

САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ  
АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

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

**КАФЕДРА ПРИКЛАДНОЙ СОЦИАЛЬНОЙ ПСИХОЛОГИИ И КОНФЛИКТОЛОГИИ**

**УТВЕРЖДАЮ**

Руководитель образовательной программы  
кандидат экономических наук,  
доцент кафедры прикладной социальной  
психологии и конфликтологии

\_\_\_\_\_ С.В.Сатикова

«30» апреля 2021 г.

**Рабочая программа дисциплины**

**ПРАКТИКУМ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ**

основной профессиональной образовательной программы  
«Психология конфликтного поведения»  
по направлению подготовки 37.03.02 Конфликтология

Согласовано: д.п.н., доцент, заведующий кафедрой Горбатов Дмитрий Сергеевич

**Санкт-Петербург**

**2021**

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

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

**Цель изучения дисциплины:** повышение уровня общей профессиональной компетентности студентов как будущих эффективных субъектов профессионального общения.

**Задачи дисциплины:**

1. Расширить у студентов репертуар коммуникативных приемов и техник в работе с клиентом, сформировать представления о структуре и функциях профессионального общения.
2. Сформировать навыки аргументации своей позиции, снижения эмоционального напряжения у партнера, работы со скрытыми мотивами партнера по взаимодействию и др.
3. Сформировать навыки ассертивного поведения в различных ситуациях межличностного взаимодействия.

**Содержание дисциплины:**

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

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

**Цель<sup>1</sup>:**

повышение уровня общей профессиональной компетентности студентов как будущих эффективных субъектов профессионального общения.

**Задачи<sup>2</sup>:**

1. Расширить у студентов репертуар коммуникативных приемов и техник в работе с клиентом, сформировать представления о структуре и функциях профессионального общения.
2. Сформировать навыки аргументации своей позиции, снижения эмоционального напряжения у партнера, работы со скрытыми мотивами партнера по взаимодействию и др.
3. Сформировать навыки ассертивного поведения в различных ситуациях межличностного взаимодействия.

### **1.3. Язык обучения**

Язык обучения – русский.

---

<sup>1</sup> Цель – представление о результатах освоения дисциплины. Цель дисциплины должна быть соотнесена с результатом освоения ОП ВО (формируемыми компетенциями). Цель должна быть обозначена кратко, четко и иметь практическую направленность. Достижение цели должно быть проверяемым

<sup>2</sup> Формулировка задач должна быть связана со знаниями, умениями и навыками (владениями), также должны быть учтены виды деятельности, указанные в ОП ВО.

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

Форма обучения	Общий объем дисциплины			Объем в академических часах								Контроль
	в зач.ед.	в астрон. часах	в ака дем. часах	Объем самостоятельной работы	Всего	Виды учебных занятий			Практическая подготовка	Контроль самостоятельной работы	Консультация к промежуточной аттестации (зачет)	
						Всего учебных занятий	Занятия лекционного типа	Практические занятия				
Очная	2	54	72	28	44	42	16	26		2	-	-
Очно-заочная	2	54	72	42	30	28	12	16		2	-	-

\*Часы на практическую подготовку выделяются в тех дисциплинах, где она предусмотрена (в лекциях, практических занятиях, коллоквиумах, кейсах и прочее)

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

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

Код компетенции наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	ИУК-3.3. Анализирует репертуар коммуникативных приемов и техник в работе с клиентами.  ИУК-3.4. Формирует представления о структуре и функциях профессионального общения  ИУК-3.5 Применяет навыки аргументации своей позиции; способен снижать эмоциональное напряжение у партнера по непосредственному общению и при взаимодействии в команде.	<b>На уровне знаний:</b> знает коммуникативные приемы и техники в работе с клиентами;  <b>На уровне умений:</b> умеет организовывать пространство общения, создавать благоприятные условия общения;  <b>На уровне навыков:</b> владеет навыками ассертивного поведения в различных ситуациях межличностного взаимодействия.
ПК-7 Способен определять и использовать в ходе консультирования эффективные техники и	ИПК-7.1. Использует знания принципов и технологий взаимодействия с клиентами в процессе конфликтологического	<b>на уровне знаний:</b> знает теоретико-методологические основы конструктивного общения;

<p>методы коммуникации с клиентами</p>	<p>консультирования ИПК-7.2. Выбирает оптимальные методы коммуникации для разрешения, урегулирования и сопровождения конфликтов в разных общественных сферах. ИПК-7.3 Применяет коммуникативные приемы и техники при взаимодействии с клиентами – участниками конфликта и заинтересованными в его прекращении лицами.</p>	<p>принципы и способы реализации конструктивной коммуникации;</p> <p>определяет модели профессионального общения;</p> <p>выявляет факторы, затрудняющие взаимодействие конструктивного характера при выполнении профессиональных задач;</p> <p>знает технологии конструктивного общения в профессиональной деятельности специалистов помогающих профессий;</p> <p><b>на уровне умений:</b> умеет оценивать собственную коммуникативную компетентность, определять проблемные области и находить пути профессионального развития в его коммуникативной составляющей;</p> <p>организовывать пространство общения; создавать благоприятные условия общения, применять знания о психологических закономерностях общения для оптимизации процесса профессионального общения и разрешения разнообразных коммуникативных ситуаций;</p> <p>моделировать стратегию и технологию общения для решения конкретных профессионально задач;</p> <p>формулировать конструктивные сообщения партнеру, востребованные в профессиональной деятельности</p> <p><b>на уровне навыков:</b> владеет навыками эффективного слушания; владеть приемами аргументации своей позиции, техниками работы со скрытыми мотивами партнера по</p>
--	---	---

		<p>взаимодействию;</p> <p>уверенного поведения в различных ситуациях межличностного взаимодействия (модель уверенного поведения в индивидуально проблемных ситуациях); конструктивной критики и одобрения, возможностями ассертивного принятия обратной связи;</p> <p>владеет навыками саморегуляции психологического состояния, приемами снижения эмоционального напряжения у партнера.</p>
--	--	--

## РАЗДЕЛ 2. Структура и содержание дисциплины

### 2.1. Учебно-тематический план дисциплины

#### Очная форма обучения

Номер темы	Название темы	Объем дисциплины (модуля), час.				Форма текущего контроля и промежуточной аттестации	
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР
			Л	ПЗ	ПрП*		
Тема 1	Введение. Коммуникативная компетентность как основа профессиональной деятельности.	23	5	8		10	
Тема 2	Коммуникативные приемы и техники в работе с клиентом	21	5	8		8	
Тема 3	Формирование навыков ассертивного поведения	26	6	10		10	
	<b>Контроль самостоятельной работы</b>	<b>2</b>					
	<b>Консультация</b>						<b>Зачет</b>
	<b>Контроль</b>						
	<b>ВСЕГО в академических часах</b>	<b>72</b>	<b>16</b>	<b>26</b>		<b>28</b>	

#### Очно-заочная форма обучения

Номер	Название темы	Объем дисциплины (модуля), час.	Форма
-------	---------------	---------------------------------	-------

темы		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий			СР	текущего контроля и промежуточной аттестации
			Л	ПЗ	ПрП*		
Тема 1	Введение. Коммуникативная компетентность как основа профессиональной деятельности.	22	4	4		14	
Тема 2	Коммуникативные приемы и техники в работе с клиентом	24	4	6		14	
Тема 3	Формирование навыков асертивного поведения	24	4	6		14	
	<b>Контроль самостоятельной работы</b>	<b>2</b>					
	<b>Консультация</b>						<b>Зачет</b>
	<b>Контроль</b>						
	<b>ВСЕГО в академических часах</b>	<b>72</b>	<b>12</b>	<b>16</b>		<b>42</b>	

Используемые термины:

Л – занятия лекционного типа (лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях, обучающимся);

ПЗ – практические занятия (виды занятия семинарского типа за исключением лабораторных работ);

ПрП – практическая подготовка (работа обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации практической подготовки для решения практико-ориентированных заданий; часы входят в общий объем практических занятий). При наличии ПрП прописываются формы текущего контроля ПрП, а в п.2.5 дополнительно прилагаются методические материалы и типовые задания.

СР – самостоятельная работа, осуществляемая без участия педагогических работников организации и (или) лиц, привлекаемых организацией к реализации образовательных программ на иных условиях.

Форма текущего контроля и промежуточной аттестации – формы текущего контроля указываются разработчиком для каждой темы, промежуточная аттестация – из учебного плана.

КСР - контроль самостоятельной работы - входит в общую контактную работу с преподавателем.

Консультация – проводится перед промежуточной аттестацией в форме экзамена.

**Образовательные технологии**

Учебный процесс при преподавании курса основывается на использовании традиционных, инновационных и информационных образовательных технологий. Традиционные образовательные технологии представлены лекциями и семинарскими (практическими) занятиями. Инновационные образовательные технологии используются в виде широкого применения активных и интерактивных форм проведения занятий. Информационные образовательные технологии реализуются путем активизации самостоятельной работы студентов в информационной образовательной среде.

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

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

Коммуникативная компетентность в структуре профессиональной компетентности специалиста помогающих профессий. Теоретико-методологические основы конструктивного общения; принципы и способы реализации конструктивной коммуникации. Модели профессионального общения, факторы эффективности профессионального общения; факторы, затрудняющие взаимодействие конструктивного характера при выполнении профессиональных задач.

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

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

Технологии конструктивного общения в профессиональной деятельности специалистов помогающих профессий. Диагностика и презентация базовых приемов и техник в работе с клиентом. Вербальные средства общения (стиль речи, фактор голоса, интонирование и др.). Невербальные сигналы – знаки, символы. Приемы установления и поддержания контакта, управление впечатлением, техники ведения партнерской беседы, техники активного слушания.

Используя ролевые игры и психогимнастические упражнения, отработка навыков снижения эмоционального напряжения у партнера, приемов и техник аргументации своей позиции. Отработка техник работы со скрытыми мотивами партнера (клиента) по взаимодействию и др. Отработка новых стратегий поведения в ситуациях профессионального общения.

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

Формирование и совершенствование: навыков уверенного поведения в различных ситуациях межличностного взаимодействия (модель уверенного поведения в индивидуально

проблемных ситуациях); навыков конструктивной критики и одобрения, возможностями ассертивного принятия обратной связи; умение различать уверенное, неуверенное и агрессивное поведение, повышение самооценки, эффективное противостояние нежелательному влиянию, преодоление социальных страхов, поведенческого дефицита. Приобретение внутренней свободы и спокойствия в различных (сложных) ситуациях.

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

#### **СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ 1.**

#### **ТЕМА: ТЕМА 1. ВВЕДЕНИЕ. КОММУНИКАТИВНАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ КАК ОСНОВА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ.**

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

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

Описание занятия: Работа с раздаточными материалами преподавателя. Самостоятельное прочтение текста, обсуждение поставленных преподавателем вопросов. Обсуждение вопросов:

– Виды и формы коммуникативных действий. Уровни организации коммуникации  
Типы коммуникаций.

– Коммуникативный процесс: структура и элементы. Основные модели коммуникации.

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

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

– Этнометодология Г. Гарфинкель и изучение коммуникации в этносоциологии.

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

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

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

– Теория межкультурного содержания коммуникации (Э. Холл).

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

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

Требования к подготовке к занятию: студенты по группам готовят краткое информационное сообщение по заявленным темам.

## **СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ 2.**

### **ТЕМА: КОММУНИКАТИВНЫЕ ПРИЕМЫ И ТЕХНИКИ В РАБОТЕ С КЛИЕНТОМ**

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

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

Описание занятия: Работа с раздаточными материалами преподавателя. Самостоятельное прочтение текста, обсуждение поставленных преподавателем вопросов. Обсуждение вопросов:

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

- Технологии индивидуальной работы с клиентом.
- Групповые формы и методы работы с клиентами
- Социально-психологический тренинг как технология работы с клиентами
- Игротехники в работе с клиентами

Требования к подготовке к занятию: студенты по группам готовят краткое информационное сообщение по заявленным темам.

## **СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ 3.**

### **ТЕМА: ФОРМИРОВАНИЕ НАВЫКОВ АССЕРТИВНОГО ПОВЕДЕНИЯ**

Цель: сформировать представление у студентов об асертивном поведении

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

Описание занятия: Работа с раздаточными материалами преподавателя. Самостоятельное прочтение текста, обсуждение поставленных преподавателем вопросов. Обсуждение вопросов:

– Перечень А. Солтера включает важнейшие характеристики уверенного поведения

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

- Уверенное поведение в транзактном анализе
- Когнитивно-смысловой компонент асертивности
- Аффективный компонент асертивности
- Поведенческий компонент асертивности
- Асертивность в сфере межличностных отношений
- Проблема формирования асертивности.

Требования к подготовке к занятию: студенты по группам готовят краткое информационное сообщение по заявленным темам.

## **2.4. Описание занятий в интерактивных формах**

**Интерактивные занятия к теме 1 «Введение. Коммуникативная компетентность как основа профессиональной деятельности».**

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

Тема для дискуссии: «Специфика профессионального общения с коллегами, администрацией, клиентами, заказчиками: основные различия».

**Интерактивные занятия к теме 2 «Коммуникативные приемы и техники в работе с клиентом».**

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

В ролевых играх участникам предоставляется возможность:

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

Пример ролевых игр.

Ролевая игра «Убедить»

Используя приемы и техники аргументации, постарайтесь убедить:

1. Совершать пробежки: даму средних лет; пожилого мужчину.
2. Сдавать одежду в химчистку: малообеспеченного гражданина; преуспевающего бизнесмена.
3. Обратиться за консультативной помощью: многодетную семью; одинокого мужчину; директора фирмы.

Ролевая игра «Знакомство».

Познакомьте своего начальника: с прибывшим иностранным партнером; с клиентом организации; с коллегами из другой организации.

Ролевая игра «Первая встреча»

Первый - роль клиента, второй – роль консультанта.

Цель: выявить скрытый мотив клиента.

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

Примеры психогимнастических упражнений:

«Объявление в газету». Участникам группы раздаются листы бумаги и дается задача – написать объявление в газету, в рубрику «Ищу «профессионального клиента». Работа не подписывается. Затем объявления сдаются ведущему, который просит участников освободить места и на сиденьях раскладывает объявления. Участники должны пройти по кругу, прочитать все объявления и поставить крестики на тех трех объявлениях, которые понравились больше всего. После чего зачитываются и анализируются только те объявления, которые набрали наибольшее количество крестиков. Это позволяет выделить конструктивные и не конструктивные ожидания от профессионального общения.

«Комплименты». Выстраиваются два круга - внутренний и внешний. Количество участников в обоих кругах должно быть одинаковым. Участники, стоящие друг напротив друга, говорят друг другу комплименты. Затем по команде ведущего участники внутреннего круга передвигаются, меняя партнера. Процедура повторяется до тех пор, пока каждый участник внутреннего круга не повстречается с каждым участником внешнего круга.

«Все равно ты молодец, потому что...». Участники делятся на пары. Один партнер рассказывает другому о трудной ситуации в профессиональном общении. Его собеседник внимательно выслушивает и произносит фразу: «Все равно ты молодец, потому что... (продолжает фразу)».

**Интерактивные занятия к теме 3 «Формирование навыков асертивного поведения».**

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

Тема для дискуссии: «Уверенное, неуверенное и агрессивное поведение – критерии различия»

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

В ролевых играх участникам предоставляется возможность:

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

Пример ролевой игры: Разыграйте ситуации «Опоздание» (по условию, опоздание столь значительно, что «ожидающий» уже выведен из терпения):

- а) встреча с другом;
- б) дома после обещанного срока возвращения;
- в) на деловой встрече.

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

Примеры психогимнастических упражнений:

«А если так...» Участники разбиваются на тройки. На протяжении 5 минут каждая тройка придумывает сценарий демонстрации уверенного неуверенного и агрессивного поведения.

«Марионетка». Цель: определить, что может чувствовать человек, когда им кто-то управляет, когда он не свободен. Участники должны разбиться на тройки. Каждой тройке дается задание: два участника должны играть роль кукловода - полностью управлять всеми движениями куклы-марионетки, а третий участник будет играть роль куклы.

«Отказ». Цель: дать возможность участникам овладеть навыками уверенного поведения, аргументированного отказа в ситуации выбора.

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

Пример упражнения: Группа делится на подгруппы. Каждой группе предлагается одна из ситуаций: пример ситуаций: коллега просит написать за него отчет, ссылаясь на недомогание; начальник просит оставить у себя дома его кошку, пока он в отъезде; клиент просит солгать его родственникам и др. Задание подгруппам: в течение 10 мин, придумать как можно больше аргументов для отказа в этой ситуации. После этого каждая подгруппа «проигрывает» свою ситуацию перед остальными участниками. Один играет роль «уговаривающего», другой - «отказывающегося».

Ведущий предлагает использовать в каждой ситуации 3 стиля отказа: уверенный, агрессивный, неуверенный. Каждый стиль демонстрирует только один участник.

На занятиях так же используются следующие формы:

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

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

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

Основные правила проведения «Мозгового штурма»:

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

## **2.5. Организация планирования встреч с приглашёнными представителями организаций**

Встречи с приглашёнными представителями организаций не предусмотрены.

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

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

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

- 1) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:
  - размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий;
  - присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь;
  - выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

2) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:

- надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

3) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата:

- возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения института, а также пребывание в указанных помещениях.

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

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.

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

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

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.

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

Для студентов с ограниченными возможностями здоровья предусмотрены следующие оценочные средства:

<b>Категории студентов</b>	<b>Виды оценочных средств</b>	<b>Формы контроля и оценки результатов обучения</b>
С нарушением слуха	тест	преимущественно письменная проверка
С нарушением зрения	собеседование	преимущественно устная проверка (индивидуально)
С нарушением опорно-	Решение дистанционных	-

двигательного аппарата	тестов, контрольные вопросы	
------------------------	-----------------------------	--

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

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций. При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями. Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

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

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями слуха:

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

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

- инструкция по порядку проведения процедуры оценивания предоставляется в доступной форме (устно, в письменной форме);

- доступная форма предоставления заданий оценочных средств (в печатной форме, в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, задания зачитываются ассистентом);

- доступная форма предоставления ответов на задания (письменно на бумаге, набор ответов на компьютере, с использованием услуг ассистента, устно).

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

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

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

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

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

## **2.7. Методические указания для студентов по освоению дисциплины**

Основными принципами изучения данной дисциплины являются:

- принцип научности и связи теории с практикой;
- принцип систематичности;
- принцип наглядности;
- принцип доступности.

Методическое обеспечение дисциплины осуществляется за счёт использования современных учебников (учебных комплексов, справочной литературы, словарей, интернет-сайтов специальных зданий и организаций) и учебных пособий, касающихся проблематики изучаемой дисциплины.

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

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

Кабинет психологических тренингов и медиации: Используемое оборудование: комплекты специализированной мебели, мультимедийное оборудование с доступом к сети Интернет.

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

Самостоятельная работа студентов в рамках дисциплины является одним из базовых компонентов обучения, приобретения общекультурных и профессиональных компетенций, предусмотренных учебным планом и рабочей программой учебной дисциплины. В процессе самостоятельной работы студенты проявляют свои творческие качества, поднимаются на более высокий уровень профессионализации.

Формы выполнения студентами самостоятельной работы могут быть разнообразны: как выполнение ряда заданий по темам, предложенным преподавателем, так и выполнение индивидуальных творческих заданий (в согласовании с преподавателем). Это может быть составление библиографии, картотеки статей по определенной теме; составление опорных схем для осмысления и структурирования учебного материала; создание электронных презентаций; выступления на научно-практических конференциях и мн. др.

Типовые задания СРС:

- работа с первоисточниками;
- подготовка докладов;
- изучение отдельной темы и разработка опорного конспекта;
- решение исследовательских задач;
- составление понятийного тезауруса;
- подготовка презентации;
- написание эссе;
- составление аннотированного списка литературы по одной из тем;
- исследовательские работы (возможна разработка проекта).

Самостоятельная работа студентов – способ активного, целенаправленного приобретения студентом новых для него знаний, умений и компетенций без непосредственного участия в этом процессе преподавателей. Самостоятельная работа по дисциплине является единым видом работы, которая может состоять из нескольких заданий.

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

**Цель** выполнения самостоятельной творческой работы – приобретение опыта активной самостоятельной учебно-познавательной деятельности.

Целью СРС является овладение фундаментальными знаниями, профессиональными умениями и навыками деятельности по профилю, опытом творческой, исследовательской деятельности. СРС способствует развитию самостоятельности, ответственности и организованности, творческого подхода к решению проблем учебного и профессионального уровня.

В процессе выполнения самостоятельной работы студенты должны быть ориентированы на:

- систематизацию и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений студентов;
- формирование умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу;
- развитие познавательных способностей и активности студентов: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности;
- формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;
- развитие исследовательских умений для эффективной подготовки к зачетам и экзаменам.

Успех студента в изучении курса зависит от систематической индивидуальной деятельности по овладению учебным материалом. Студентам целесообразно наладить творческий контакт с преподавателем, придерживаться его рекомендаций и советов по успешному овладению

#### **Требования к структуре и оформлению работы.**

Данная работа в окончательном варианте, который предоставляется преподавателю, должна быть иметь следующую **структуру**:

Титульный лист (Образец титульного листа определяется Положением об аттестации учебной работы студентов института, и опубликован на сайте [www.psysocwork.ru](http://www.psysocwork.ru) раздел «Учебный процесс» / «самостоятельная работа»).

#### **Оформление самостоятельной работы:**

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

- все страницы должны иметь сквозную нумерацию арабскими цифрами в верхнем правом углу.

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

#### **Задание 1.**

Подготовьте презентацию, раскрывающую следующие темы:

- Коммуникация (коммуникативное взаимодействие): понятие, виды, фазы.
- Коммуникативная компетентность личности: понятие, структура, содержание.
- Коммуникативный стиль.
- Стратегии психологической и этической защиты личности в общении.

#### **Задание 2.**

1. Предложите свою типологию клиентских групп.
2. Охарактеризуйте коммуникативные приемы и техники в работе с детьми и подростками.
3. Охарактеризуйте коммуникативные приемы и техники в работе со взрослыми.
4. Напишите эссе на одну из представленных тем:

–Позитивное общение с клиентом

- Доверительные отношения в работе с клиентом
- Оценка невербальных сигналов в процессе взаимодействия с клиентом
- Оценка вербальных «маркеров» в процессе взаимодействия с клиентом
- Эффективное взаимодействие в эмоционально сложных ситуациях в работе с клиентом.

#### **Задание 3.**

Сделайте презентацию по одной из следующих тем (не менее 30 слайдов) для использования ее в работе с клиентами.

- Как чувствовать себя уверенно в межличностных отношениях?
- Как отстаивать себя, свою точку зрения вежливо, но твердо?
- Как раскрыть свои сильные стороны и откорректировать слабые?
- Как понимать причину поведения и поступков собеседника?

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

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

Баллы БРС присваиваются следующим образом:

**30 баллов** – самостоятельная работа выполнена в срок, в полном объеме, все работы достойны **отличной оценки**;

**25 баллов** – самостоятельная работа выполнена с некоторыми нарушениями сроков подачи материала, в полном объеме, все работы в среднем достойны **хорошей оценки**;

**20 баллов** – самостоятельная работа выполнена с некоторыми нарушениями сроков подачи материала, в неполном объеме (менее 90% заданий), все работы в среднем достойны **хорошей оценки**;

**10 баллов** – самостоятельная работа выполнена с нарушением сроков, в неполном объеме (менее 75% заданий), все работы в среднем достойны **удовлетворительной оценки**.

**0 баллов** – самостоятельная работа не предоставлена или выполнена с грубейшими нарушениями, все работы в среднем достойны **неудовлетворительной оценки**.

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

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

К основным формам контроля, определяющим процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций по дисциплине относится рубежный контроль (тест минимальной компетентности), промежуточная аттестация в форме зачета по дисциплине.

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

- знание терминов, понятий, категорий, концепций и теорий по дисциплине;
- понимание связей между теорией и практикой;
- сформированность аналитических способностей в процессе изучения дисциплины;
- знание специальной литературы по дисциплине.

##### **Шкала оценивания<sup>3</sup>**

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

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

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

Шкала перевода оценки из пятибалльной системы в систему «зачтено»/«не зачтено»:

отлично, хорошо, удовлетворительно	«зачтено»
------------------------------------	-----------

<sup>3</sup> Критерии оценивания могут уточняться и дополняться в соответствии со спецификой дисциплины, установленных форм контроля, применяемых технологий обучения и оценивания

(5-3 балла)	
неудовлетворительно (2 балла)	«не зачтено»

### **ОТЛИЧНО (5 баллов)**

Обучающийся показывает высокий уровень теоретических знаний, владения понятийным аппаратом по вопросам профессионального общения. На высоком уровне способен оценивать собственную коммуникативную компетентность, определить проблемные области и находить пути профессионального развития в его коммуникативной составляющей. Способен моделировать стратегию и технологию общения для решения конкретных профессионально значимых задач. Обладает навыком эффективного слушания; владеет приемами аргументации своей позиции, техниками работы со скрытыми мотивами партнера по взаимодействию. Владеет приемами уверенного поведения в различных ситуациях межличностного взаимодействия, конструктивной критики и одобрения, возможностями асертивного принятия обратной связи.

Устанавливает содержательные междисциплинарные связи, развернуто аргументирует выдвигаемые положения, приводит убедительные примеры, обнаруживает аналитический подход в освещении различных концепций, делает содержательные выводы, демонстрирует знание специальной литературы в рамках учебной программы и дополнительных источников информации. На вопросы отвечает четко, логично, уверенно, по существу. Способен принимать быстрые и нестандартные решения.

Многоплановое решение профессионально-ориентированной задачи (кейса).

### **ХОРОШО (4 балла)**

Обучающийся знает теоретико-методологические основы конструктивного общения; принципы и способы реализации конструктивной коммуникации. Показывает достаточный уровень владения навыками асертивного поведения в различных ситуациях межличностного взаимодействия.

При ответе допускает незначительные ошибки, неточности по критериям аргументации своей позиции, техники работы со скрытыми мотивами партнера по взаимодействию, которые не искажают сути ответа. В целом содержательно отвечает на дополнительные вопросы. При этом примеры практической направленности, связанные со способностью студента моделировать стратегию и технологию общения для решения конкретных профессиональных задач, реализуются им не вполне развернуто и обоснованно.

Решение профессионально-ориентированных задач содержит незначительные ошибки и неточности.

### **УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО (3 балла)**

Обучающийся показывает поверхностное знание теоретико-методологических основ профессионального общения. Продемонстрированные базовые знания по вопросам выявления факторов, затрудняющих взаимодействие конструктивного характера, носят частичные, отрывочные, бессистемные обоснования. Теоретические и практические аспекты профессионального общения между собой не связаны. В основном не может ответить на дополнительные вопросы и привести адекватные примеры.

Решение профессионально-ориентированной задачи (кейса) содержит существенные ошибки и неточности.

### **НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО (2 балла)**

Обучающийся показывает низкий уровень компетентности, неспособность организовать пространство общения, создать благоприятные условия общения, применить знания о психологических закономерностях общения для оптимизации процесса профессионального общения и разрешения разнообразных коммуникативных ситуаций. Показывает низкий уровень владения навыками саморегуляции психологического состояния, приемами снижения эмоционального напряжения у партнера.

Ответ содержит ряд серьезных неточностей, выводы поверхностны или неверны. Не может привести примеры из реальной практики. Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал. Неправильно отвечает на дополнительные вопросы или затрудняется с ответом.

Профессионально-ориентированная задача (кейс) не решена или содержит грубые ошибки.

## **4.2. Формирование компетенций в процессе освоения дисциплины**

Номер темы	Название темы	Код изучаемой компетенции
Тема 1	Введение. Коммуникативная компетентность как основа профессиональной деятельности.	УК-3, ПК-7
Тема 2	Коммуникативные приемы и техники в работе с клиентом	УК-3, ПК-7
Тема 3	Формирование навыков асертивного поведения	УК-3, ПК-7

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

Не предусмотрено.

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

### **Примерные вопросы к зачету:**

1. Структура общения: компоненты общения, подходы к классификации видов общения.
2. Вербальные средства общения. Речь как основное средство передачи информации в процессе коммуникации.
3. Невербальные средства общения и их роль в процессе взаимодействия людей друг с другом.
4. Современные подходы к выделению уровней/стилей общения. Специфика протекания стадий общения в зависимости от его уровней и личностных особенностей коммуникаторов.
5. Понятие «коммуникативная компетентность» и «психологическая культура общения».

6. Коммуникация - стадия обмена знаниями, мыслями и чувствами.
7. Основные навыки эффективной коммуникации.
8. Основные барьеры слушания и понимания партнера.
9. Основные виды аргументации.
10. Способы работы с возражениями. Основные приемы работы с возражениями.
11. Техники, снижающие эмоциональное напряжение
12. Основные навыки ассертивного поведения
13. Агрессивное поведение и манипуляции, основные черты манипулятивного поведения
14. Техники работы со скрытым мотивом
15. Профессионально-этические основы общения.
16. Основные закономерности формирования первого впечатления о партнере по общению. Влияние самоподачи на первичное восприятие партнера по общению.
17. Стереотипы восприятия партнера по общению. Ошибки восприятия партнера по общению.
18. Эмпатия, идентификация и социально-психологическая рефлексия как механизмы восприятия субъектов общения.
19. Взаимопознание партнеров по общению (цели и способы).
20. Влияние ролевых позиций на общение. Теория Э.Берна, анализ трансакций в общении.

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

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

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

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

**Тест 2.** Выберите правильный вариант ответа

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

- а) ассертивность**
- б) настойчивость

в) толерантность

### **Пример типового практико-ориентированного задания**

#### ***Типовое задание 1.***

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

#### **Вопросы и задания**

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

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

- а) Информирование
- б) Позитивная констатация
- в) Интересный рассказ

**г) Цитирование**

#### ***Типовое задание 2.***

#### **Вопросы и задания**

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

Определите, к какой из техник можно отнести слова участника:

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

## **РАЗДЕЛ 5. Глоссарий**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**Групповой тренинг** - это метод активного обучения в составе специально созданной малой группы, участники которой (психически здоровые люди, имеющие психологические

проблемы) с помощью ведущего-психолога осуществляют коммуникативное взаимодействие, направленное на достижение сообща поставленных целей.

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

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

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

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

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

**Невербальные средства общения** – это неречевые средства общения. Они нужны для того, чтобы: а) регулировать течение процесса общения, создавать психологический контакт между партнерами; б) обогащать значения, передаваемые словами, направлять истолкование словесного текста; выражать эмоции и отражать истолкование ситуации. Невербальные средства, как правило, не могут самостоятельно передавать точно значения (за исключением некоторых жестов). Обычно они оказываются так или иначе скоординированными между собой и со словесными текстами. Совокупность этих средств можно сравнивать с симфоническим оркестром, а слово – с солистом на его фоне. Рассогласование отдельных невербальных средств существенно затрудняет межличностное общение. В отличие от речи невербальные средства общения осознаются как говорящими, так и слушающими не в полной мере. Никто не может полностью контролировать свой невербальный язык общения. Невербальные средства общения делятся на: *визуальные* (кинесику – движения рук, ног, головы, туловища; направление взгляда и визуальный контакт; выражение глаз; выражение лица; позы, в частности, локализация, смены поз относительно словесного текста); *кожные реакции* (покраснение, появление пота); *отражающие дистанцию* (расстояние до собеседника, угол поворота к нему, персональное пространство); *вспомогательные средства общения*, в том числе особенности телосложения

(половые, возрастные) и средства их преобразования (одежда, косметика, очки, украшения, татуировка, усы, борода, сигарета и т. п.); *акустические или звуковые* (паралингвистические, то есть связанные с речью – интонация, громкость, тембр, тон, ритм, высота звука, речевые паузы и их локализация в тексте); *экстралингвистические*, то есть не связанные с речью – смех, плач, кашель, вздохи, скрежет зубов, «шмыганье» носом и т. п., *тактильно-кинестезические* (физическое воздействие – ведение слепого за руку, контактный танец и др.; *такесису* – пожатие руки, хлопанье по плечу) и ольфакторные (приятные и неприятные запахи окружающей среды; естественный и искусственный запахи человека). На невербальные средства каждая конкретная культура накладывает сильный отпечаток, поэтому общих норм для всего человечества не существует. Невербальный язык другой страны приходится учить так же, как и словесный.

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

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

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

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

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

**Психотехнология** - научное психологическое описание способов и алгоритмов действий (операций), дающих необходимый практический эффект. Креативная составляющая деятельности специалиста в области практической психологии, целенаправленно и упорядоченно ведущая к достижению желаемого результата. При этом предполагается, что

«желаемый результат» является таковым прежде всего для клиента, опирается на его внутренние ресурсы и обладает терапевтическим либо жизнеизменяющим эффектом.

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

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

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

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

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

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

№	Наименование издания	Тема 1	Тема 2	Тема 3
<b>Основная литература</b>				
1	Леонов, Н. И. Психология делового общения : учебное пособие для вузов / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 193 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09235-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/474357">https://urait.ru/bcode/474357</a> .	+	-	+
2	Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение в 2 ч. Часть 2 : учебник и практикум для вузов / А. П. Панфилова, А. В. Долматов ; под общей редакцией А. П. Панфиловой. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 258 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04380-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/470527">https://urait.ru/bcode/470527</a> .	-	+	+
3	Психология делового общения : учебник и практикум для вузов / В. Н. Лавриненко [и др.] ; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 350 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00604-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/469815">https://urait.ru/bcode/469815</a> .	-	+	+
4	Скибицкая, И. Ю. Деловое общение : учебник и практикум для вузов / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 247 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06495-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/474135">https://urait.ru/bcode/474135</a> .	+	+	-
<b>Дополнительная литература</b>				
1	Болотова, А. К. Социальные коммуникации. Психология общения : учебник и практикум для вузов / А. К. Болотова, Ю. М. Жуков, Л. А. Петровская. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 272 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08188-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/468779">https://urait.ru/bcode/468779</a> .	+	-	+
2	Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 370 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00331-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/468746">https://urait.ru/bcode/468746</a> .	+	-	+
3	Садовская, В. С. Основы коммуникативной культуры. Психология общения : учебник и практикум для вузов / В. С. Садовская, В. А.	-	-	+

	Ремизов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 169 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06390-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт] — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/470902">https://urait.ru/bcode/470902</a> .			
4	Собольников, В. В. Невербальные средства коммуникации : учебное пособие для вузов / В. В. Собольников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 164 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05922-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/473521">https://urait.ru/bcode/473521</a> .	+	+	-

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

1. Интересные упражнения для тренинга [Электронный ресурс] //Trenerskaya.ru. - Режим доступа: <http://trenerskaya.ru/article/view/interesnye-uprazhneniya-dlya-treninga>

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

В рамках дисциплины используется следующее лицензионное программное обеспечение (MS OFFICE – Word, Excel, PowerPoint) и обучающие платформы (1-С: Электронное обучение. Корпоративный университет, MS Teams).

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

Гарант-Образование: информационно-правовое обеспечение: [сайт]. – Москва. – Обновляется в течение суток. – URL: <http://study.garant.ru/> (дата обращения: 28.04.2021). – Режим доступа: для авториз. пользователей.

Электронная библиотека СПбГИПСР // Библиотека СПбГИПСР: [сайт]. – Санкт-Петербург, [2014] – URL: [http://lib.gipsr.ru:8087/jirbis2/index.php?option=com\\_irbis&view=irbis&Itemid=456](http://lib.gipsr.ru:8087/jirbis2/index.php?option=com_irbis&view=irbis&Itemid=456) (дата обращения: 28.04.2021). – Режим доступа: для авториз. пользователей.

Электронный каталог // Библиотека СПбГИПСР: [сайт]. – Санкт-Петербург, [2014] – URL: [http://lib.gipsr.ru:8087/jirbis2/index.php?option=com\\_irbis&view=irbis&Itemid=435](http://lib.gipsr.ru:8087/jirbis2/index.php?option=com_irbis&view=irbis&Itemid=435) (дата обращения: 28.04.2021).

ЮРАЙТ: образовательная платформа: [сайт]. – Москва, 2013 – URL: <https://urait.ru/> (дата обращения: 28.04.2021). – Режим доступа: для авториз. пользователей.

East View: information services: [сайт]. – [Москва], [1989] –. – URL: <https://dlib.eastview.com/browse/udb/12> (дата обращения: 28.04.2021). – Режим доступа: для авториз. пользователей.

ibooks.ru: электронно-библиотечная система: [сайт]. – Санкт-Петербург, 2010 –. – URL: <https://ibooks.ru> (дата обращения: 28.04.2021). – Режим доступа: для авториз. пользователей.

Заведующая библиотекой

\_\_\_\_\_ Г.Л. Горохова