

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Смирнов Сергей Николаевич  
Должность: врио ректора  
Дата подписания: 15.10.2024 12:17:14  
Уникальный программный ключ:  
69e375c64f7e975d4e8830e7b4fcc2ad1bf35f08

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
ФГБОУ ВО «Тверской государственный университет»



Утверждаю:  
Руководитель ООП  
*А. В. Баряк*  
«17» января 2024 г.

Рабочая программа дисциплины (с аннотацией)

## Тренинг деловой коммуникации

Направление подготовки

37.04.01 Психология

Программа магистратуры

Психология труда, управления, организационная психология

Для студентов 1 курса очной формы обучения

Составитель: И.А. Баряк

Тверь, 2024

## **I. Аннотация**

### **1. Цель и задачи дисциплины**

Целью освоения дисциплины является: формирование коммуникативной компетентности у обучающихся к профессиональной деятельности.

Задачами освоения дисциплины являются:

- сформировать представления и знания о коммуникативной культуре;
- выработка умений и навыков успешного взаимодействия в группе;
- овладеть навыками психологического воздействия на собеседника;
- освоить основные технологии и базовые методы, применяемые в профессиональном общении;
- вооружить обучающихся методами и методикой самосовершенствования в процессе взаимодействия.

### **2. Место дисциплины в структуре ООП**

Дисциплина «Тренинг деловой коммуникации» является обязательной частью профессиональной подготовки (Б1.О.08). Учебная дисциплина предназначена для студентов 1 курса. Курс ориентирован на практическую подготовку обучающихся, где студенты углубляют свои представления о деловой коммуникации, знакомятся с технологиями, методами и методиками эффективной коммуникации и умелое их применение.

Входные знания, умения и компетенции, необходимые для изучения данного курса, формируются в процессе изучения курсов на предыдущей ступени подготовки: «Социальная психология», «Организационная психология», «Конфликтология», «Профессиональная этика», «Технология разработки и проведения социально-психологического тренинга».

Дисциплина связана с другими дисциплинами практической и теоретической направленности из обязательной части и части, формируемой участниками образовательных отношений: «Психология управления организационными изменениями», «Психология организационной культуры», «Тренинг профессионального саморазвития», «Организационное

консультирование», а также элективные курсы «Прикладная конфликтология», «Методы разработки и проведения тренинга профилактики профессионального выгорания»

**3. Объем дисциплины:** 3 зачетных единицы, 108 академических часов, в том числе:

**контактная аудиторная работа:** практические занятия 51 час, в том числе практическая подготовка 34 часа

**контактная внеаудиторная работа:** контроль самостоятельной работы 17 часов

**самостоятельная работа:** 40 часов

**4. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы**

| Планируемые результаты освоения образовательной программы (формируемые компетенции)   | Планируемые результаты обучения по дисциплине   |
|---|---|
| УК 3 Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели | УК-3.1 Вырабатывает стратегию командной работы и на ее основе организует отбор членов команды для достижения поставленной цели<br>Вырабатывает стратегию командной работы и на ее основе организует отбор членов команды для достижения поставленной цели<br>УК-3.2 Организует и корректирует работу команды, в т.ч. на основе коллегиальных решений<br>УК-3.3 Разрешает конфликты и противоречия при деловом общении на основе учета интересов всех сторон; создает рабочую атмосферу, позитивный эмоциональный климат в команде<br>УК-3.4 Организует (предлагает план) обучение членов команды и обсуждение результатов работы, в т.ч. в рамках дискуссии с привлечением оппонентов<br>УК-3.5 Делегирует полномочия членам команды и распределяет поручения, дает обратную связь по результатам, принимает ответственность за общий результат |

|   |  |
|---|--|
| <p>УК 4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия</p>  | <p>УК-4.1 Устанавливает контакты и организует общение в соответствии с потребностями совместной деятельности, используя современные коммуникационные технологии<br/> УК-4.2 Составляет в соответствии с нормами русского языка деловую документацию разных жанров<br/> УК-4.3 Составляет типовую деловую документацию для академических и профессиональных целей на иностранном языке<br/> УК-4.4 Создает различные академические или профессиональные тексты на иностранном языке<br/> УК-4.5 Организует обсуждение результатов исследовательской и проектной деятельности на различных публичных мероприятиях на русском языке, выбирая наиболее подходящий формат.<br/> УК-4.6 Представляет результаты исследовательской и проектной деятельности на различных публичных мероприятиях, участвует в академических и профессиональных дискуссиях на иностранном языке<br/> Представляет результаты исследовательской и проектной деятельности на различных публичных мероприятиях, участвует в академических и профессиональных дискуссиях на иностранном языке<br/> Представляет результаты исследовательской и проектной деятельности на различных публичных мероприятиях, участвует в академических и профессиональных дискуссиях на иностранном языке</p> |
| <p>УК 5 Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия</p>  | <p>УК-5.1 Анализирует важнейшие идеологические и ценностные системы, сформировавшиеся в ходе исторического развития<br/> УК-5.2 Выстраивает социальное и профессиональное взаимодействие с учетом особенностей деловой и общей культуры представителей других этносов и конфессий, различных социальных групп;<br/> УК-5.3 Обеспечивает создание недискриминационной среды для участников межкультурного взаимодействия при личном общении и при выполнении профессиональных задач</p>   |
| <p>ОПК 6 Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки<br/> Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки</p> | <p>ОПК-6.1 Оценивает свои ресурсы и их пределы (личностные, ситуативные, временные), целесообразно их использует.<br/> ОПК-6.2 Определяет образовательные потребности и способы совершенствования собственной (в т.ч. профессиональной) деятельности на основе самооценки<br/> ОПК-6.3. Выбирает и реализует с использованием инструментов непрерывного образования</p>  |

|   |  |
|---|--|
|   | <p>возможности развития профессиональных компетенций и социальных навыков</p> <p>ОПК-6.4 Выстраивает гибкую профессиональную траекторию, с учетом накопленного опыта профессиональной деятельности, динамично изменяющихся требований рынка труда и стратегии личного развития</p>   |
| <p>ОПК 7 Способен вести просветительскую и психолого-профилактическую деятельность среди различных категорий населения с целью повышения психологической культуры общества и понимания роли психологии в решении социально- и индивидуально значимых задач в сфере охраны здоровья и смежных с ней областей</p> | <p>ОПК-7.1 Применяет знание психологии и основных технологий, форм, методов и методик работы психолога в просветительской и психолого-профилактической деятельности среди различных категорий населения с целью повышения психологической культуры общества и понимания роли психологии в решении социально – и индивидуально значимых задач в сфере охраны здоровья и смежных с ней областей</p> <p>ОПК-7.2 Разрабатывает программы, направленные на просветительскую и психолого-профилактическую деятельность среди различных категорий населения с целью повышения психологической культуры общества и понимания роли психологии в решении социально – и индивидуально значимых задач в сфере охраны здоровья и смежных с ней областей</p> <p>ОПК-7.3 Реализовывает программы, направленные на психологическое просвещение среди различных категорий населения с целью повышения психологической культуры общества и понимания роли психологии в решении социально – и индивидуально значимых задач в сфере охраны здоровья и смежных с ней областей</p> <p>Реализовывает программы, направленные на психологическое просвещение среди различных категорий населения с целью повышения психологической культуры общества и понимания роли психологии в решении социально – и индивидуально значимых задач в сфере охраны здоровья и смежных с ней областей</p> |
| <p>ОПК 8 Способен использовать модели и методы супервизии для контроля и совершенствования профессиональной деятельности психолога. Способен использовать модели и методы супервизии для контроля и совершенствования профессиональной деятельности психолога</p>   | <p>ОПК-8.2 Определяет в соответствии с целью и уровнем профессиональной подготовки супервизируемого уровень и формы супервизии</p>   |

**5. Форма промежуточной аттестации и семестр прохождения зачет, 1 семестр**

**6. Язык преподавания русский.**

**II. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий**

| Учебная программа – наименование разделов и тем                                | Всего (час.) | Контактная работа (час.) |                                |                      |                                | Самостоятельная работа, в том числе Контроль (час.) |                                 |
|--|--------------|--------------------------|--------------------------------|----------------------|--------------------------------|---|---------------------------------|
|  |              | Лекции                   |                                | Практические занятия |                                |   | Контроль самостоятельной работы |
|  |              | всего                    | в т.ч. практическая подготовка | всего                | в т.ч. практическая подготовка |   |                                 |
| Тема 1 Деловая коммуникация: понятие, виды, планирование делового общения      | 9            |                          |                                | 4                    |                                | 2   | 3                               |
| Тема 2. Психологический контакт. Приемы установления психологического контакта | 12           |                          |                                | 6                    |                                | 2   | 4                               |
| Тема 3 Средства вербальной и невербальной коммуникации                         | 12           |                          |                                | 6                    | 3                              | 2   | 4                               |
| Тема 4 Барьеры деловой коммуникации  | 13           |                          |                                | 6                    | 5                              | 2   | 5                               |
| Тема 5 Активное слушание: виды и техники.                                      | 14           |                          |                                | 6                    | 3                              | 2   | 6                               |
| Тема 6 Психология влияния и противостояние влиянию                             | 17           |                          |                                | 8                    | 8                              | 3   | 6                               |
| Тема 7 Модели стратегии поведения личности в конфликте                         | 16           |                          |                                | 8                    | 8                              | 2   | 6                               |

|  |     |  |  |    |    |    |    |
|--|-----|--|--|----|----|----|----|
| Тема 8<br>эффективное<br>общение и<br>рациональное<br>поведение в<br>конflikте | 15  |  |  | 7  | 7  | 2  | 6  |
| Итого  | 108 |  |  | 51 | 34 | 17 | 40 |

### III. Образовательные технологии

| Учебная программа –<br>наименование разделов и<br>тем ( <i>в строгом<br/>соответствии с разделом<br/>II РПД</i> ) | Вид занятия          | Образовательные технологии  |
|---|----------------------|---|
| Тема 1-8  | Практическое занятие | Тренинг,<br>метод case-study,<br>Игровые технологии<br>Дискуссионные технологии |

### IV. Оценочные материалы для проведения текущей и промежуточной аттестации

- фронтальный опрос студентов – на каждом практическом занятии осуществляется опрос студентов по пройденному материалу с опорой на лекционные и домашние (выполненные по заданию преподавателя) материалы.

Например: - Что такое «социальные роли» и «социальные ожидания»?

- Каковы основные психологические роли индивидов в группе?

- Назовите методики установления отношений с клиентом.

- Какова специфика и особенности групповой работы в различных психологических подходах (психоаналитический, бихевиористский, гуманистический и т.д.)

- Каковы основные цели и задачи тренинговой группы?

- выполнение практических работ по учебной дисциплине – данный вид работы способствует закреплению знаний по изучаемой

дисциплине и отработки умений и навыков по осуществлению практической деятельности психологов.

- Практические работы:

1. Сущность и содержание социально-перцептивной компетентности и основные направления ее повышения.
2. Невербальные проявления клиента как выражение его психического состояния.
3. Психологические основы взаимодействия тренера и клиента.
4. Установление и развитие отношений с клиентом
5. и т.д.

- Студенты разрабатывают занятие в соответствии с заявленной тематикой.

В процессе разработки занятия студенты ставят перед собой несколько вопросов, проблемных точек (2 -3 вопроса): например, выявить средства установления отношений с клиентом, потребности клиента и способы их выявления и т.д.

Далее разрабатывается структура всего занятия, с выделением фаз, этапов развития группы. В соответствии с каждым этапом и фазой необходимо подобрать методики, средства, игры, упражнения и т.д.

Примерная структура занятия: Цель и задачи занятия - Развитие умения слушать и понимать партнера по общению как профессионально важное качество психолога. Умение слушать и понимать партнера по общению в технике активного слушания. Техника развития навыков слушания и понимания в рамках проведения психологических мероприятий.

1. Знакомство.
2. Введение норм и правил тренинговой группы.
3. Краткое ознакомление участников с концепцией тренинга.
4. Введение концепции активного слушания.
5. Упражнение на установление контакта.



6. Упражнение на умение слушать.
7. Упражнение на прием и передачу информации.
8. Обратная связь.
9. Прощание.

Примерный тест для контроля знаний:

1. Взаимодействие двух или более людей, состоящее в обмене между ними информацией познавательного или аффективно-оценочного характера называется:
  - a) общением;
  - b) внушением;
  - c) конфликтом.
  
2. Слова, действия или бездействие, которые лежат в основе возникновения конфликтов, называются:
  - a) конфликтогенами;
  - b) конфликтопричинами;
  - c) конфликтодействиями;
  - d) конфликтами.
  
3. Назовите психологические условия неконфликтного общения (выберите не менее двух вариантов):
  - a) завладеть ситуацией и оказать воздействие на партнера, занять доминирующую позицию
  - b) снижение личной раздражительности и враждебности;
  - c) контроль за проявлениями ситуативной раздражительности;
  - d) фиксация конфликтной ситуации и выход из неё;
  - e) высказывание претензий партнеру;
  - f) управление своими эмоциями.
  
4. Что относится к психологическим барьерам коммуникации (выберите не менее двух вариантов):
  - a) семантический барьер непонимания;
  - b) барьер авторитета;
  - c) культурные различия;
  - d) барьер избегания;
  - e) индивидуально-психологические особенности.
  
5. Социально-психологическая компетентность обуславливается факторами ):

- f) индивидуальными особенностями (темперамент, характер, экстра- или интроверсия);
- g) психическими состояниями (астеническое и стеническое) и типичными настроениями;
- h) эффективностью социализации (например, нарушение социализации приводит к возникновению эмоциональной глухоты, комплексов, агрессивности);
- i) влиянием культурных различий;
- j) специальной социально-психологической подготовкой.
- k) Все ответы верны
- l) Нет правильных ответов

6. Что выступает показателями взаимопонимания?

- a) Положительная реакция на слова говорящего.
- b) Внешнее выражение внимания у слушателей(поза, сосредоточенный взгляд, возгласы одобрения, кивки головой, улыбки ит.д.).
- c) «Рабочая»тишина.
- d) Установленный зрительный контакт.
- e) Все ответы верны.
- f) Нет правильных ответов.

7. Соотнесите понятия и их определение:

**A. Активное**

**Б. Пассивное**

**В. Эмпатическое**

**1. переживание тех же чувств, которые переживает собеседник, понимая его эмоциональное состояние**

**2. просто слушать человека, дать ему понять, что он не один**

**3. на первый план выступает отражение информации**

8. Для нейтрализации негативных (агрессивных) состояний необходимо

- a) предоставить возможность собеседнику высказаться до конца, что бы он при этом не говорил;
- b) проявлять к собеседнику искреннее внимание и уважение, интересоваться его проблемами;
- c) на вопросы и реплики отвечать уверенно и спокойно, каким бы тоном они не задавались;
- d) постараться перевести разговор с эмоционального уровня к взаимному обсуждению настоящей проблемы;
- e) искренне внушать собеседнику сознание его личной значимости;
- f) все ответы верны;
- g) не все ответы верны.

9. Способ воздействия в общении, который представляет собой целенаправленное воздействие, оказываемое с целью трансформировать взгляды одного человека в систему воззрений другого.

- a) внушение;
- b) подражание;
- c) убеждение;
- d) эмпатия.

Тест

10. Форма отношений между потенциальными или актуальными субъектами социального действия, мотивация которых обусловлена противостоящими ценностями и нормами, интересами и потребностями называется:

- d) общением;
- e) воздействием;
- f) внушением;
- g) конфликтом.

11. Слова, действия или бездействие, которые лежат в основе возникновения конфликтов, называются:

- e) конфликтогенами;
- f) конфликтопричинами;
- g) конфликтодействиями;
- h) конфликтами.

12. Назовите психологические условия неконфликтного общения (выберите не менее двух вариантов):

- g) завладеть ситуацией и оказать воздействие на партнера, занять доминирующую позицию
- h) снижение личной раздражительности и враждебности;
- i) контроль за проявлениями ситуативной раздражительности;
- j) фиксация конфликтной ситуации и выход из неё;
- k) высказывание претензий партнеру;
- l) управление своими эмоциями.

13. Что относится к психологическим барьерам коммуникации (выберите не менее двух вариантов):

- m) семантический барьер непонимания;
- n) барьер авторитета;
- o) культурные различия;
- p) барьер избегания;
- q) индивидуально-психологические особенности.

14. При какой стратегии партнер пытается настоять на своих собственных интересах и целях?

- a) избегание;
- b) конфронтация;
- c) компромисс;
- d) сотрудничество;
- e) уступчивость.

15. «Я-высказывание» - это:

- a) возможность передать свои чувства, мысли, чтобы воздействовать на партнера и вызвать у него чувство вины;
- b) возможность передать свои намерения, чтобы собеседник понял, что он в ситуации общения не один;
- c) возможность высказать свои чувства, мысли, стараясь не задевать и не обвинять окружающих.

16. Для нейтрализации негативных (агрессивных) состояний необходимо

- h) предоставить возможность собеседнику высказаться до конца, что бы он при этом не говорил;
- i) проявлять к собеседнику искреннее внимание и уважение, интересоваться его проблемами;
- j) на вопросы и реплики отвечать уверенно и спокойно, каким бы тоном они не задавались;
- k) постараться перевести разговор с эмоционального уровня к взаимному обсуждению настоящей проблемы;
- l) искренне внушать собеседнику сознание его личной значимости;
- m) все ответы верны;
- n) не все ответы верны.

17. Что выступает неперенным условием эскалации конфликтного взаимодействия?

- a) наличие конфликтных ситуаций;
- b) конфликтогены;
- c) настроение личности.

18. Способ воздействия в общении, который представляет собой целенаправленное воздействие, оказываемое с целью трансформировать взгляды одного человека в систему воззрений другого.

- a) внушение;
- b) подражание;
- c) убеждение;
- d) эмпатия.

19. Постигание эмоционального состояния, проникновение, переживание за другого человека, понимание другого человека путем эмоционального вчувствования в его переживания – это:

- a) рефлексия;
- b) внушение (суггестия);
- c) контрсуггестия;
- d) стереотипизация;
- e) эмпатия.

| <p>Планируемые результаты освоения образовательной программы (формируемые компетенции)</p>   | <p>Планируемые результаты обучения по дисциплине</p>   | <p>ФОСы</p>  |
|--|--|--|
| <p>УК 3 Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели</p> | <p>УК-3.1 Вырабатывает стратегию командной работы и на ее основе организует отбор членов команды для достижения поставленной цели<br/> Вырабатывает стратегию командной работы и на ее основе организует отбор членов команды для достижения поставленной цели<br/> УК-3.2 Организует и корректирует работу команды, в т.ч. на основе коллегиальных решений<br/> УК-3.3 Разрешает конфликты и противоречия при деловом общении на основе учета интересов всех сторон; создает рабочую атмосферу, позитивный эмоциональный климат в команде<br/> УК-3.4 Организует (предлагает план) обучение членов команды и обсуждение результатов работы, в т.ч. в рамках дискуссии с привлечением оппонентов<br/> УК-3.5 Делегирует полномочия членам команды и распределяет поручения, дает обратную связь по результатам, принимает ответственность за общий результат</p> | <p>Рассмотрите задачи. Предложите не менее 2 вариантов развития каждой ситуации, опираясь на стратегии и модели поведения личности в конфликте .</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Ваш подчиненный, зрелый и талантливый специалист творческого типа, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у коллег и партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует в коллективе. Вместе с тем у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно. В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным. Как себя вести?</li> <li>● У вас в подразделении есть несколько подчиненных, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный</li> </ul> |

|  |  |   |
|--|--|---|
|  |  | <p>лидер. Вам нужно заставить их хорошо работать, а не устраивать «тусовки» прямо на рабочем месте. Вы не знаете, какой интерес их объединяет. Что вы предпримете для изменения ситуации и улучшения работы?</p>  |
| <p>УК 4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия</p> | <p>УК-4.1 Устанавливает контакты и организует общение в соответствии с потребностями совместной деятельности, используя современные коммуникационные технологии<br/> УК-4.2 Составляет в соответствии с нормами русского языка деловую документацию разных жанров<br/> УК-4.3 Составляет типовую деловую документацию для академических и профессиональных целей на иностранном языке<br/> УК-4.4 Создает различные академические или профессиональные тексты на иностранном языке<br/> УК-4.5 Организует обсуждение результатов исследовательской и проектной деятельности на различных публичных мероприятиях на русском языке, выбирая наиболее подходящий формат.<br/> УК-4.6 Представляет результаты исследовательской и проектной деятельности на различных публичных мероприятиях, участвует в академических и профессиональных дискуссиях на иностранном языке<br/> Представляет результаты исследовательской и проектной деятельности на различных публичных мероприятиях, участвует в академических и профессиональных дискуссиях на иностранном языке<br/> Представляет результаты исследовательской и проектной деятельности на различных публичных мероприятиях, участвует в академических и профессиональных дискуссиях на иностранном языке</p> | <p>Задание 1. Приведите по одному примеру, где проявляются следующие эффекты общения: <b>эффект стереотипизации; эффект первого впечатления; эффект снисхождения; эффект новизны</b><br/> Задание 2. На представленное высказывание сформулируйте ответ, используя: 1) уточнение, 2) пересказ, 3) дальнейшее развитие мыслей собеседника<br/> Высказывание: «Сегодня Александр Петрович в очередной раз высказал свое недовольство в отношении того, как я работаю и распределяю время на выполнение заданий, опять со своими претензиями. Сил уже больше нет, пусть смотрит за собой! Как мне удобно и комфортно, так и буду организовывать свое пространство. Надо заканчивать с этими нравоучениями.</p> |

|   |   |   |
|---|---|---|
|   | проектной деятельности на различных публичных мероприятиях, участвует в академических и профессиональных дискуссиях на иностранном языке  |   |
| УК 5 Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия                             | <p>УК-5.1 Анализирует важнейшие идеологические и ценностные системы, сформировавшиеся в ходе исторического развития</p> <p>УК-5.2 Выстраивает социальное и профессиональное взаимодействие с учетом особенностей деловой и общей культуры представителей других этносов и конфессий, различных социальных групп;</p> <p>УК-5.3 Обеспечивает создание недискриминационной среды для участников межкультурного взаимодействия при личном общении и при выполнении профессиональных задач</p>  | <p><b>Задание 1.</b> Приведите примеры жизненных ситуаций, в которых актуализируются функции общения.</p> <p><b>Задание 2.</b> Приведите примеры, в которых отражаются психологические механизмы, способствующие познанию партнера по общению: (эмпатии, рефлексии, стереотипизации, идентификации).</p>  |
| ОПК 6 Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки | <p>ОПК-6.1 Оценивает свои ресурсы и их пределы (личностные, ситуативные, временные), целесообразно их использует.</p> <p>ОПК-6.2 Определяет образовательные потребности и способы совершенствования собственной (в т.ч. профессиональной) деятельности на основе самооценки</p> <p>ОПК-6.3. Выбирает и реализует с использованием инструментов непрерывного образования возможности развития профессиональных компетенций и социальных навыков</p> <p>ОПК-6.4 Выстраивает гибкую профессиональную траекторию, с учетом накопленного опыта профессиональной деятельности, динамично изменяющихся</p> | <p>Рассмотрите ситуации:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Один из участников тренинговой группы постоянно перебивает ваши объяснения, чем нарушает динамические процессы группы.</li> <li>• В тренинговой группе организовалась компания молодых людей, которые не желают выполнять каждое ваше задание.</li> <li>• Участники группы пренебрежительно относятся к высказываниям того или иного участника</li> </ul> <p>Вопросы по ситуациям:</p> <p>1. Проанализируйте ситуацию и предложите пути выхода из нее</p> |



|   |  |  |
|---|--|--|
|   | <p>требований рынка труда и стратегии личного развития</p>   | <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Объясните роль профессиональной этики психолога в групповой психологической деятельности.</li> <li>3. Подберите необходимые методики и техники для решения задач личностного роста сотрудников организации.</li> </ol>   |
| <p>ОПК 7 Способен вести просветительскую и психолого-профилактическую деятельность среди различных категорий населения с целью повышения психологической культуры общества и понимания роли психологии в решении социально- и индивидуально значимых задач в сфере охраны здоровья и смежных с ней областей</p> | <p>ОПК-7.1 Применяет знание психологии и основных технологий, форм, методов и методик работы психолога в просветительской и психолого-профилактической деятельности среди различных категорий населения с целью повышения психологической культуры общества и понимания роли психологии в решении социально – и индивидуально значимых задач в сфере охраны здоровья и смежных с ней областей</p> <p>ОПК-7.2 Разрабатывает программы, направленные на просветительскую и психолого-профилактическую деятельность среди различных категорий населения с целью повышения психологической культуры общества и понимания роли психологии в решении социально – и индивидуально значимых задач в сфере охраны здоровья и смежных с ней областей</p> <p>ОПК-7.3 Реализовывает программы, направленные на психологическое просвещение среди различных категорий населения с целью повышения психологической культуры общества и понимания роли психологии в решении социально – и индивидуально значимых задач в сфере охраны здоровья и смежных с ней областей</p> <p>Реализовывает программы, направленные на психологическое просвещение среди различных</p> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Составьте презентацию на тему «Методы профилактики и разрешения конфликтов в организации».</li> <li>2. Подготовьте сообщение на актуальную тему, учитывая следующие критерии успешного выступления: 1) организационная подготовка к выступлению, 2) приемы установления контакта с аудиторией, 3) способы удержания внимания, 4) завершение выступления</li> </ol> |

|   |   |  |
|---|---|--|
|   | категорий населения с целью повышения психологической культуры общества и понимания роли психологии в решении социально – и индивидуально значимых задач в сфере охраны здоровья и смежных с ней областей |  |
| ОПК 8 Способен использовать модели и методы супервизии для контроля и совершенствования профессиональной деятельности психолога | ОПК-8.2 Определяет в соответствии с целью и уровнем профессиональной подготовки супервизируемого уровень и формы супервизии   | Оцените каждую технику с точки зрения того, насколько она сможет помочь вам понять партнера:<br>1) В беседе мы сопровождаем высказывания партнера вроде «Глупости ты говоришь», «Ты, я вижу, в этом вопросе ничего не понимаешь»<br>2) В ходе беседы мы вставляем высказывание: «Пора приступить к предмету разговора», «Мы несколько отвлеклись от темы»<br>3) Мы пытались вывести логически следствие из высказывания партнера или выдвинуть предположения относительно причин высказывания «Если исходить из того, что вы сказали, то выходит, что..» |

*Критерии и оценивания и шкала оценивания*

Ответ полный, грамотный, корректный, аргументированный – 7 б.

Ответ краткий, слабо аргументированный – 3б.

Нет ответа, неверный, с грубыми ошибками – 0 б.

## **V. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

### **1) Рекомендуемая литература**

#### **а) Основная литература**

1. Виговская М.Е. Психология делового общения : учебное пособие для бакалавров / Виговская М.Е., Лисевич А.В.. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 139 с. — ISBN 978-5-394-04357-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/102278.html>
2. Генералова С.В. Деловые коммуникации. Технология ведения деловых переговоров : практикум / Генералова С.В.. — Саратов : Вузовское образование, 2020. — 59 с. — ISBN 978-5-4487-0728-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/97408>
3. Захарова И.В. Деловые коммуникации : практикум / Захарова И.В.. — Саратов : Ай Пи Ар Медиа, 2019. — 141 с. — ISBN 978-5-4497-0198-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/86469>.
4. Короткий С.В. Деловые коммуникации : учебное пособие / Короткий С.В.. — Саратов : Вузовское образование, 2019. — 90 с. — ISBN 978-5-4487-0472-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/80614>

#### **б) Дополнительная литература**

1. Брайан Гарнер Эффективные письменные деловые коммуникации / Брайан Гарнер. — Москва : Манн, Иванов и Фербер, 2014. — 195 с. — ISBN 978-5-91657-940-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/39478>
2. Деловые коммуникации : учебное пособие / . — Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет, 2013. — 92 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/47297>.
3. Занковский А.Н. Психология деловых отношений : учебное пособие / Занковский А.Н.. — Москва : Евразийский открытый институт, 2008. — 383 с. — ISBN 978-5-374-00160-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/11094>
4. Кузнецова Е.В. Деловые коммуникации : учебно-методическое пособие / Кузнецова Е.В.. — Саратов : Вузовское образование, 2017. — 180 с. — ISBN 978-5-906172-24-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/61079>
5. Курганская М.Я. Деловые коммуникации : курс лекций / Курганская М.Я.. — Москва : Московский гуманитарный университет, 2013. — 121 с. — ISBN 978-5-98079-935-9. — Текст : электронный // Электронно-

библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/22455.html>

6. Макаров Б.В. Деловой этикет : учебное пособие / Макаров Б.В., Непогода А.В.. — Ростов-на-Дону : Феникс, 2010. — 209 с. — ISBN 978-5-222-16860-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/1133>

7. Макаров Б.В. Деловой этикет и общение : учебное пособие / Макаров Б.В., Непогода А.В.. — Москва : Юстицинформ, 2006. — 205 с. — ISBN 5-7205-0731-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/1134>

8. Менеджмент: кейсы, тренинги, деловые игры : практикум / Т.Ю. Анопченко [и др.]. — Москва : Дашков и К, 2019. — 282 с. — ISBN 978-5-394-03361-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/85392.html>

9. Немец Г.Н. Коммуникативные основы деловой культуры : учебное пособие / Немец Г.Н., Немец Г.И.. — Краснодар : Южный институт менеджмента, 2009. — 107 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/9592>.

10. Петрова Ю.А. Культура и стиль делового общения : учебное пособие / Петрова Ю.А.. — Москва : ГроссМедиа, 2007. — 190 с. — ISBN 5-476-003-476. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/1129>.

11. Скибицкая И.Ю. Деловые коммуникации : учебное пособие / Скибицкая И.Ю., Скибицкий Э.Г.. — Новосибирск : Новосибирский государственный архитектурно-строительный университет (Сибстрин), ЭБС АСВ, 2017. — 57 с. — ISBN 978-5-7795-0829-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/85883>

12. Федорова Н.Н. Речевая коммуникация и деловое общение : практикум / Федорова Н.Н.. — Сочи : Сочинский государственный университет, 2020. — 50 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/106585>.

13. Чернов А.В. Деловые коммуникации в международном менеджменте : учебное пособие / Чернов А.В., Чернова В.А.. — Москва : Российский университет дружбы народов, 2019. — 79 с. — ISBN 978-5-209-08884-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/104198>

## **2) Программное обеспечение**

### **а) Лицензионное программное обеспечение**

- Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows - Акт на передачу прав №1842  
30.11.2020

- Microsoft office professional 2016 - Акт на передачу прав №1051 от 05.08.2020 г.
- Microsoft Windows 10 Enterprise - Акт на передачу прав №1051 от 05.08.2020 г.
- IBM SPSS Statistics 27 - Акт приема-передачи по договору №20180302-1 от 27.03.2018

#### **б) Свободно распространяемое программное обеспечение**

- Google Chrome - бесплатно

#### **3) Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

- ЭБС Лань Договор № 4-е/23 от 02.08.2023 г.
- ЭБС Znanium.com Договор № 1106 ЭБС от 02.08.2023 г.
- ЭБС Университетская библиотека online Договор № 02-06/2023 от 02.08.2023 г.
- ЭБС ЮРАЙТ Договор № 5-е/23 от 02.08.2023 г.
- ЭБС IPR SMART Договор № 3-е/23К от 02.08.2023 г.

1. База данных международных индексов научного цитирования Scopus [www.scopus.com](http://www.scopus.com) (<http://library.tversu.ru/kratie-novosti/35-about-library/resurs/488-scopus.html>)
2. База данных международных индексов научного цитирования Web of Science (<http://library.tversu.ru/nauchnyeresursy/35-about-library/resurs/748-baza-dannykh-mezhdunarodnykh-indeksov-nauchnogo-tsitirovaniya-web-of-science.html>)
3. Справочно-правовая система «Консультант Плюс» [www.consultant.ru](http://www.consultant.ru) (<http://library.tversu.ru/nauchnyeresursy/35-about-library/resurs/348-c.html>)
4. Психологический навигатор - психологический портал <https://www.psynavigator.ru/>
5. Национальная психологическая энциклопедия <https://vocabulary.ru>
6. Психологический портал (базы данных) <http://www.psychology-online.net>

4) Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

<http://www.psychology.ru/>

<http://psyjournals.ru/>

## **VI. Методические материалы для обучающихся по освоению дисциплины**

*– вопросов для подготовки к зачету*

1. Понятие деловой коммуникации и её особенности.
2. Деловое общение как управленческая категория.
3. Структура делового общения.
4. Принципы и социально-психологические функции делового общения.
5. Деловое общение и деловой этикет: соотношений категорий.
6. Деловые переговоры.
7. Коммуникативные и перцептивные барьеры делового общения.
8. Вербальные и невербальные средства делового общения.
9. Конфликты в деловом общении.
10. Структура и типология конфликтов.
11. Стратегии поведения личности в конфликте.
12. Пути разрешения конфликтов в деловом общении.
13. Этика делового общения.
14. Правила оформления деловой коммуникации.

Задание для самостоятельной работы: **ПРОВЕСТИ АНАЛИЗ РАЗРАБОТАННОГО ТРЕНИНГА.**

### **Цель занятий:**

- развитие чувства собственного достоинства и умения уважать достоинство других;
- развитие способности к самоанализу, самопознанию, навыков ведения позитивного внутреннего диалога о самом себе;
- обучение конструктивным способам выхода из конфликтных ситуаций, выражение своих чувств и переживаний без конфликтов и насилия;
- развитие социальной восприимчивости. социального воображения. доверия, умение выслушивать другого человека, способности к эмпатии, сочувствию, сопереживанию;
- обучение межкультурному пониманию и толерантному поведению в межэтнических отношениях;
- развитие навыков общения, укрепляющих социальные связи;
- повышение самооценки через получение позитивной обратной связи и поддержки от группы.

### **Структура занятий:**

1. «Разогрев». Цель – снятие эмоционального напряжения, настрой на работу.
2. Основная часть. Цель – обучение навыкам эффективного общения, руководства группой, повышение коммуникативной компетентности. Ознакомление с психологическими особенностями курсантского коллектива, обсуждение трудностей, возникающих при руководстве группой и т.д.
3. Заключительная часть. Цель – обучение навыкам саморегуляции, снятие эмоционального напряжения, групповое обсуждение занятия.

## Занятие 1

**Цель:** знакомство участников, выработка правил и норм группы, самопознание участников, сопоставление собственного мироощущения с восприятием окружения.

1. Ведущий представляется и раскрывает участникам цели проведения тренинга. Обсуждение правил группы.

### Правила группы.

1. Не опаздывать.
2. Заботиться о конфиденциальности группы.
3. Активность.
4. Искренность.
5. Право говорить нет.
6. Право на поддержку.
7. Обязанность слушать – не перебивать.
8. Участвовать во всем.
9. Право на личное мнение.
10. Говорить от себя лично о происходящем здесь и сейчас.
11. Не оценивать
12. Обращаться персонально к человеку по имени.

«Разогрев», упражнение «Знакомство».

2. **Основная часть** – упражнение «Кто похвалит себя лучше всех или памятка на черный день».

*Цель:* развитие навыков ведения позитивного внутреннего диалога о самом себе, развитие способностей к самоанализу(20 мин).

*Процедура:* Участников просят заполнить графы в таблице. Далее предлагает ведущий зачитать всем желающим свои памятки. они остаются у участников.

| Мои лучшие черты   | Мои способности и таланты   | Мои достижения                        |
|--|---|---------------------------------------|
| черты или особенности своего характера, которые в себе нравятся и составляют сильную сторону | способности и таланты в любой сфере, которыми человек может гордиться | достижения участников в любой области |

Упражнение «Нобелевская премия».

*Цель:* повышение социальной компетентности, переживание ситуации «ответственности перед человечеством», работа с мечтами и фантазиями о будущем.

*Материалы:* бумага, письменные принадлежности, карандаши, фломастеры, маркеры, скотч, кнопки, пластилин.

*Процедура:* Участникам предлагают игровую ситуацию. Далее участники готовят свое выступление по плану:

1. Опишите сделанное открытие, научное достижение или литературное произведение.
  2. Объясните, почему ваш вклад получил высокую оценку.
  3. Выразите слова благодарности тому, кто помог добиться результата.
  4. Планы на будущее. (время на подготовку 10 мин.).
3. **Заключение.** Заключительное обсуждение.

*Вопросы:*

1. Как отношение к самому себе влияет на отношение к другим людям?
2. Легко ли было обнаружить в себе какие-либо положительные черты, способности, похвалить себя?

## Занятие 2

**Цель:** возможность самовыражения, самораскрытия в метафорической форме, получение обратной связи от участников группы, формирование навыков точного межличностного восприятия.

1. **«Разогрев»** - упражнение *«Путаница»*, *«На какого сказочного героя я похож?»*, *«Комплимент»*.

2. Основная часть – упражнение *«Пять добрых слов»*.

Цель: получение обратной связи от группы. повышение самооценки, самопознания, возможность сделать приятное другому человеку, повышение внутригруппового доверия.

**Материалы:** принадлежности для рисования.

**Процедура:** Участники разбиваются на подгруппы по 5 человек. Рисуют свою руку, на ладони пишут свое имя. Каждый участник пишет привлекательное качество обладателя руки. Ведущий собирает рисунки и зачитывает комплименты, а группа должна догадаться о ком идет речь. Листы раздаются участникам.

**Обсуждение упражнения.**

Какие чувства ты испытал когда читал надписи на своей руке?

Все ли достоинства, которые написали другие были тебе известны?

Упражнение *«Доверяющее падение»* (в группе и в паре).

3. **Заключение** - упражнения на успокоение и релаксацию. Заключительное обсуждение.

Удалось ли вам на этом занятии узнать о себе что-то новое, ранее неизвестное?

Насколько хорошо вы, на ваш взгляд знаете себя?

## Занятие 3

**Цель:** освоение невербальных средств общения.

1. **«Разогрев»** - упражнение *«Полоса препятствий»*, *«Спелеолог»* обсуждение того, как каждый преодолевает препятствия.

2. **Основная часть** – упражнение *«Замороженный»*.

Упражнение *«Как быть толерантным в общении»*.

**Цель:** обучение конструктивным способам выхода из конфликтных ситуаций.

**Процедура:** участник вспоминает и рассказывает ситуацию, когда его кто-то обидел. Участники разыгрывают сцену, используя следующую схему, где обиженный достойно выходит из ситуации:

Начни разговор с конкретного и точного описания ситуации, которая тебя не устраивает: *«Когда ты накричал на меня при ...»*.

Выразить чувства, возникшие у тебя в связи с этой ситуацией и поведением человека по отношению к тебе: *«... я почувствовал себя неудобно...»*.

Скажи человеку, как бы тебе хотелось, чтобы он поступил, предложи ему другой вариант поведения, устраивающий тебя: *«...поэтому в следующий раз я попрошу тебя высказывать свои замечания не в присутствии моих друзей»*.

Скажи как ты себя поведешь в случае, если человек изменит свое поведение: *«... тогда я буду прислушиваться к твоим замечаниям»*.

Обсуждение, чей выход из ситуации оказался более удачным и почему.

Упражнение *«Я высказывание/ты высказывание»*.

3. **Заключение** - упражнения на успокоение и релаксацию. Заключительное обсуждение.

Как вы считаете, какое поведение характерно для вас при разрешении конфликтных ситуаций и каковы преимущества толерантного общения?

## Занятие 4

**Цель:** дать возможность осознать причины и следствия непонимания возникающего в результате взаимодействия человека с представителями других культур, развит социальное воображение и социальную перцепцию, сформировать навыки установки, необходимого



для успешного взаимодействия с представителями другой культуры, людьми, исповедующими другие взгляды, помочь осознать многообразие культур.

1. **«Разогрев»** - упражнение *«Оркестр»* (группа изображает оркестр, выбирается дирижер, распределяются инструменты, затем под музыку все изображают оркестр), *«Угадай цвет по жесту»*.

2. **Основная часть.** Игра *«Неведомые миры»*.

*Материалы:* принадлежности для рисования (бумага, карандаши, фломастеры, маркеры, лист ватмана, цветная бумага, клей, пластилин, скотч, ножницы).

*Процедура:* Участники с помощью жеребьевки разбиваются на 2 команды.

*1 этап игры:* «создание миров» (20-30 мин).

Каждая подгруппа получает задание: план создания цивилизации:

Название мира и его представителей.

Портрет представителя этой цивилизации.

Их специфические особенности и характер.

Их образ жизни: суточный ритм, любимые занятия.

Законы по которым живут представители этой цивилизации.

Некоторые культурные особенности (ритуалы приветствия, прощания, кухня, танец).

*2 этап:* «встреча».

Ведущий произносит речь, далее происходит презентация миров каждой команды.

Обсуждение:

Чем похожи и чем различаются обитатели обоих миров?

Проанализируйте нормы и правила, которыми руководствуются представители разных цивилизаций.

*3 этап:* «принятие общих законов».

Команды после речи ведущего обсуждают законы, которые нужно принять (не более 4 законов). Далее команды садятся за стол переговоров. На ватман записываются принятые законы. Идет общее голосование, подписи участников.

*Обсуждение:*

Какие из принимаемых законов вызвали наибольшее разногласие и с чем это связано и что могло бы сделать процесс переговоров более успешным?

3. **Заключительное обсуждение.**

Что помогало и что мешало командам находить компромиссы и заключать соглашение в процессе игры?

Какие шаги нужно предпринимать и каким правилам следовать чтобы отношения между людьми носили терпимый характер?

**Список используемой литературы.**

1. Солдатова Г.У., Шайгерова Л.А., Шарова О.Д. Жить в мире с собой и другими: Тренинг толерантности для подростков. М., 2001 г. (С 27- 70).

## **VII. Материально-техническое обеспечение**

*Тренинговый класс*

## **VIII. Сведения об обновлении рабочей программы дисциплины**

| №п.п. | Обновленный раздел рабочей программы дисциплины | Описание внесенных изменений                                 | Реквизиты документа, утвердившего изменения           |
|-------|---|--|---|
| 1.    | I. Аннотация                                    | Обновление титульного листа<br>Актуализированы цели и задачи | Протокол заседания кафедры №10<br>«Психология труда и |

|    |   |  |  |
|----|---|--|--|
|    |   | <p>дисциплины в соответствии с компетенциями. Обновлено содержание дисциплины в соответствии с профессиональным стандартом. Согласовано количество часов и форм учебных занятий в соответствии с учебным планом и новым профессиональным стандартом.</p> | <p>клиническая психология» от 21.05.2024 г.</p>  |
| 2. | <p>II. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий</p> | <p>Обновлено содержание дисциплины и соответствующие виды учебных занятий, технологий и методов обучения</p>   | <p>Протокол заседания кафедры №10 «Психология труда и клиническая психология» от 21.05.2024 г.</p> |
| 3. | <p>III. Образовательные технологии</p>  | <p>Проведена ревизия используемых технологий с учетом содержания новой литературы и профессионального стандарта.</p>   | <p>Протокол заседания кафедры №10 «Психология труда и клиническая психология» от 21.05.2024 г.</p> |
| 4. | <p>IV. Оценочные материалы для проведения текущей и промежуточной аттестации</p>  | <p>Проведена ревизия оценочных материалов для проведения текущей и промежуточной аттестации.</p>   | <p>Протокол заседания кафедры №10 «Психология труда и клиническая психология» от 21.05.2024 г.</p> |
| 5. | <p>V. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины</p>   | <p>Обновлен список литературы и информационные ресурсы. Внесение изменений в п.3 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы.</p>   | <p>Протокол заседания кафедры №10 «Психология труда и клиническая психология» от 21.05.2024 г.</p> |
| 6. | <p>VI. Методические материалы для обучающихся по освоению дисциплины</p>  | <p>Проведена ревизия методических материалов по дисциплине</p>   | <p>Протокол заседания кафедры №10 «Психология труда и</p>  |

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  |  |  | клиническая<br>психология»<br>от 21.05.2024 г. |
|--|--|--|--|