Минобрнауки России

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Оренбургский государственный университет»

Кафедра общей психологии и психологии личности

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ДИСЦИПЛИНЫ

«Б1.Д.В.Э.3.2 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 направленности (профиля)/специализации образовательной программы)

Квалификация
Психолог

Форма обучения
Очная

Год набора 2022

Рабочая программа дисциплины «*Б1.Д.В.Э.3.2 Спецпрактикум - тренинг коммуникативной компетентности*» рассмотрена и утверждена на заседании кафедры

Кафедра общей психологии и психологии личности
наименование кафедры

протокол № 9 от "9" 02 2022.

Заведующий кафедрой
Кафедра общей психологии и психологии личности Л.В. Зубова
наименование кафедры *подпись* *расшифровка подписи*

Исполнители:
Доцент кафедры ОПиПЛ А.А. Кириенко
должность *подпись* *расшифровка подписи*

должность *подпись* *расшифровка подписи*

СОГЛАСОВАНО:
Председатель методической комиссии по специальности
37.05.02 Психология служебной деятельности V Зубова Л.В.
код наименование *личная подпись* *расшифровка подписи*

Заведующий отделом комплектования научной библиотеки
Н.Н. Бигалиева
личная подпись *расшифровка подписи*

Уполномоченный по качеству факультета
Е.Ф. Томина
личная подпись *расшифровка подписи*

№ регистрации _____

© Кириенко А.А., 2022
© ОГУ, 2022

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 Д «Дисциплины (модули)»

Пререквизиты дисциплины: *Б1.Д.Б.23 Психология личности, Б1.Д.Б.34 Психология общения и переговоров, Б1.Д.Б.40 Профессиональная этика и этикет, Б1.Д.Б.43 Психология конфликта*

Постреквизиты дисциплины: *Отсутствуют*

3 Требования к результатам обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих результатов обучения

Код и наименование формируемых компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций
ПК*-3 Способен оказывать психологическую помощь социальным группам и отдельным лицам (клиентам), попавшим в трудную жизненную ситуацию	ПК*-3-В-1 Разработка индивидуальных программ психологического сопровождения клиентов, в том числе с использованием ресурсов из различных источников ПК*-3-В-3 Проведение психологических тренингов по формированию и развитию у клиентов качеств, необходимых для самостоятельной жизни и реализации ПК*-3-В-4 Содействие в создании социально-психологической поддерживающей среды в окружении клиентов	**Знать:** признаки пассивного и агрессивного коммуникативного поведения; суть проекции и интроекции как основы пассивного и агрессивного коммуникативного поведения; стили общения при взаимодействии: агрессивный, пассивный, пассивно-агрессивный, ассертивный; модель социального взаимодействия и виды ситуаций взаимодействия. **Уметь:** владеть собой и ситуацией; определять вид ситуации взаимодействия и выбирать соответствующий стиль поведения. **Владеть:** навыком самоанализа собственного стиля общения; навыком ассертивного поведения в ситуации общения с трудными партнёрами по общению, в ситуации обращения с просьбой, в ситуации выражения несогласия и отстаивания своей точки зрения.
ПК*-10 Способен	ПК*-10-В-2	**Знать:**

Код и наименование формируемых компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций
разрабатывать программы, организовывать и осуществлять общую, специальную и целевую психологическую подготовку сотрудников, военнослужащих и служащих	Организовывает и осуществляет общую, специальную и целевую психологическую подготовку специалистов ПК*-10-В-3 Критически оценивает психологическую подготовку сотрудников, военнослужащих и служащих	стандартные процедуры, структуру и логику проведения тренинговых занятий; основные направления деятельности ведущего тренинга; этические принципы деятельности психолога-ведущего тренинговых групп. **Уметь:** выбирать тренинговые процедуры и психотехники адекватно поставленным задачам; использовать эффективную обратную связь в тренинге на развитие коммуникативной компетентности. **Владеть:** основными понятиями психотехнологии тренинга и теории групповой динамики; методами проведения тренинга коммуникативной компетентности и механизмами управления групповым процессом; основами содержательного планирования тренинга; приемами оценки эффективности психологического тренинга.

4 Структура и содержание дисциплины

4.1 Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы (144 академических часа).

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	9 семестр	всего
Общая трудоёмкость	**144**	**144**
Контактная работа:	**68,25**	**68,25**
Лекции (Л)	18	18
Практические занятия (ПЗ)	50	50
Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)	0,25	0,25
Самостоятельная работа: - выполнение индивидуального творческого задания (ИТЗ); - самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий; - подготовка к практическим занятиям; - подготовка к рубежному контролю и т.п.)	**75,75**	**75,75**
Вид итогового контроля (зачет, экзамен, дифференцированный зачет)	**зачет**	

Разделы дисциплины, изучаемые в 9 семестре

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		всего	аудиторная работа			внеауд. работа
			Л	ПЗ	ЛР	

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		всего	аудиторная работа			внеауд. работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	Роль общения в современном мире. Коммуникативная компетентность.	24	10	6		16
2	Диагностика коммуникативной компетентности.	38	6	6		30
3	Концепция тренинга коммуникативной компетентности. Модели тренинга коммуникативной компетентности.	38	2	38		30
	Итого:	144	18	50		76
	Всего:	144	18	50		76

4.2 Содержание разделов дисциплины

Тема 1. Роль общения в современном мире. Коммуникативная компетентность.

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. Понятие коммуникативной компетентности. Коммуникативная способность. Коммуникативные знания, умения и диспозиции. Теоретические и эмпирические модели. Умозрительные модели. "Редукционистские" модели, (когнитивная сложность). Эмпирическая (критериальная) модель М.Аргайла. Процессуальная модель компетентности. Уровневая модель компетентности

Тема 2. Диагностика коммуникативной компетентности.

Оценка коммуникативной компетентности в рамках компетенциарного подхода. Общая оценка коммуникативной компетентности и оценка на основе уровневой (стратегия) и компонентных моделей. Оценка коммуникативной компетентности как составная часть тренинга. Оценка коммуникативной компетентности в составе комплексной оценки профессиональной компетентности.

Тема 3. Концепция тренинга коммуникативной компетентности. Модели тренинга коммуникативной компетентности.

Тренинг как метод совершенствования коммуникативной компетентности. Специальное обучение. Тренинг. Эффекты тренинга. Множественность эффектов. Овладение поведением. Правила управление поведением. "Памятки". Изменение личностных установок и коммуникативная компетентность. Компоненты тренинга. Событие. Интерпретация. Тренинг базовых коммуникативных умений. Центры интеграции (прототип, схема, система) Специализированные виды тренингов. Область тренинга коммуникативной компетентности.

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

Тема 4. 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.

4.3 Практические занятия (семинары)

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
1-3	1	Роль общения в современном мире. Коммуникативная компетентность.	6
4-6	2	Диагностика коммуникативной компетентности.	6
7-8	3	Концепция тренинга коммуникативной компетентности. Модели тренинга коммуникативной компетентности	4
9-25	3	Тренинг активного слушания	34
		Итого:	50

5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1 Основная литература

1. Григорьев, Н.Б. Психотехнологии группового тренинга : учебное пособие / Н.Б. Григорьев. - Санкт-Петербург : Санкт-Петербургский государственный институт психологии и социальной работы, 2008. - 176 с. : ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-98238-012-8 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=277328 (29.01.2022).
2. Основные направления современной психотерапии / ред. А.М. Боковиков. - Москва : Когито-Центр, 2001. - 376 с. - ISBN 5-89353-030-6 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=56398 (28.01.2022).

5.2 Дополнительная литература

1. Старшенбаум, Г.В. **Психотерапия** в группе / Г.В. Старшенбаум. - Москва : Издательство института психотерапии, 2005. - 298 с. - ISBN 5-89939-122-7 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=69871 (28.01.2022).
2. Старшенбаум, Г.В. Психосоматика и **психотерапия**: исцеление души и тела / Г.В. Старшенбаум. - Москва : Издательство института психотерапии, 2005. - 341 с. - ISBN 5-89939-125-1 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=65014 (28.01.2022).
3. Ходоров, Д. Танцевальная **психотерапия** и глубинная психология / Д. Ходоров ; пер. О.Д. Шустова. - Москва : Когито-Центр, 2009. - 232 с. - ISBN 978-5-89353-261-6 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=56472 (28.01.2022).

5.3 Периодические издания

Вопросы психологии: журнал. - М.: Агентство "Роспечать", 2022

5.4 Интернет-ресурсы

https://www.openedu.ru/course - Каталог курсов: «Логика и аргументация», «Психология межгрупповых отношений», «Психология коммуникаций» (НИУ ВШЭ), «Риторика: ключевые стратегии устной и письменной коммуникации» (НИУВШУ), «Русский язык и культура речи» (ТюмГУ), «Психология межгрупповых отношений» (НИУ ВШЭ).

https://universarium.org/ (Курс «Практики конфликтования: конфликтовать нельзя жить мирно»,

https://www.koob.ru/slotina/psihologiya_obsheniya - Т.В.Слотина «Психология общения»

https://www.koob.ru/iljin_e_p/psych_communication - Е.П. Ильин «Психология общения и межличностных отношений»

https://www.koob.ru/cialdini/psy_persuasion - Р.Чалдини «Психология убеждения. Важные мелочи, гарантирующие успех»

https://www.klex.ru/1ew - Р. Вердербе, К. Вербедер «Психология общения»

https://www.koob.ru/bodalev/psy_of_com - А.А. Бодалёв «Психология общения»

https://www.klex.ru/zv - Смит Мануэль «Когда я говорю Нет, то чувствую себя виноватым»

https://www.klex.ru/2kw - Холл Майкл «Магия коммуникации»

https://www.klex.ru/a4v - Довгань Владимир «Как легко и быстро стать уверенным человеком»
https://www.klex.ru/1mq - Рубштейн Нина «Сценарий Твоей Жизни»
https://www.klex.ru/f9b - Шепелева Л.Н. «Программы социально-психологических тренингов»

5.5 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы современных информационных технологий

1. Операционная система Microsoft Windows
2. Пакет настольных приложений Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint)
3. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы по дисциплине: Консультант Плюс - www.consultant.ru, Гарант - www.garant.park.ru
4. Информационный ресурсный центр по научной и практической психологии «ПСИ-ФАКТОР» - http://psyfactor.org/, Гуманитарно-правовой портал «PSYERA» - http://psyera.ru, База данных Научной электронной библиотеки eLIBRARY.RU - https://elibrary.ru/defaultx.asp, База данных ЭБС "Университетская Библиотека Онлайн" - http://biblioclub.ru, База данных ЭБС Издательства Лань https://e.lanbook.com.

6 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Аудитории оснащены комплектами ученической мебели, техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещение для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой, подключенной к сети "Интернет", и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ОГУ.

К рабочей программе прилагаются:

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