

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования

«Оренбургский государственный университет»

Кафедра общей психологии и психологии личности



УТВЕРЖДАЮ

Декан факультета гуманитарных и социальных наук

Н.Б. Шебаршова

(подпись, расшифровка подписи)

"17" января 2017 г.

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

### ДИСЦИПЛИНЫ

*«С.1.В.ДВ.4.2 Спецпрактикум – тренинг коммуникативной компетентности»*

Уровень высшего образования

СПЕЦИАЛИТЕТ

Специальность

37.05.02 Психология служебной деятельности

(код и наименование специальности)

Психологическое обеспечение служебной деятельности сотрудников правоохранительных органов  
(наименование направления подготовки образовательной программы)

Квалификация

Психолог

Форма обучения

Очная

Оренбург 2014

**Рабочая программа дисциплины «С.1.В.ДВ.4.2 Спецпрактикум - тренинг коммуникативной компетентности» /сост.**

**А.А.Кириенко А.А. - Оренбург: ОГУ, 2014**

Рабочая программа предназначена студентам очной формы обучения по специальности 37.05.02 Психология служебной деятельности

## Содержание

1 Цели и задачи освоения дисциплины .....	4
2 Место дисциплины в структуре образовательной программы .....	4
3 Требования к результатам обучения по дисциплине .....	4
4 Структура и содержание дисциплины .....	5
4.1 Структура дисциплины .....	5
4.2 Содержание разделов дисциплины .....	6
4.3 Лабораторные работы .....	7
5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины .....	7
5.1 Основная литература .....	7
5.2 Дополнительная литература .....	7
5.3 Периодические издания .....	8
5.4 Интернет-ресурсы .....	9
6 Материально-техническое обеспечение дисциплины .....	9
Лист согласования рабочей программы дисциплины .....	10
Дополнения и изменения в рабочей программе дисциплины .....	11
Приложения:	
Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине .....	12
Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины .....	15

## 1 Цели и задачи освоения дисциплины

**Цель (цели)** освоения дисциплины: является *приобретение и развитие умений и навыков* взаимодействия в процессе партнерской беседы, ведения переговоров, формирования и работы команды, разрешения межличностных конфликтов, телефонной коммуникации.

### Задачи:

- усвоение коммуникативных умений и навыков формирования контакта, ведения беседы и краткого изложения мыслей, управления собственными экспрессивными сигналами в процессе общения, передачи партнёру адекватной обратной связи, использования в процессе взаимодействия разнообразных стилей и моделей общения;
- усвоение интерактивных навыков, связанных с управлением ролями, стратегиями и тактиками взаимодействия, индивидуальным и групповым стилями общения.

## 2 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к дисциплинам (модулям) по выбору вариативной части блока 1 «Дисциплины (модули)»

Пререквизиты дисциплины: *С.1.Б.47 Специальная психология*

Требования к входным результатам обучения, необходимым для освоения дисциплины

Предварительные результаты обучения, которые должны быть сформированы у обучающегося до начала изучения дисциплины	Компетенции
<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- типологию симптомов нарушений социально-психологического функционирования;</li><li>- понятие и параметры нарушенного развития;</li><li>- особенности социально-психологического функционирования людей с нарушениями слуха, зрения, опорно-двигательными и эмоционально-волевыми нарушениями.</li></ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- квалифицировать наблюдаемое явление в соответствии с параметрами нарушенного развития и/или нарушенного социально-психологического функционирования;</li><li>- определять структуру дефекта.</li></ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- навыками взаимодействия с людьми с нарушениями слуха, зрения, опорно-двигательными, эмоционально-волевыми и речевыми нарушениями.</li></ul>	ПК-15 способностью осуществлять диагностику проблем лиц, нуждающихся в коррекционных воздействиях, выбирать адекватные формы, методы и программы коррекционных мероприятий

Постреквизиты дисциплины: *Отсутствуют*

## 3 Требования к результатам обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих результатов обучения

Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций	Формируемые компетенции
---	-------------------------

Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций	Формируемые компетенции
<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основные понятия и категории психологии общения, концепции и теории общения в отечественной и зарубежной психологии, основные закономерности и правила коммуникативного взаимодействия;</li> <li>- научно-теоретические основы процесса восприятия людьми друг друга в практическом взаимодействии.</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- рационально построить процесс своего общения, эффективно аргументировать свою позицию, выступать на публике;</li> <li>- определять тип ситуации, управлять процессом общения в группе и при межличностном общении.</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками разрешения конфликтов, навыками эффективной коммуникации, активного слушания, управления вниманием собеседника, а также основными методами сбора диагностической информации в сфере общения, навыками установки контакта и выхода из него.</li> </ul>	ПК-12 способностью реализовывать психологические методики и технологии, ориентированные на личностный рост, охрану здоровья индивидов и групп

## 4 Структура и содержание дисциплины

### 4.1 Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единиц (144 академических часов).

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	9 семестр	всего
<b>Общая трудоёмкость</b>	<b>144</b>	<b>144</b>
<b>Контактная работа:</b>	<b>52,25</b>	<b>52,25</b>
Лекции (Л)	18	18
Лабораторные работы (ЛР)	34	34
Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)	0,25	0,25
<b>Самостоятельная работа:</b> - самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий); - подготовка к лабораторным занятиям; - подготовка к рубежному контролю и т.п.)	<b>91,75</b>	<b>91,75</b>
<b>Вид итогового контроля (зачет, экзамен, дифференцированный зачет)</b>	<b>зачет</b>	

Разделы дисциплины, изучаемые в 9 семестре

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		всего	аудиторная работа			внеауд. работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	Концепция тренинга коммуникативной компетентности	4	2	-	-	2
2	Роль общения в современном мире	8	4	-	-	4
3	Коммуникативная компетентность	8	4	-	-	4
4	Модели тренинга	6	4	-	-	2
5	Тренинг активного слушания	52	2	-	16	34

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		всего	аудиторная работа			внеауд. работа
			Л	ПЗ	ЛР	
6	Тренинг малого разговора и регуляции эмоционального напряжения	54	2	-	16	36
	Итого:	144	18	-	34	92
	Всего:	144	18	-	34	92

## 4.2 Содержание разделов дисциплины

### Тема 1. Концепция тренинга коммуникативной компетентности

Понятие тренинга. Область тренинга коммуникативной компетентности. Идеология и технология тренинга. Тренинг как модель партнерских отношений. Эволюция тренинга.

### Тема 2. Роль общения в современном мире.

Тенденция первая: усиление роли общения, в том числе неделового. Тенденция вторая: ослабление роли непосредственного общения. Тенденция третья: усиление роли общения в процессе создания услуг. Тенденция четвертая: расслоение общества. Как изменится тренинг коммуникативной компетентности в связи с этими тенденциями

### Тема 3. Коммуникативная компетентность.

Понятие коммуникативной компетентности. Коммуникативная способность. Коммуникативное знание. Восприятие и передача коммуникативных сигналов. Коммуникативные драмы. Преодоление коммуникативных драм с помощью коммуникативных умений. Активное слушание. Регуляция эмоционального напряжения.

### Тема 4. Модели тренинга.

Немецкая модель тренинга. Техники ведения беседы Английская модель тренинга. Русская модель тренинга. Принципы тренинга. Общая логика тренинга. Ориентировочные основы. Логистика тренинга.

### Тема 5. Тренинг активного слушания

Знакомство. Введение норм. Краткое ознакомление участников с концепцией тренинга. Введение концепции активного слушания. Введение техник формулирования открытых вопросов. Упражнение «Пум-пум-пум». Упражнение «Кто этот человек?». Ролевая игра на вскрытие мотива с использованием открытых вопросов. Ролевая игра «Претендент». Ролевая игра «Отказ». Ролевая игра «Дополнительный выигрыш». Невербальные и паралингвистические сигналы. Невербальное упражнение. Введение вербализаций. Эксперименты с техникой вербализации А — повторение. Упражнение «Детектив». Упражнение «И это хорошо, и это плохо». Эксперимент с техникой Б — перефразирование. Эксперимент с техникой В — интерпретация. Ролевая игра «В чем дело?». Обратная связь. Классификация техник активного слушания. Техники постановки вопросов. Техники малого разговора. Техники вербализации. Техники регуляции эмоционального напряжения.

### Тема 6. Тренинг малого разговора и регуляции эмоционального напряжения

Введение техник малого разговора. Экспериментирование с техниками малого разговора. Введение техник регуляции эмоционального напряжения в беседе. Отработка техники «подчеркивания

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

### 4.3 Лабораторные работы

№ ЛР	№ раздела	Наименование лабораторных работ	Кол-во часов
1-8	5	Тренинг активного слушания	16
9-16	6	Тренинг малого разговора и регуляции эмоционального напряжения	16
		Итого:	34

## 5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

### 5.1 Основная литература

1. Ридецкая, О.Г. Психология общения : хрестоматия / О.Г. Ридецкая. - М. : Директ-Медиа, 2012. - 681 с. - ISBN 978-5-4458-0348-5 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: //biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117869
2. Жданов, П. Дебаты. Искусство побеждать / П. Жданов. - Новосибирск : Сибирское университетское издательство, 2009. - 304 с. - ISBN 978-5-904179-99-1 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: //biblioclub.ru/index.php?page=book&id=57503

### 5.2 Дополнительная литература

1. Аллахвердова, О.В. Методическое пособие для посредников-медиаторов. / О.В. Аллахвердова, А.Д. Карпенко.– СПб., 2005.- 107 с.
2. Гришина, Н. В. Психология конфликта: учебник / Н. В. Гришина. - СПб.: Изд-во «Питер», 2000.
3. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. - СПб.: Питер, 2001. – 368 с.
4. Зимбарто, Ф. Социальное влияние: учебник / Ф. Зимбарто, М. Ляйппе. - СПб.: Изд-во «Питер», 2000.
5. Иванова, Е.Н. Иду на конфликт. «Разнимательная» конфликтология: учеб. пособие / Е.Н. Иванова. - СПб.: ООО «Издательство ДНК», 2003.
6. Кабаченко, Т.С. Психология управления: учеб. пособие./ Т.С. Кабаченко. – М.: Педагогическое общество России, 2003.
7. Обозов, Н.Н. Психология межличностных отношений: учеб. пособие./ Н.Н.Обозов.- Киев: Либідь, 1990.
8. Руденский, Е.В. Социальная психология: курс лекций: учеб. пособие./ Е.В. Руденский. - М.: [б.и.], 1998.
9. Рыбакова, М.М. Конфликт и взаимодействие в педагогическом процессе. : учеб. пособие./ М.М. Рыбакова М.: [б.и.], 1991.
10. Снетков, В.М. Психология коммуникации в организациях: учеб. пособие./ В.М. Снетков - М.: Ин-т Общегуманитарных Исследований, 2002.
11. Фернхем, А. Личность и социальное поведение: учеб. пособие./А. Фернхем, П. Хейвен. - СПб.: Питер, 2001.
12. Фишер, Р. Путь к согласию или переговоры без поражения: учеб. пособие./Р. Фишер, У. Юри. - М.: Наука, 1990.

13. Харрис, Р. Психология массовых коммуникаций: учеб. пособие./ Р. Харрис. - СПб.: прайм-ЕВРОЗНАК, 2001. - 448 с.
14. Азарных, Т.Д. Психология делового общения: элективный курс : учебное пособие / Т.Д. Азарных, И.Ф. Ознобкина. - Воронеж : Воронежский государственный университет инженерных технологий, 2010. - 184 с. - ISBN 978-5-89448-794-6 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: //biblioclub.ru/index.php?page=book&id=141982
15. Ежова, Н.Н. Настольная книга психолога-практика: руководство по использованию теории на практике / Н.Н. Ежова. - Ростов-н/Д : Феникс, 2011. - 333 с. : табл. - (Психологический практикум). - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-222-18786-9 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: //biblioclub.ru/index.php?page=book&id=271551
16. Одинцова, М.А. Многоликость "Жертвы" или Немного о Великой Манипуляции: (система работы, диагностика, тренинги) : учебное пособие / М.А. Одинцова. - М. : Флинта, 2010. - 253 с. - (Библиотека психолога). - ISBN 978-5-9765-0855-2 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: //biblioclub.ru/index.php?page=book&id=58039
17. Профилактика и разрешение социальных конфликтов : коллективная монография / под ред. Е.В. Змановской. - СПб. : Санкт-Петербургский государственный институт психологии и социальной работы, 2011. - 278 с. : ил. - ISBN 978-5-98238-028-9 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: //biblioclub.ru/index.php?page=book&id=277348
18. Развитие потенциала сотрудников: Профессиональные компетенции, лидерство, коммуникации / О. Жигилий, А. Глотова, Э. Борчанинова и др. ; под ред. М. Савиной. - 5-е изд. - М. : Альпина Паблишерз, 2016. - 279 с. - ISBN 978-5-9614-4582-4 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: //biblioclub.ru/index.php?page=book&id=81814
19. Соснин, В.А. Современный терроризм. Социально-психологический анализ / В.А. Соснин, Т.А. Нестик. - М. : Институт психологии РАН, 2008. - 239 с. - ISBN 978-5-9270-0137-8 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: //biblioclub.ru/index.php?page=book&id=87064
20. Сергиенко, Е.А. Контроль поведения как субъектная регуляция / Е.А. Сергиенко, Г.А. Виленская, Ю.В. Ковалева. - М. : Институт психологии РАН, 2010. - 352 с. - (Экспериментальные исследования). - ISBN 978-5-9270-0201-6 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: //biblioclub.ru/index.php?page=book&id=86264
21. Тимофеев, М. И. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : Уч. пособ. / М. И. Тимофеев. - 2-е изд. - М. : Риор : ИНФРА-М, 2011. - 120 с. - ISBN 978-5-369-00904-8 (РИОР), ISBN 978-5-16-004215-2 (ИНФРА-М).

### 5.3 Периодические издания

1. Вопросы психологии — журнал учрежден в 1955 г. Академией педагогических наук РСФСР (ныне Российская Академия образования).
2. Журнал практической психологии и психоанализа — выходит 4 раза в год. Журнал издает Институт практической психологии и психоанализа. Оглавления номеров и полные тексты статей.
3. Московский психологический журнал
4. Популярная психология
5. Психологическая газета: всероссийское издание для психологов — полнотекстовые статьи номеров.
6. Психологическая наука и образование: электронный журнал — архив полнотекстовых статей. Журнал входит в реестр научных электронных изданий «Информрегистр» и в Российский индекс научного цитирования.
7. Психологический журнал — издание Института психологии РАН. Архив содержания журнала.
8. Психология. Пермь — интернет-версия ежемесячного научно-познавательного журнала для психологов и педагогов. Электронная библиотека материалов.

### 5.4 Интернет-ресурсы

Сайты кафедр и лабораторий, персональные сайты известных ученых.  
[http://www.psychology.ru/whoswho/;](http://www.psychology.ru/whoswho/)



<http://www.psy.msu.ru/people/> (справки об авторах и биографии, на русск. яз.);  
<http://auditorium.ru/aud/index.php> (текст учебного пособия: Дормашев Ю.Б., Романов В.Я. Психология внимания. М.: Тривола, 1995);  
<http://koob.ru>, <http://ihtik.lib.ru>,  
<http://elibrary.ru>,  
<http://flogiston.ru> (неофициальный сайт факультета психологии МГУ),  
<http://voppsy.ru> (журнал «Вопросы психологии»),  
<http://psychol.ras.ru/08.shtml> («Психологический журнал»),  
<http://www.psy.msu.ru/science/vestnik/index.html> («Вестник Московского университета» Серия 14. Психология),  
<http://imaton.spb.ru> (Институт практической психологии ИМАТОН),  
<http://www.psychology.ru/whoswho/> (Выдающиеся психологи XX столетия. Галерея психологов).  
Электронно-библиотечная система IPRbooks  
<http://www.iprbookshop.ru/>  
<http://koob.ru>,  
<http://ihtik.lib.ru>,  
<http://elibrary.ru>,  
<http://flogiston.ru> (неофициальный сайт факультета психологии МГУ),  
<http://voppsy.ru> (журнал «Вопросы психологии»),  
<http://psychol.ras.ru/08.shtml> («Психологический журнал»),  
<http://www.psy.msu.ru/science/vestnik/index.html> («Вестник Московского университета» Серия 14. Психология),  
<http://imaton.spb.ru> (Институт практической психологии ИМАТОН),  
<http://www.psychology.ru/whoswho/> (Выдающиеся психологи XX столетия. Галерея психологов).

## **6 Материально-техническое обеспечение дисциплины**

*Для проведения лекций необходима аудитория, оснащенная следующими техническими средствами обучения:*

1. Ноутбук
2. Экран
3. Мультимедиа-проектор

### ***К рабочей программе прилагаются:***

- Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине;
- Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.

**ЛИСТ**  
**согласования рабочей программы**

Специальность: 37.05.02 Психология служебной деятельности  
код и наименование

Специализация: Психологическое обеспечение служебной деятельности сотрудников правоохранительных органов

Дисциплина: С.1.В.ДВ.4.2 Спецпрактикум - тренинг коммуникативной компетентности

Форма обучения: очная  
очная, очно-заочная, заочная

Год набора 2014

РЕКОМЕНДОВАНА заседанием кафедры  
Кафедра общей психологии и психологии личности  
наименование кафедры

протокол № 7 от "20" 01 2014.

Ответственный исполнитель, заведующий кафедрой  
Кафедра общей психологии и психологии личности У.В. Зубова  
наименование кафедры подпись расшифровка подписи

Исполнители:

<u>С.М. Кривенко</u> <small>подпись</small>	<u>А.М.</u> <small>подпись</small>	<u>К.М. Гурьянов</u> <small>расшифровка подписи</small>
<small>подпись</small>	<small>подпись</small>	<small>расшифровка подписи</small>

СОГЛАСОВАНО:  
Председатель методической комиссии по специальности  
37.05.02 Психология служебной деятельности У.В. Зубова  
код и наименование личный подпись расшифровка подписи

Заведующий отделом комплектования научной библиотеки  
И.М. Трушкин  
подпись расшифровка подписи

Уполномоченный по качеству факультета  
В.В. Шваб  
личная подпись расшифровка подписи

Рабочая программа зарегистрирована в ОИОТ ЦИТ  
Начальник отдела информационных образовательных технологий ЦИТ  
Е.В. Дырдина  
личная подпись расшифровка подписи