

18

— 1939

Подписано электронной подписью:

Вержицкий Данил Григорьевич

Должность: Директор КГПИ Кемеровской области

Кузбасский гуманитарно-педагогический институт
федерального государственного бюджетного
образования
«Кемеровский государственный университет»
654027, г. Новокузнецк, пр-т Пионерский, 13

Кемеровский
государственный
университет



Факультет психологии
и педагогики

Кафедра психологии и общей педагогики

Коваленко Наталья Владимировна

КОММУНИКАТИВНЫЙ ТРЕНИНГ

Методические указания по дисциплине

для обучающихся по направлению подготовки

37.03.01 Психология, направленность «Практическая психология»

Новокузнецк
2023

Настоящие методические указания являются составной частью методического обеспечения учебной дисциплины «Коммуникативный тренинг» и содержат рекомендации по подготовке ко всем формам учебных занятий в образовательном процессе вуза.

Методические указания предназначены для студентов, обучающихся по направлению подготовки 37.03.01 Психология, направленность «Практическая психология

Текст представлен в авторской редакции

Коваленко Н.В.

Коммуникативный тренинг: метод.указания . по изучению дисциплины для студентов ф-та психологии и педагогики, обучающихся по направлению подготовки 37.03.01 Психология, направленность «Практическая психология» / Н.В. Коваленко. – перераб. и доп. - Кузбасский гум-пед. инст. Кемеров. гос. ун-та.– Новокузнецк: КГПИ КемГУ, 2023. – 29с. – Текст : непосредственный.

Рекомендовано
на заседании кафедры
психологии и общей педагогики
(протокол № 7 от 07.03.2023 г.)
Заведующая кафедрой
А.И. Алонцева

Утверждено
методической комиссией
факультета психологии и педагогики
(протокол № 6 от 22.03.2023 г.)
Председатель метод.комиссии
О.С. Серёгина

Оглавление

Предисловие	4
1. Содержание курса	5
2. Рекомендации по подготовке к занятиям	13
2.1 Рекомендации по подготовке к лекционным занятиям	13
2.2 Рекомендации по подготовке к практическим занятиям	15
2.3 Рекомендации по подготовке к семинарским занятиям	17
3. Рекомендации по самостоятельной работе студентов	18
3.1. Рекомендации студентам по подготовке к занятиям	18
3.2 Рекомендации студентам при подготовке к промежуточному контролю	19
3.3 Рекомендации по работе с литературой	23
3.4 Рекомендации по подготовке к тестированию	26
3.5 Методические рекомендации к подготовке контрольных работ	27
Список рекомендованной литературы	29

ПРЕДИСЛОВИЕ

Настоящие методические указания по учебной дисциплине «Коммуникативный тренинг» являются составной частью нормативно-методического обеспечения требований, предусмотренных ФГОС ВО по направлению подготовки 37.03.01 Психология профиля подготовки «Практическая психология».

Методические указания направлены на освоение обучающимися общекультурных, общепрофессиональных, профессиональных, специализированных профессиональных компетенций, предусмотренных основной профессиональной образовательной программой высшего образования, в том числе учебным планом и рабочей программой дисциплины.

Дисциплина «Коммуникативный тренинг» относится к базовому блоку дисциплин и изучается в 4 семестре 2 курса. Форма контроля – зачет.

Содержание дисциплины направлено на ознакомление студентов с общением как межличностным взаимодействием, тренингом как активной формой развития, тренингом коммуникативных умений. Дисциплина «Коммуникативный тренинг» способствует формированию системы знаний о закономерностях и механизмах развития межличностных отношений в группе, причинах возникновения, динамике и стратегии разрешения социальных конфликтов; умений выявлять конструктивные и деструктивные функции конфликтов; понимать специфику барьеров в общении и трудности адаптации, обусловленные проявлением социальных, этнических, конфессиональных и культурных особенностей личности.

Виды учебных занятий:

- лекционные занятия
- семинарские занятия
- самостоятельная работа обучающихся

Вид промежуточной аттестации – зачет.

1. СОДЕРЖАНИЕ КУРСА

Раздел 1. Общение как межличностное взаимодействие

Тема лекционного занятия 1

Восприятие и понимание человека человеком

Общение как взаимопонимание людьми друг друга. Феномены и механизмы межличностного восприятия. Факторы, влияющие на процесс социальной перцепции: возрастные, гендерные, профессиональные, личностные. Роль первого впечатления. Эффект установки. Каузальная атрибуция. Межличностная аттракция и её виды. Прогнозирование поведения партнёра. Виды и ошибки каузальной атрибуции. Таким образом, необходимо отметить, что в ситуации общения более успешен тот, кто проявляет активность в преобразовании ситуации, себя и отличается большей адекватностью в реагировании. Исходя из этого объективно необходимым и важным является рассмотреть факторы, которые мешают целостному формированию образа партнера по общению.

Первое впечатление считается одним из барьеров, который может способствовать ошибочному восприятию партнера по общению. Почему? Первое впечатление, по сути, не всегда бывает первым, так как на формирование образа влияет и зрительная, и слуховая память. Следовательно, оно может быть относительно адекватным, соответствовать чертам характера, а может быть ошибочным.

Барьер отрицательной установки, введенной в ваш опыт кем-либо из людей. Кто-то сообщил вам отрицательную информацию о каком-то человеке, и у вас складывается негативная установка по отношению к человеку, о котором вы сами мало что знаете, не имеете опыта личного взаимодействия с ним. Таких негативных установок, привнесенных извне, вне вашего личного опыта общения с конкретным человеком и познания его личности, надо избегать.

К новым людям, с которыми вам предстоит общаться в течение определенного времени, надо подходить с позитивной, оптимистической гипотезой. Не ориентируйтесь окончательно в оценке человека только на мнение других.

Стремитесь сами тщательно разобраться в личности человека, соотнесите полученную вами информацию с вашим личным впечатлением. Это поможет избежать межличностных конфликтов, которые нередко возникают именно в результате неверно сформированной у вас кем-либо негативной установки.

Барьер «боязни» контакта с человеком. Бывает, что вам необходимо вступить в непосредственный контакт с человеком, но вам как-то неловко. Что делать в этом случае? Выход один. Попробуйте спокойно, без эмоций проанализировать, что сдерживает вас в общении, и вы убедитесь, что эти эмоциональные наслоения или субъективны, или носят слишком второстепенный характер (естественно, если нет принципиальных конкретных разногласий). После того как такой анализ проведен, вступайте в беседу, а затем обязательно проанализируйте: все ли в разговоре прошло успешно, непременно зафиксируйте собственное внимание на том, что ничего страшного не произошло. Обычно такой барьер характерен для людей, испытывающих сложности в общении, связанные с низким уровнем общительности.

Барьер «ожидания непонимания». Вы должны вступить в непосредственное взаимодействие с человеком в деловом или личностном общении, но вас волнует вопрос: правильно ли вас поймет партнер? Причем здесь нередко исходят из того, что партнер вас обязательно должен понять неверно. Начинают прогнозировать последствия этого неверного понимания, предвосхищать неприятные ощущения, что, заметьте, теперь в собственном воображении выступает как неизбежная данность и др. Что следует предпринять в этом случае? Необходимо спокойно и обстоятельно проанализировать планируемое вами содержание беседы и по возможности устранить из нее те моменты или эмоциональные акценты, ко-

которые могут вызвать неадекватное толкование ваших намерений. После этого смело вступайте в контакт. Барьер «неверных стереотипов». Нередко организовать продуктивное взаимодействие с человеком мешает неверный стереотип восприятия определенных жизненных явлений, скажем: «Я попрошу у него что-либо, а он обязательно откажет».

Барьер «возраста» – типичный в системе обыденного общения. Возникает он в самых разнообразных сферах человеческого взаимодействия: между взрослыми и детьми (взрослый не понимает того, чем живет ребенок, что является причиной многих конфликтов), между людьми разных поколений. Вспомните, как люди постарше нередко осуждают поведение молодых, как бы забывая себя самих в этом возрасте. А кто помоложе раздражаются, посмеиваются, в результате возникают осложнения в межличностных отношениях.

Тема лекционного занятия 2.

Вербальная коммуникация

Этапы коммуникативного процесса. Факторы, влияющие на продолжительность коммуникативного процесса. Адекватность продолжительности контакта в конкретной ситуации. Выход из общения. Стили общения. Технология «Я» и «Ты» - высказываний. Манипуляции в общении и противостояние манипуляции. Правила успешной вербальной коммуникации Г.Бройнига.

1. Понимание вашего высказывания связано с конструкцией предложения. Длинные предложения затрудняют понимание, как сложны грамматически не ясны. Для их понимания партнеру нужны большие сосредоточенность и внимание. Кроме того они затрудняют понимание вопроса, смысл часто теряется в придаточных предложениях.

2. Короткие предложения (8 –15 слов) состоят из законченных мыслей. Это точные и действенные высказывания. Запятые и союзы, такие, как «и», «так как», «что», «но», «потому что» и другие, не используются. Короткие предложения всегда наглядны.

3. Голос является самым сильным инструментом убеждения. Выразительность голоса воспринимается партнером не столько разумом, сколько чувством. Ваш голос вызывает симпатию или антипатию. Монотонность речи часто является причиной неудачи в деловой коммуникации.

4. Паузы прерывают поток речи. Они также выполняют психологические функции: усиливают внимание, успокаивают, подчеркивают сказанное и помогают сделать передышку.

5. Качество и количество словаря усиливают влияние высказывания. Пассивный словарь (слова, которые может использовать память) состоит в зависимости от уровня образования из 30 000 – 50000 слов. Активный словарь (слова, которыми пользуются при спонтанной речи) состоит из 3000 – 12000 слов.

6. Рекомендуются чаще использовать в речи глаголы, а не существительные. Глаголы придают высказыванию наглядность, а существительные большей частью – смысловое значение, к тому же оно обычно бывает абстрактным. Под словами «школа», «перо», «дом», «машина» каждый может себе представить соответствующий предмет с конкретными индивидуальными отличиями. Использование же глаголов помогает формировать из неясного представления конкретную картину. Обходитесь по возможности без прилагательных – они слишком личные.

7. Глагол становится более живым, если вы в своем высказывании используете его активную форму, а не пассивную. Например: «Я пригласил его», а не «Он был мною приглашен». Пассив воздействует безлично, создает дистанцию между партнерами и несет минимальную эмоциональную нагрузку.

8. Дистанционно и безлично действует формулировка типа «Согласно этому можно понять, что...», а также высказывания, содержащие большие числа. Сослагательное наклонение – «Я бы сказал...», «Я бы полагал...», «Я имел бы (был бы)...», «Я должен бы...» – не выражает решительного поступка, а скорее создает дистанцию между собеседниками.

9. Серьезная проблема возникает тогда, когда партнер не до конца понимает или иначе истолковывает смысл слова или высказывания, который вы в них вкладываете. Значение сказанного слова партнер либо расширяет, либо сужает. Чем абстрактнее понятие, тем многозначнее его можно интерпретировать. Часто нужно уже в самом начале разговора разъяснить понятие, сообщив партнеру, что вы конкретно понимаете под ним. (Источник: Бройниг Г., 1996).

Тема семинарского занятия 1

Психотехники общения

Форма проведения занятия - «Круглый стол».

Вопросы для обсуждения.

1. Деструктивные психотехники: принижение партнёра, игнорирование партнёра, эгоцентризм.
2. Промежуточные психотехники: выпрашивание, поддакивание, замечания о ходе беседы.
3. Конструктивные психотехники: активное слушание, развитие идеи, резюме.
4. Принципы эффективной передачи информации.

Составить глоссарий по теме.

Раздел 2. Тренинг как активная форма развития коммуникативной компетентности

Тема лекционного занятия 1

Компетентность в общении

Содержание понятия «компетентность в общении», проблемы точности межличностного восприятия. Параметры конструктивного общения: неоценочность, неинтерпретативность, аргументированность, дескрептивность. Оценка чувств. Эффективное слушание как составляющая коммуникативной компетентности. Способы развития коммуникативной компетентности. Приёмы эффективного слушания. Рефлексивное и нерефлексивное слушание.

Общение представляет собой особую форму активности субъекта, процесс становления его отношений с другим субъектом. «Общение вот личие от коммуникации – это производство индивидами их общего», - считает В.А.Петровский (Петровский, 1996), - чтовыражаетсявдостижениии взаимнойидеальнойпредставленности взаимодействующих сторон (в отличие от коммуникации, которая может иметь чисто инструментальный характер). Общение наряду с деятельностью и познанием – основные способы бытия человека в мире. Человек становится в общении, в контакте с другим. В процессе сообщения участники под руководством тренера создают схему «КК личности». Примерное содержание. Понятия «общение» и «коммуникация» очень часто используются как синонимы. Однако между ними есть существенное различие. Общение –это специфически русский термин. Неслучайно в других языках, например, в английском, его точного перевода нет. В отечественной науке под общением принято понимать многоплановый процесс развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности. Общение как процесс включает в себя обмен информацией (коммуникация), обмен действиями (интеракция) и восприятие и понимание людьми друг друга (перцепция). В русском языке коммуникация –это прежде всего техническое средство связи, это одна из сторон человеческого общения –информационная, благодаря которой люди обмениваются информацией: представлениями, интересами, настроениями. Эффективность человеческого общения во многом зависит от его компетентности в области коммуникации, или от коммуникативной компетентности личности. В отечественной психологии проблема КК разрабатывалась Л.А. Петровской, В.Н. Куницыной, Ю.М. Жуковым, Ю.Н. Емельяновым, Л.Д. Столяренко, Н.Н. Обозовым и др. Так, Л.А Петровская под КК понимала способность человека устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми на основе совокупности знаний и умений, обеспечивающих эффективное протекание коммуникативного процесса. По мнению Ю.М. Жукова, КК – это

система внутренних ресурсов, необходимых для построения эффективного коммуникативного действия в определенном круге ситуаций межличностного взаимодействия. По мнению большинства исследователей КК имеет свою структуру. Первый компонент – когнитивный. К нему принадлежит совокупность знаний в области осуществления вербальной и невербальной коммуникации (ориентированность в различных средствах коммуникации, знание о правилах поведения в коммуникативной ситуации), а также способность к самопознанию и познанию партнера в общении. Второй компонент – поведенческий – это совокупность умений и навыков личности, проявляющихся в общении: понимание коммуникативной ситуации, умение слушать и наблюдать собеседника, отражать его чувства, владение вербальными и невербальными средствами социального поведения, обратной связью, умение задавать вопросы, выражать свои чувства. Третий – эмоционально-личностный компонент выявляет значимость в общении эмоциональных и личностных характеристик человека: самоотношение, настрой на партнера по общению, эмоциональный опыт общения. Вывод: для формирования КК личности необходимо проводить целенаправленную работу по развитию всех компонентов КК.

Тема семинарского занятия 1 **Невербальная коммуникация.**

Форма проведения занятия - «Круглый стол».

Вопросы для обсуждения.

1. Невербальные средства общения.
Кинестетическая, паралингвистическая и экстралингвистическая системы знаков.
2. Ведущие системы отражения невербального поведения, их составляющие и функции: акустическая, оптическая, тактильно-кинестетическая.
3. Организация пространства и времени. Позы и жесты: доминирования и подчинения, открытости, закрытости, ложного поведения, уверенности и неуверенности, агрессии.

4. Симпатии и внимания к противоположному полу, нервного напряжения. Правила «считывания и интерпретации невербальной информации».

5. Факторы, влияющие на успешность невербальной коммуникации.

Составить глоссарий по теме.

Тема семинарского занятия 2

Публичное выступление

Форма проведения занятия - «Круглый стол».

Вопросы для обсуждения.

1. Вербальная сторона публичного выступления. Ключевые идеи и их аргументация.

2. Поучительные истории. Метафоры в тексте выступления. Смысловая структура публичного выступления.

3. Слагаемые убеждения: влияние коммуникатора, содержание сообщения, канал коммуникации, аудитория.

4. Невербальная сторона публичного выступления.

5. Средства визуального представления информации.

Контакт

Составить глоссарий по теме.

Составить резюме.

Раздел 3. Тренинг коммуникативных умений

Тема семинарского занятия 1

Специфика делового общения.

Форма проведения занятия - «Круглый стол».

Вопросы для обсуждения.

1. Понятие деловое общение. Деловая беседа, её основные этапы. Деловые переговоры.

2. Этапы организации и ведения деловых переговоров. Тактика приёмов и уловок в переговорах. Производственное совещание, тактика его проведения.

3. Специфика телефонного разговора. Приём посетителей. Деловое письмо. Создание портфолио, резюме.

4. Стратегии самопрезентации.

Тема семинарского занятия 2

Трудности и барьеры межличностной коммуникации

Форма проведения занятия - «Круглый стол».

Вопросы для обсуждения.

1. Специфика межличностной коммуникации.
2. Понятие «шумов коммуникации».
3. Барьеры коммуникации. Их классификация.
4. Проблемы обратной связи в коммуникации.

Тема семинарского занятия 3

Технологии слушания.

Форма проведения занятия - «Круглый стол».

Вопросы для обсуждения.

1. Уровни слушания.
2. Активное слушание.
3. Пассивное слушание.
4. Эмпатическое слушание.
5. Восприятие информации: аудиалы, визуалы, кинестетики.

2. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ЗАНЯТИЯМ

2.1 РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ЛЕКЦИОННЫМ ЗАНЯТИЯМ

Изучение дисциплины требует систематического и последовательного накопления знаний, следовательно, пропуски отдельных тем не позволяют глубоко освоить предмет. Именно поэтому контроль над систематической работой студентов всегда находится в центре внимания кафедр.

Студентам необходимо:

- перед каждой лекцией просматривать рабочую программу дисциплины, что позволит сэкономить время на записывание темы лекции, ее основных вопросов, рекомендуемой литературы;

- на отдельные лекции приносить соответствующий материал на бумажных носителях, представленный лектором на портале или присланный на «электронный почтовый ящик группы» (таблицы, графики, схемы). Данный материал будет охарактеризован, прокомментирован, дополнен непосредственно на лекции;

- перед очередной лекцией необходимо просмотреть по конспекту материал предыдущей лекции. При затруднениях в восприятии материала следует обратиться к основным литературным источникам. Если разобраться в материале опять не удалось, то обратитесь к лектору (по графику его консультаций) или к преподавателю на практических занятиях. Не оставляйте «белых пятен» в освоении материала.

Студенты, присутствующие на лекционном занятии, обязаны не только внимательно слушать преподавателя кафедры, но и конспектировать излагаемый им материал. При этом конспектирование материала представляет собой запись основных теоретических положений, излагаемых лектором. Конспектирование лекций дает студенту не только возможность пользоваться записями лекций при самостоятельной подготовке к семинарам и зачету (экзамену), но и глубже и основательней вникнуть в существо излагаемых в лекции вопросов, лучше усвоить и запомнить материал.

Для студента важно выработать свой стереотип написания слов, однако по возможности надо стараться избегать различных ненужных сокращений и записывать слова, обычно не сокращаемые, полностью. Если существует необходимость прибегнуть к сокращению, то надо употреблять общепринятые сокращения, так как произвольные сокращения по истечении некоторого времени забываются, и при чтении конспекта бывает, в связи с этим, очень трудно разобрать написанное.

Студент, пропустивший занятия (независимо от причин), рекомендуется не позже чем в 10-дневный срок явиться на консультацию к преподавателю и отчитаться по теме, излучавшейся на занятии. Студенты, не отчитавшиеся за каждое пропущенное занятие к началу зачетной сессии, упускают возможность получить положенные баллы за работу в соответствующем семестре.

При наличии «специфических» форм проведения лекционных занятий прописываются особые требования к подготовке, с обязательным указанием темы данного занятия.

2.2 РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ

Значительную роль в изучении предмета выполняют практические занятия, которые призваны, прежде всего, закреплять теоретические знания, полученные в ходе прослушивания и запоминания лекционного материала, ознакомления с учебной и научной литературой, а также выполнения самостоятельных заданий. Тем самым практические занятия способствуют получению наиболее качественных знаний, помогают приобрести навыки самостоятельной работы.

Приступая к подготовке темы практического занятия, необходимо, прежде всего, внимательно ознакомиться с его планом. Затем необходимо изучить соответствующие конспекты лекций, главы учебников и методических пособий, разобрать примеры, ознакомиться с дополнительной литературой (справочниками, энциклопедиями, словарями). Предлагается к наиболее важным и сложным вопросам темы составлять конспекты ответов. Конспектирование дополнительных источников также способствует более плодотворному усвоению учебного материала. Следует готовить все вопросы соответствующего занятия: необходимо уметь давать определения основным понятиям, знать основные положения теории, правила и формулы, предложенные для запоминания к каждой теме.

Перед очередным практическим занятием целесообразно выполнить все задания, предназначенные для самостоятельного рассмотрения, изучить лекцию, соответствующую теме следующего практического занятия, подготовить ответы на вопросы по теории, разобрать примеры. В процессе подготовки к практическому занятию закрепляются и уточняются уже известные и осваиваются новые категории, «язык» становится богаче. Столкнувшись в ходе подготовки с недостаточно понятными моментами темы, необходимо найти ответы самостоятельно или зафиксировать свои вопросы для постановки и уяснения их на самом практическом занятии.

В начале занятия следует задать преподавателю вопросы по материалу, вызвавшему затруднения в его понимании и освоении.

Самое главное на практическом занятии – уметь изложить свои мысли окружающим, поэтому необходимо обратить внимание на полезные советы:

1. Если студент чувствует, что не владеет навыком устного изложения, необходимо составить подробный план материала, который он будет излагать. Но только план, а не подробный ответ, чтобы избежать зачитывания.

2. Студенту необходимо стараться отвечать, придерживаясь пунктов плана.

3. При устном ответе не волноваться, так как вокруг друзья, а они очень благожелательны к присутствующим.

4. Следует говорить внятно при ответе, не употреблять слова-паразиты.

5. Полезно изложить свои мысли по тому или иному вопросу дома, в общении.

2.3 РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К СЕМИНАРСКИМ ЗАНЯТИЯМ

Готовясь к семинарскому занятию необходимо повторить материал лекции по теме, изучить рекомендованную литературу.

Начинать надо с изучения рекомендованной литературы. Необходимо помнить, что на лекции обычно рассматривается не весь материал, а только его часть. Остальная его часть восполняется в процессе самостоятельной работы. В связи с этим работа с рекомендованной литературой обязательна. Особое внимание при этом необходимо обратить на содержание основных положений и выводов, объяснение явлений и фактов, уяснение практического приложения рассматриваемых теоретических вопросов. В процессе этой работы студент должен стремиться понять и запомнить основные положения рассматриваемого материала, примеры, поясняющие его, а также разобраться в иллюстративном материале.

Заканчивать подготовку следует составлением плана (конспекта) по изучаемому материалу (вопросу). Это позволяет составить концентрированное, сжатое представление по изучаемым вопросам.

В процессе подготовки к занятиям рекомендуется взаимное обсуждение материала, во время которого закрепляются знания, а также приобретается практика в изложении и разъяснении полученных знаний, развивается речь.

При необходимости следует обращаться за консультацией к преподавателю. Идя на консультацию, необходимо хорошо продумать вопросы, которые требуют разъяснения.

Семинарские занятия – 40 ч. Студенты могут набрать от 19 до 40 баллов.

Подготовка к семинарским занятиям: изучение материала, подготовка конспектов, подготовка отчетов по занятиям.

Критерии оценки устного выступления (от 1 до 2 баллов за одно занятие):

1 балл – ответ на вопрос преподавателя по содержанию выступления других студентов, формулирование вопросов выступающим по содержанию выступления.

2 балла – выступление по основному вопросу семинара, основанное на самостоятельном анализе научно-исследовательской литературы (работы одного или нескольких авторов).

3. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ВНЕАУДИТОРНОЙ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

3.1. РЕКОМЕНДАЦИИ СТУДЕНТАМ ПО ПОДГОТОВКЕ К ЗАНЯТИЯМ

Внеаудиторная работа – 30 часов.

Виды самостоятельной работы:

- Написание конспектов
- Изучение материала и подготовка к семинарам
- Подготовка к контрольным работам, тестам

Раздел 1. Общение как межличностное взаимодействие

Тема Восприятие и понимание человека человеком

Задание: конспект. Оценивается в 5 б.

Раздел 2. Тренинг как активная форма развития коммуникативной компетентности

Тема Компетентность в общении

Задание конспект. Оценивается в 5 б.

Раздел 3. Тренинг коммуникативных умений.

Тема Специфика делового общения.

Задание: подготовка к контрольной работе 1. Оценивается в 5-8 б.

КР №1 - 4 вопроса в билете:

2 вопроса – 5 баллов

Задача – 3 балла

Итоговый тест 1-4 баллов

Работа оценивается по четырехбальной системе:

- 1 балл – менее 30 % правильных ответов
- 2 балла – от 30 до 70 % правильных ответов
- 3 балла – 71 – 90 % правильных ответов
- 4 баллов – более 90 % правильных ответов.

3.2 РЕКОМЕНДАЦИИ СТУДЕНТАМ ПРИ ПОДГОТОВКЕ К ПРОМЕЖУТОЧНОМУ КОНТРОЛЮ

Готовиться к зачету необходимо последовательно, с учетом контрольных вопросов, разработанных ведущим преподавателем кафедры. Сначала следует определить место каждого контрольного вопроса в соответствующем разделе темы учебной программы, а затем внимательно прочитать и осмыслить рекомендованные научные работы, соответствующие разделы рекомендованных учебников. При этом полезно делать хотя бы самые краткие выписки и заметки. Работу над темой можно считать завершенной, если вы сможете ответить на все контрольные вопросы и дать определение понятий по изучаемой теме. Для обеспечения полноты ответа на контрольные вопросы и лучшего запоминания теоретического материала рекомендуется составлять план ответа на контрольный вопрос. Это позволит сэкономить время для подготовки непосредственно перед зачетом за счет обращения не к литературе, а к своим записям. При подготовке необходимо выявлять наиболее сложные, дискуссионные вопросы, с тем, чтобы обсудить их с преподавателем на обзорных лекциях и консультациях. Нельзя ограничивать подготовку к зачету простым повторением изученного материала. Необходимо углубить и расширить ранее приобретенные знания за счет новых идей и положений. Результат по сдаче зачета объявляется студентам, вносится в экзаменационную ведомость. Незачет проставляется только в ведомости. После чего студент освобождается от дальнейшего присутствия на зачете. При по-

лучении незачета повторная сдача осуществляется в другие дни, установленные деканатом.

Форма проведения контроля – зачет.

Перечень вопросов к зачету:

№ п/п	Раздел изу- чаемой дис- циплины	Вопросы к зачету
1	Общение как межличностное взаимодействие	1. Понятие «коммуникация». 2. Структура коммуникативного акта. 3. Сложности и трудности в процессе коммуникации. 4. Влияние бессознательного на общение. 5. Значение индивидуального восприятия. 6. Правила работы в коммуникативном тренинге. 7. Роль рефлексии в коммуникации. 8. Влияние организации пространства в межличностном общении. 9. Личностные особенности человека и выбор оптимальной дистанции. 10. Позиции партнеров в общении. 11. Закономерности восприятия вербальной информации
2	Тренинг как активная форма развития	12. Технология активного слушания. 13. Технология пассивного слушания. 14. Этапы коммуникативного процесса. 15. Факторы, влияющие на продолжительность контакта. 16. Роль доверия в общении. 17. Личностные особенности и врожденные факторы, осложняющие общение. 18. Общение в стрессовой ситуации.
3	Тренинг коммуникативных умений	19. Основные стили общения. 20. Особенности проявления манипуляции в общении.

		21. Особенности восприятия и выражения эмоций. 22. Невербальные способы эмоционального самовыражения. 23. Осознание и вербализация чувств. 24. Деструктивное воздействие подавления эмоций на личность и здоровье человека.
--	--	--

Тест

1. Привычные упрощенные представления о других группах людей, о которых человек располагает скудной информацией -...

- а) стереотипы;
- б) предубеждения;
- в) установки;
- г) привычки;
- д) драйвы.

2. Невербальные средства общения изучают следующие науки:

- а) кинестика;
- б) семиотика;
- в) такесика;
- г) проксемика;
- д) лингвистика;

3. К барьерам непонимания людьми друг друга относят -

...

- а) фонетическое непонимание;
- б) семантические барьеры;
- в) стилистические барьеры;
- г) логический барьер;
- д) все варианты верны.

4. К акустическим средствам общения относят -...

- а) паралингвистические;
- б) экстралингвистические;
- в) такесика;

- г) кинесика;
- д) направление взгляда.

5. Стил ь рече вой коммуни кации, при кото ром реч ь полна экспрессии, метафоров, эпитетов, сравнений...

- а) прямой;
- б) инструментальный;
- в) вычурный;
- г) ситуативный;
- д) сжатый.

Практические задания для зачета (образцы типовых заданий)

Задание 1.

Разговор двух старушек старушек у подъезда: –А знаешь, мой внук заработал в армии еще одну лычку? Теперь он у меня сер-жант!–А у меня, ты знаешь, в последнее время печень совсем разболелась, сил нет.–Вот и я говорю, может быть, теперь ему отпуск дадут.–Да, отпуск – Это хорошо! Видимо, придется теперь в больницу идти. Проанализируйте ситуацию

1. Какой уровень слушания продемонстрирован в ситуации?

2. Как это выразилось в поведении собеседников?

Задание 2.

Согласно сценарию школьного вечера, за организацию которого, отвечал 9 «А» класс, всем юношам было необходимо переодеться в женские костюмы. На репетиции ученик этого класса Руслан (чеченец по национальности) категорически отказался участвовать в этом представлении. Ребята стали уговаривать Руслана, говорили, что он их очень подводит. Но Руслан стоял на своем и предлагал выполнить любую другую работу по организации вечера.

Одноклассники были возмущены таким поведением Руслана, однако классная руководительница сумела погасить конфликт, объяснив детям поведение Руслана

Как вы думаете, какое объяснение она нашла?

1.Руслан боялся, что присутствующие на вечере девушки будут над ним смеяться

2.Руслан считал, что мужчинам надевать женскую одежду неприлично.

3.Руслан переживал, что женское платье оголит его не очень красивые ноги.

4.Руслан выбрал благовидный предлог, чтобы не участвовать в неинтересном для него вечере.

Критерии оценивания результатов обучения: требования, предъявляемые к ответам, направлены на проверку достигнутого студентами уровня овладения дисциплины.

В зависимости от успеваемости студента в течение учебного семестра и на основании теоретического опроса выставляются:

«зачтено» - ставится в случае, когда студент освоил весь объем программного материала, выделяет главное положение в изучаемом материале, не затрудняется при ответе на видоизмененные вопросы, свободно применяет полученные знания на практике, не допускает ошибки в изучаемом.

«незачтено»- студент демонстрирует отдельные представления об изучаемом материале, но большая часть материала не усвоена. Допускает грубые ошибки или оказывается не в состоянии воспроизвести материал.

3.3 РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РАБОТЕ С ЛИТЕРАТУРОЙ

Работа с литературой является важной составляющей самостоятельной внеаудиторной подготовки ко всем занятий: семинарским, практическим, при подготовке к зачетам, экзаменам, тестированию, участию в научных конференциях.

Один из методов работы с литературой – повторение: прочитанный текст можно заучить наизусть. Простое повторение воздействует на память механически и поверхностно. Полученные таким путем сведения легко забываются.

Изучение научной учебной и иной литературы требует ведения рабочих записей. Форма записей может быть весьма разнообразной: простой или развернутый план, тезисы, цитаты, конспект.

План – структура письменной работы, определяющая последовательность изложения материала. Он является наиболее краткой и потому самой доступной и распространенной формой записей содержания исходного источника информации. По существу, это перечень основных вопросов, рассматриваемых в источнике. План может быть простым и развернутым. Их отличие состоит в степени детализации содержания и, соответственно, в объеме.

Преимущество плана состоит в том, что план позволяет наилучшим образом уяснить логику мысли автора, упрощает понимание главных моментов произведения. Кроме того, он позволяет быстро и глубоко проникнуть в сущность построения произведения и, следовательно, гораздо легче ориентироваться в его содержании и быстрее обычного вспомнить прочитанное. С помощью плана гораздо удобнее отыскивать в источнике нужные места, факты, цитаты и т.д.

Выписки представляют собой небольшие фрагменты текста (неполные и полные предложения, отделы абзацы, а также дословные и близкие к дословным записи об излагаемых в нем фактах), содержащие в себе квинтэссенцию содержания прочитанного.

Выписки представляют собой более сложную форму записи содержания исходного источника информации. По сути, выписки – не что иное, как цитаты, заимствованные из текста. Выписки позволяют в концентрированной форме и с максимальной точностью воспроизвести наиболее важные мысли автора, статистические и даталогические сведения. В отдельных случаях – когда это оправдано с точки зрения продолжения работы над текстом – вполне допустимо заменять цитирование изложением, близким дословному.

Тезисы – сжатое изложение содержания изученного материала в утвердительной (реже опровергающей) форме. Отличие тезисов от обычных выписок состоит в том, что тезисам присуща значительно более высокая степень концентрации материала. В тезисах отмечается преобладание выводов над общими рассуждениями. Записываются они близко к оригинальному тексту, т.е. без использования прямого цитирования.

Аннотация – краткое изложение основного содержания исходного источника информации, дающее о нем обобщенное представление. К написанию аннотаций прибегают в тех случаях, когда подлинная ценность и пригодность исходного источника информации исполнителю письменной работы окончательно неясна, но в то же время о нем необходимо оставить краткую запись с обобщающей характеристикой.

Резюме – краткая оценка изученного содержания исходного источника информации, полученная, прежде всего, на основе содержащихся в нем выводов. Резюме весьма сходно по своей сути с аннотацией. Однако, в отличие от последней, текст резюме концентрирует в себе данные не из основного содержания исходного источника информации, а из его заключительной части, прежде всего выводов. Но, как и в случае с аннотацией, резюме излагается своими словами – выдержки из оригинального текста в нем практически не встречаются.

Конспект представляет собой сложную запись содержания исходного текста, включающая в себя заимствования (цитаты) наиболее примечательных мест в сочетании с планом источника, а также сжатый анализ записанного материала и выводы по нему.

При выполнении конспекта требуется внимательно прочитать текст, уточнить в справочной литературе непонятные слова и вынести справочные данные на поля конспекта. Нужно выделить главное, составить план. Затем следует кратко сформулировать основные положения текста, отметить аргументацию автора. Записи материала следует проводить, четко следуя пунктам плана и выражая мысль своими словами. Цитаты долж-

ны быть записаны грамотно, учитывать лаконичность, значимость мысли.

В тексте конспекта желательно приводить не только тезисные положения, но и их доказательства. При оформлении конспекта необходимо стремиться к емкости каждого предложения. Мысли автора книги следует излагать кратко, заботясь о стиле и выразительности написанного. Число дополнительных элементов конспекта должно быть логически обоснованным, записи должны распределяться в определенной последовательности, отвечающей логической структуре произведения. Для уточнения и дополнения необходимо оставлять поля. Необходимо указывать библиографическое описание конспектируемого источника.

3.4 РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ТЕСТИРОВАНИЮ

При самостоятельной подготовке к тестированию студенту необходимо:

а) готовясь к тестированию, проработайте информационный материал по дисциплине. Проконсультируйтесь с преподавателем по вопросу выбора учебной литературы;

б) четко выясните все условия тестирования заранее. Вы должны знать, сколько тестов Вам будет предложено, сколько времени отводится на тестирование, какова система оценки результатов и т.д.

в) приступая к работе с тестами, внимательно и до конца прочтите вопрос и предлагаемые варианты ответов. Выберите правильные (их может быть несколько). На отдельном листке ответов выпишите цифру вопроса и буквы, соответствующие правильным ответам;

г) в процессе решения желательно применять несколько подходов в решении задания. Это позволяет максимально гибко оперировать методами решения, находя каждый раз оптимальный вариант.

д) если Вы встретили чрезвычайно трудный для Вас вопрос, не тратьте много времени на него. Переходите к другим тестам. Вернитесь к трудному вопросу в конце.

е) обязательно оставьте время для проверки ответов, чтобы избежать механических ошибок.

3.5 МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ К ПОДГОТОВКЕ КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ

В процессе выполнения контрольной работы студент должен систематизировать и углублять свои знания по предмету, усваивать научную технологию; учиться отбирать наиболее важный материал, относящийся к теме, убедительно обосновать и аргументировать рассмотренные положения; излагать материал в логической последовательности; грамотно делать четкие выводы и обобщения; пользоваться справочной литературой.

Контрольная работа – самостоятельная работа, представляющая собой письменный ответ на вопрос, рассматриваемый в рамках одной учебной дисциплины. Содержание ответа на поставленный вопрос включает: знание теории, выделение актуальных проблем данной темы в сфере культуры и других сфер общественной жизни.

Работа включает в себя следующие основные элементы:

- титульный лист;
- содержание с указанием вопросов и страниц;
- основной текст; приложение (если есть схемы, таблицы, анкеты и т.д.);
- список использованной литературы (в алфавитном порядке)

Основной текст состоит из введения, основной части, раскрывающей тему контрольной работы, заключения.

Качество письменной работы оценивается, прежде всего по тому, насколько самостоятельно и правильно студент раскрывает содержание главных вопросов темы, использует знание рекомендованных к теме первоисточников. При изложении ма-

териала следует стремиться к тому, чтобы каждое теоретическое положение было убедительно аргументировано и всесторонне обосновано, а также подкреплено практическим материалом.

Критерии оценки контрольной работы, учитываемые при рецензировании.

1. Использование специальной, монографической и иной литературы.

2. Насколько полно раскрыта тема контрольной работы.

3. Обоснованность выводов.

4. Стил ь изложения материала.

5. Оформление контрольной работы.

6. Творческий подход к написанию контрольной работы

Задания для контрольных работ.

Раздел «Общение как межличностное взаимодействие»

1. Проблема «коммуникативного состояния» человека.

2. Общение и профессиональная деятельность.

3. Личностные детерминанты общения.

4. Специфика обмена информацией в коммуникативном процессе.

5. Модели коммуникативного процесса и успешность деятельности

Раздел «Тренинг как активная форма развития коммуникативной компетентности»

1. Гендерные и возрастные особенности вербальной коммуникации.

2. Гендерные и возрастные особенности невербальной коммуникации.

3. Индивидуальные различия в использовании невербальных средств общения.

4. Особенности восприятия невербального поведения.

5. Типы взаимодействия.

6. Основные стратегии и способы взаимодействия в процессе общения

Раздел «Тренинг коммуникативных умений»

1. Коммуникативные барьеры.
2. Технологии коррекции и развития экспрессивного репертуара личности.
3. Структура коммуникативных умений и профессиональная деятельность.
4. Самопрезентация в общении.
5. Стиль общения как характеристика отношений

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Основная литература:

1. Жуков, Ю.М. Коммуникативный тренинг. - Москва : Гардарики, 2004. – 223 с. – (Psychologia universalis). - ISBN 5829701634. – Текст : непосредственный.

Дополнительная учебная литература:

1. Гавра, Д. П. Основы теории коммуникации : учебник для академического бакалавриата / Д. П. Гавра. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Юрайт, 2017. – 282 с. – (Бакалавр. Академический курс). – URL: <https://biblionline.ru/viewer/D33B5A6A-CBDA-420A-A17C-E1F5179DBB3A> – Текст : электронный.
2. Основы теории коммуникации : учебник и практикум для академического бакалавриата / Т. Д. Венедиктова [и др.] ; под ред. Т. Д. Венедиктовой, Д. Б. Гудкова. – Москва : Юрайт, 2017. – 193 с. – (Бакалавр. Академический курс). – URL: <https://urait.ru/viewer/osnovy-teorii-kommunikacii-398671#page/1> – Текст : электронный.
3. Левкин, В.Е. Тренинг эффективного общения : учебное пособие / В.Е. Левкин. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2016. – 142 с. : ил., табл. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=450204> – Текст : электронный.