе тренинга и организатором групповой работы; - владеть тренинговыми техниками установления понимающих отношений. <p>Это может компенсироваться опытом конкретной деятельности. Компетенция может быть развита при помощи внешнего специального обучения.</p> |
| 2 | Неудовлетворительно 30-59 | <p>Оценка свидетельствует о частичном наличии умений и навыков: Оценка означает отсутствие практических умений и навыков:</p> <ul style="list-style-type: none"> - подбирать общие тренинговые методы с целью формирования и развития у клиентов качеств, необходимых для самостоятельной жизни и социализации; - владения общими тренинговыми методами; - способности быть ведущим в процессе тренинга и организатором групповой работы; - владеть тренинговыми техниками установления понимающих отношений. <p>Проявляющихся не систематически либо на низком уровне. Существует возможность развить компетенцию при условии внешнего комплексного обучения.</p> |

Тестирование

Уровень знаний, умений и навыков обучающегося при тестировании во время проведения текущего контроля определяется баллами в диапазоне 0-100 %. Критерием

оценивания при проведении тестирования является количество верных ответов, которые дал студент на вопросы теста. При расчете количества баллов, полученных студентом по итогам тестирования, используется следующая формула:

$$B = \frac{B}{O} \times 100\% ,$$

где Б – количество баллов, полученных студентом по итогам тестирования;

В – количество верных ответов, данных студентом на вопросы теста;

О – общее количество вопросов в тесте.

Проверка реферата

Уровень знаний, умений и навыков магистранта при проверке реферата во время проведения текущего контроля определяется баллами в диапазоне 0-100 %. Критериями оценивания при проверке реферата является демонстрация основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции.

При оценивании результатов написания реферата используется следующая шкала оценок:

| | |
|------------|---|
| 100% - 90% | магистрант демонстрирует совершенное знание основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции. |
| 89% - 75% | магистрант демонстрирует знание большей части основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции. |
| 74% - 60% | магистрант демонстрирует достаточное знание основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции. |
| менее 60% | магистрант демонстрирует отсутствие знания основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции. |

4.4. Методические материалы

Процедура оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, осуществляются в соответствии с Регламентом о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов в ФГБОУ ВО РАНХиГС и Регламентом о балльно-рейтинговой системе в Волгоградском институте управления - филиале РАНХиГС.

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Максимально значимым элементом в работе является разработка программы социально-психологического тренинга и эффективное взаимодействие с членами учебной группы, самостоятельная работа над проектом. Рекомендуется при организации самостоятельной работы и работы над проектом работать с пособием: Гулевич, О. А. Социальная психология : учебник и практикум для академического бакалавриата / О. А. Гулевич, И. Р. Сариева. — 2-е изд., испр. и доп. — М. — 452 с. — (Бакалавр. Академический курс). Изд-во Юрайт, 2015 <http://urait.ru/catalog/388514>

Методические рекомендации по написанию рефератов

Реферат является индивидуальной самостоятельно выполненной работой студента. Тему реферата студент выбирает из перечня тем, рекомендуемых преподавателем, ведущим соответствующую дисциплину. Реферат, как правило, должен содержать следующие структурные элементы: Титульный лист Содержание Введение Основная часть Заключение Список литературы Приложения (при необходимости).

Требования к объему: не более 15 страниц. Оформление: Шрифт Times New Roman, 12 шрифт, 1,5 интервала, 1,5 см абзацный отступ. Оригинальность по системе Антиплагиат.ВУЗ – не менее 60 процентов.

Рекомендации по подготовке к практическому (семинарскому) занятию

Практическое (семинарское) занятие - одна из основных форм организации учебного процесса, представляющая собой коллективное обсуждение студентами теоретических и практических вопросов, решение практических задач под руководством преподавателя. Основной целью практического (семинарского) занятия является проверка глубины понимания студентом изучаемой темы, учебного материала и умения изложить его содержание ясным и четким языком, развитие самостоятельного мышления и творческой активности у студента. На практических (семинарских) занятиях предполагается рассматривать наиболее важные, существенные, сложные вопросы которые, наиболее трудно усваиваются студентами. При этом готовиться к практическому (семинарскому) занятию всегда нужно заранее. Подготовка к практическому (семинарскому) занятию включает в себя следующее:

- обязательное ознакомление с планом занятия, в котором содержатся основные вопросы, выносимые на обсуждение;
- изучение конспектов лекций, соответствующих разделов учебника, учебного пособия, содержания рекомендованных нормативных правовых актов;
- работа с основными терминами (рекомендуется их выучить);
- изучение дополнительной литературы по теме занятия, делая при этом необходимые выписки, которые понадобятся при обсуждении на семинаре;
- формулирование своего мнения по каждому вопросу и аргументированное его обоснование;
- запись возникших во время самостоятельной работы с учебниками и научной литературы вопросов, чтобы затем на семинаре получить на них ответы;
- обращение за консультацией к преподавателю.

Практические (семинарские) занятия включают в себя и специально подготовленные рефераты, выступления по какой-либо сложной или особо актуальной проблеме, решение задач. На практическом (семинарском) занятии студент проявляет свое знание предмета, корректирует информацию, полученную в процессе лекционных и внеаудиторных занятий, формирует определенный образ в глазах преподавателя, получает навыки устной речи и культуры дискуссии, навыки практического решения задач.

Рекомендации по изучению методических материалов

Методические материалы по дисциплине позволяют студенту оптимальным образом организовать процесс изучения данной дисциплины. Методические материалы по дисциплине призваны помочь студенту понять специфику изучаемого материала, а в конечном итоге – максимально полно и качественно его освоить. В первую очередь студент должен осознать предназначение методических материалов: структуру, цели и задачи. Для этого он знакомится с преамбулой, оглавлением методических материалов, говоря иначе, осуществляет первичное знакомство с ним. В разделе, посвященном методическим рекомендациям по изучению дисциплины, приводятся советы по планированию и организации необходимого для изучения дисциплины времени, описание последовательности действий студента («сценарий изучения дисциплины»), рекомендации по работе с литературой, советы по подготовке к экзамену и разъяснения по поводу работы с тестовой системой курса и над домашними заданиями. В целом данные методические рекомендации способны облегчить изучение студентами дисциплины и помочь успешно сдать экзамен. В разделе, содержащем учебно-

методические материалы дисциплины, содержание практических занятий по дисциплине, словарь основных терминов дисциплины.

Рекомендации по самостоятельной работе студентов

Неотъемлемым элементом учебного процесса является самостоятельная работа студента. При самостоятельной работе достигается конкретное усвоение учебного материала, развиваются теоретические способности, столь важные для современной подготовки специалистов. Формы самостоятельной работы студентов по дисциплине: написание конспектов, подготовка ответов к вопросам, написание рефератов, решение задач, исследовательская работа, выполнение контрольной работы.

Задания для самостоятельной работы включают в себя комплекс аналитических заданий выполнение, которых, предполагает тщательное изучение научной и учебной литературы, периодических изданий, а также законодательных и нормативных документов предлагаемых в п.6.4 «Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине». Задания предоставляются на проверку в печатном виде.

Рекомендации по работе с литературой

При изучении курса учебной дисциплины особое внимание следует обратить на рекомендуемую основную и дополнительную литературу.

Важным элементом подготовки к семинару является глубокое изучение основной и дополнительной литературы, рекомендованной по теме занятия, а также первоисточников. При этом полезно прочитанную литературу законспектировать. Конспект должен отвечать трем требованиям: быть содержательным, по возможности кратким и правильно оформленным.

Содержательным его следует считать в том случае, если он передает все основные мысли авторов в целостном виде. Изложить текст кратко – это значит передать содержание книги, статьи в значительной мере своими словами. При этом следует придерживаться правила - записывать мысль автора работы лишь после того, как она хорошо понята. В таком случае поставленная цель будет достигнута. Цитировать авторов изучаемых работ (с обязательной ссылкой на источник) следует в тех случаях, если надо записывать очень важное определение или положение, обобщающий вывод.

Важно и внешнее оформление конспекта. В его начале надо указать тему семинара, дату написания, названия литературных источников, которые будут законспектированы. Глубокая самостоятельная работа над ними обеспечит успешное усвоение изучаемой дисциплины.

Одним из важнейших средств серьезного овладения теорией является **конспектирование первоисточников.**

Для составления конспекта рекомендуется сначала прочитать работу целиком, чтобы уяснить ее общий смысл и содержание. При этом можно сделать пометки о ее структуре, об основных положениях, выводах, надо стараться отличать в тексте основное от второстепенного, выводы от аргументов и доказательств. Если есть непонятные слова, надо в энциклопедическом словаре найти, что это слово обозначает. Закончив чтение (параграфы, главы, статьи) надо задать себе вопросы такого рода: В чем главная мысль? Каковы основные звенья доказательства ее? Что вытекает из утверждений автора? Как это согласуется с тем, что уже знаете о прочитанном из других источников?

Ясность и отчетливость восприятия текста зависит от многого: от сосредоточенности студента, от техники чтения, от настойчивости, от яркости воображения, от техники фиксирования прочитанного, наконец, от эрудиции – общей и в конкретно рассматриваемой проблеме.

Результатом первоначального чтения должен быть простой **план текста и четкое представление о неясных местах**, отмеченных в книге. После предварительного ознакомления, при повторном чтении следует **выделить основные мысли автора** и их развитие в произведении, обратить внимание на обоснование отдельных положений, на методы и формы доказательства, наиболее яркие примеры. В ходе этой работы окончательно отбирается материал для записи и определяется ее вид: **план, тезисы, конспект**.

План это краткий, последовательный перечень основных мыслей автора. Запись прочитанного в виде тезисов – значит выявить и записать опорные мысли текста. Разница между планом и тезисами заключается в следующем: в плане мысль называется (ставь всегда вопрос: о чем говорится?), в тезисах – формулируется – (что именно об этом говорится?). Запись опорных мыслей текста важна, но полного представления о прочитанном на основании подобной записи не составишь. Важно осмыслить, как автор доказывает свою мысль, как убеждает в истинности своих выводов. Так возникает конспект. Форма записи, как мы уже отметили, усложняется в зависимости от целей работы: план – о чем?; тезисы – о чем? что именно?; конспект – о чем? что именно? как?

Конспект это краткое последовательное изложение содержания. Основу его составляет план, тезисы и выписки. Недостатки конспектирования: многословие, цитирование не основных, а связующих мыслей, стремление сохранить стилистическую связанность текста в ущерб его логической стройности. Приступать к конспектированию необходимо тогда, когда сложились навыки составления записи в виде развернутого подробного плана.

Форма записи при конспектировании требует особого внимания: важно, чтобы собственные утверждения, размышления над прочитанным, четко отделялись при записи. Разумнее выносить свои пометки на широкие поля, записывать на них дополнительные справочные данные, помогающие усвоению текста (дата события, упомянутого авторами; сведения о лице, названном в книге; точное содержание термина). Если конспектируется текст внушительного объема, необходимо указывать страницы книги, которые охватывает та или иная часть конспекта.

Для удобства пользования своими записями важно озаглавить крупные части конспекта, подчеркивая **заголовки**. Следует помнить о назначении красной строки, стремиться к четкой графике записей - уступами, колонками. Излагать главные мысли автора и их систему аргументов - необходимо преимущественно своими словами, перерабатывая таким образом информацию, – так проходит уяснение ее сути. Мысль, фразы, понятия в контексте, могут приобрести более пространное изложение в записи. Но текст оригинала свертывается, и студент, отрабатывая логическое мышление, учиться выделять главное и обобщать однотипные суждения, однородные факты. Кроме того, делая записи своими словами, обобщая, студент учится письменной речи.

Знание общей стратегии чтения, техники составления плана и тезисов определяет и технологию конспектирования

Внимательно читать текст, попутно отмечая непонятные места, незнакомые термины и понятия. **Выписать на поля** значение отмеченных понятий.

При первом чтении текста необходимо составить его **простой план**, последовательный перечень основных мыслей автора.

При повторном чтении текста выделять **систему доказательств** основных положений работы автора.

Заключительный этап работы с текстом состоит в осмыслении ранее отмеченных мест и их краткой последовательной записи.

При конспектировании нужно стремиться **выразить мысль автора своими словами**, это помогает более глубокому усвоению текста.

В рамках работы над первоисточником важен умелый **отбор цитат**. Необходимо учитывать, насколько ярко, оригинально, сжато изложена мысль. Цитировать необходимо

те суждения, на которые впоследствии возможна ссылка как на авторитетное изложение мнения, вывода по тому или иному вопросу.

Конспектировать целесообразно не на отдельном листе, а в общей тетради на одной странице листа. Обратная сторона листа может быть использована для дополнений, необходимость которых выяснится в дальнейшем. При конспектировании литературы следует оставить широкие поля, чтобы записать на них план конспекта. Поля могут быть использованы также для записи своих замечаний, дополнений, вопросов. При выступлении на семинаре студент может пользоваться своим конспектом для цитирования первоисточника. Все участники занятия внимательно слушают выступления товарищей по группе, отмечают спорные или ошибочные положения в них, вносят поправки, представляют свои решения и обоснования обсуждаемых проблем.

В конце семинара, когда преподаватель занятия подводит итоги, студенты с учетом рекомендаций преподавателя и выступлений сокурсников, дополняют или исправляют свои конспекты.

6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

6.1. Основная литература

1. Гулевич, О. А. Социальная психология : учебник и практикум для академического бакалавриата / О. А. Гулевич, И. Р. Сариева. — 2-е изд., испр. и доп. — М. — 452 с. — (Бакалавр. Академический курс). Изд-во Юрайт, 2015 <http://urait.ru/catalog/388514>
2. Мельникова Н.А Социальная психология [Электронный ресурс]: учебное пособие.— Саратов. - 159 с. Научная книга2012
3. Социальная психология [Электронный ресурс]: учебник/ Т.В. Бендас [и др].— Электрон. текстовые данные.— Оренбург.— 355 с. Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52332>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
4. Сухов А.Н. [и др.] Социальная психология [Электронный ресурс]: учеб. пособие для студентов вузов Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/8573>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

6.2. Дополнительная литература

Рекомендовано использование следующих периодических изданий: «Конфликтология», «Конфликтология и жизнь», «Психологический журнал», «Психологические исследования», «Менеджмент в России и за рубежом», «Консультант директора», «Справочник директора», «Современное управление», «Журнал практического психолога», «Мир психологии».

1. Афанасьева Е.А. Социальная психология [электронный ресурс] Вузовское образование 2014 Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/19279>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
2. Михалкин Н.В. Социальная психология [Электронный ресурс]: учеб. Пособие, Российская академия правосудия, 2012, Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/14496>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
3. Хьюстон М. Введение в социальную психологию. Европейский подход [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов/ Хьюстон М., Штрёбе В.— Электрон. текстовые данные.— М.— 622 с. ЮНИТИ-ДАНА, 2015 Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52661>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы.

1. Егидес А.П. Психология конфликта [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Егидес А.П.— Электрон. текстовые данные.— М.: Московский финансово-промышленный университет «Синергия», 2013.— 320 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/17043>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

6.4. Нормативные правовые документы.

Положение об образовательных программах высшего образования – программах бакалавриата, программах специалитета, программах магистратуры федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации» (далее – Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 19 декабря 2013 г. № 1367, уставом федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации» (далее – Академия).

6.5. Интернет-ресурсы.

ЭБС IPRbooks <http://lib.ranepa.ru/base/abs-iprbooks.html>

ЭБС Юрайт <http://www.biblio-online.ru>

ЭБС Лань <http://lib.ranepa.ru/base/abs-izdatelstva--lan-.html#>

Портал «Гуманитарное образование» <http://www.humanities.edu.ru/>

Федеральный портал «Российское образование» <http://www.edu.ru/>

Федеральное хранилище «Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов» <http://school-collection.edu.ru/>

Электронная библиотечная система «Книгафонд» <http://www.knigafond.ru/>

Электронная библиотечная система «Online» <http://www.biblioklyb.ru/>

Бурлачук Л.Ф., Коржова Е.Ю. Психология жизненных ситуаций. – М., 1998. www.koob.ru)

Деловая этика: Учебное пособие

http://window.edu.ru/window_catalog/files/r54606/Delovaja_etika.pdf

Егидес А.П. Психология конфликта [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Егидес А.П.— Электрон. текстовые данные.— М.: Московский финансово-промышленный университет «Синергия», 2013.— 320 с.— Режим доступа:

<http://www.iprbookshop.ru/17043>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

Караяни А.Г. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях

[Электронный ресурс]: учебное пособие/ Караяни А.Г., Цветков В.Л.— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012.— 247 с.— Режим доступа:

<http://www.iprbookshop.ru/15453>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

Методы практической социальной психологии. Диагностика. Консультирование. Тренинг // Жуков Ю.М. и др. - М., 2004. - 256 с. (http://ihtik.lib.ru/dvd_psyh.html).

Этика делового общения: Учебное пособие

http://window.edu.ru/window_catalog/files/r25932/1315.pdf

Этика делового общения: Текст лекций

http://window.edu.ru/window_catalog/files/r44651/2001-0082-0-01.pdf

6.6. Иные источники

Иные источники отсутствуют.

7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает в себя:

- лекционные аудитории, оборудованные видеопроекторным оборудованием для презентаций, средствами звуковоспроизведения, экраном;
- помещения для проведения семинарских и практических занятий, оборудованные учебной мебелью, кабинет психологического консультирования.

Дисциплина поддержана соответствующими лицензионными программными продуктами: Microsoft Windows 7 Prof, Microsoft Office 2010, Kaspersky 8.2, СПС Гарант, СПС Консультант.

Программные средства обеспечения учебного процесса включают:

- программы презентационной графики (MS PowerPoint – для подготовки слайдов и презентаций);
- текстовые редакторы (MS WORD), MS EXCEL – для таблиц, диаграмм.

Вуз обеспечивает каждого обучающегося рабочим местом в компьютерном классе в соответствии с объемом изучаемых дисциплин, обеспечивает выход в сеть Интернет.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся включают следующую оснащенность: столы аудиторные, стулья, доски аудиторные, компьютеры с подключением к локальной сети института (включая правовые системы) и Интернет.

Для изучения учебной дисциплины используются автоматизированная библиотечная информационная система и электронные библиотечные системы: «Университетская библиотека ONLINE», «Электронно-библиотечная система издательства ЛАНЬ», «Электронно-библиотечная система издательства «Юрайт», «Электронно-библиотечная система IPRbooks», «Научная электронная библиотека eLIBRARY» и др.

**Фонды оценочных средств
промежуточной аттестации
по дисциплине «Коммуникативная компетентность: диагностика и развитие»**

Вопросы к зачету

1. Понятие коммуникативной компетентности. Структура и основные составляющие коммуникативной компетентности.
2. Коммуникативная компетентность как составляющая профессиональной компетентности специалистов сферы «человек-человек».
3. Коммуникативная компетентность и коммуникативные компетенции: подходы к изучению, соотношение понятий.
4. Понятие коммуникативной ситуации. Основные составляющие. Алгоритм анализа коммуникативной ситуации.
5. Основные коммуникативные барьеры.
6. Факторы, определяющие успешность переговоров, презентации, публичного выступления.
7. Коммуникативные техники делового общения: виды, правила и алгоритм использования.
8. Эффективная деловая письменная коммуникация: основные правила.
9. Специфика телефонных переговоров, установление контакта по телефону. Типичные ошибки, используемые в телефонных переговорах.
10. Манипулятивное общение: понятие, признаки, техники противостояния.
11. Специфика профессионального общения. Особенности профессиональной коммуникативной деятельности психолога.
12. Коммуникативные техники психолога: виды, правила и алгоритм использования.
13. Техники вербализации: повторение, перефразирование, интерпретация.
14. Техники распознавания ложных и недостоверных сообщений собеседника.
15. Регуляция психоэмоционального напряжения в беседе: техники и правила.
16. Проведение интервью: основные техники. Типичные ошибки интервьюирования.
17. Эффективная обратная связь. Понятие и правила конструктивной критики.
18. Особенности коммуникации с представителями различных возрастных групп.
19. Классификация субъектов затрудненного общения. Особенности коммуникации с субъектами затрудненного общения.
20. Техники, применяемые в ситуациях затрудненного общения (конфликтный, агрессивный собеседник и др.).
21. Критерии оценки коммуникативной компетентности. Диагностика коммуникативной компетентности: основные методы.
22. Развитие коммуникативной компетентности. Структура тренинга коммуникативной компетентности.
23. Закономерности общения и взаимодействия. Классификация общения. Общение: структура, функции, основные понятия
24. Психологическое пространство общения. Виды пространства. Зависимость пространства от социо-культурного аспекта.
25. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)
26. Основные коммуникативные барьеры в общении.
27. Невербальная коммуникация и ее особенности
28. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)
29. Определение трансакции в теории Э. Берна. Примеры параллельных и

пересекающихся транзакций.

30. Три ролевые позиции во взаимодействии людей в транзактном анализе Э.Берна.
Основные конфликтогенные транзакции в теории Э.Берна.