

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФГБОУ ВПО «ВОЛОГОДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ»
ИСТОРИЧЕСКИЙ ФАКУЛЬТЕТ

УТВЕРЖДАЮ



16 ноября 2012г.

Рабочая программа дисциплины по выбору
«Тренинг эффективного общения»

Специальность
050401 – «История»

Форма обучения
Заочная

Вологда
2012

[illegible]

1. Целями освоения дисциплины «Тренинг эффективного общения» обеспечить студентам возможность получить целостные представления о сущности процесса общения, ознакомиться с основными закономерностями общения и приобрести некоторые специальные умения, связанные с использованием общения в качестве основного профессионального инструмента.

2. Место дисциплины в общей системе подготовки специалиста

Курс «Тренинг эффективного общения» относится к вариативной части общепрофессионального цикла (ОПД.В.1), является дисциплиной по выбору студента. Дисциплина проводится в 5 семестре, форма итогового контроля – зачет.

Материал курса раскрывает содержание, цели, средства общения; формы, функции, виды и уровни общения. Студенты знакомятся с современными представлениями о коммуникационных процессах, о структуре коммуникации, о факторах, повышающих эффективность приема и передачи информации. Большое внимание при этом уделяется «техникам» общения, позволяющим существенно повысить эффективность профессиональных коммуникаций.

3. Требования к уровню освоения содержания дисциплины

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

- **Знать:** законы и закономерности процесса межличностного общения, основные направления в решении прикладных задач по развитию коммуникативных навыков, рефлексии в общении; закономерности и механизмы социальной перцепции, возникновения и динамики межличностных отношений; закономерности процесса коммуникации, особенности функционирования различных коммуникационных каналов; закономерности и механизмы влияния социальной среды и контактной группы на человека, закономерности и механизмы влияния на поведение и социальные установки целевой группы с помощью различных методов, а также механизмы противодействия влиянию.
- **Уметь:** применять теоретические положения на практике, использовать техники активного, рефлексивного и эмпатического слушания для повышения эффективности восприятия сообщений в процессе профессиональной коммуникации, осуществлять анализ конкретного коммуникационного процесса, формулировать рекомендации по повышению его эффективности, эффективному использованию коммуникационных каналов для эффективной передачи сообщения целевой группе.
- **Владеть:** техниками эффективной передачи позитивной и негативной обратной связи в профессиональном общении, техниками ассертивной конфронтации в профессиональном общении, представлениями о механизмах речи, языка и коммуникации, о роли и особенностях невербальных средств в общении.

4. Извлечение из ГОС ВПО специальности (направления), содержащее требования к обязательному минимуму содержания дисциплины и общее количество часов (выписка).

(Для дисциплин федерального компонента)

5. Структура и содержание дисциплины «Тренинг эффективного общения»

5.1 Общая трудоемкость дисциплины составляет 40 часов; из них аудиторных – 8 часов. Самостоятельная работа – 32 часа

№ п/п	Раздел дисциплины	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Форма промежуточной аттестации
			Всего	ЛК	ПЗ	СРС	

		5	40	8		32	Проверка практических заданий; Тестирование; Анализ практических ситуаций Рефлексивный отчет по тренингу
1.	Понятие общения, процедура, этапы, виды и функции общения. Роль общения в психическом развитии человека			1		6	
2.	Структура общения: коммуникативная, интерактивная, перцептивная стороны общения			1		6	
3.	Защитные механизмы и смысловые барьеры в общении человека			1		6	
4.	Общение и семья: мужчины и женщины, мальчики и девочки, взрослые и дети			1		6	
5.	Трансактный анализ Э. Берна			2		4	
6.	Конфликтные ситуации, конфликты. Различные стратегии поведения в конфликте и пути выхода			2		4	

5.2 Программа курса «Тренинг эффективного общения»

Тема 1. Понятие общения. Определения: общение, общительность, содержание общения, цель общения и средства общения: речь, язык, интонация, мимика, поза, жесты, расстояние. Общность и различия содержания, целей и средств общения у человека и животных. Уровни общения: макро уровень, мезо уровень и микро уровень. Процедура и этапы общения: общение, жизненный опыт (впечатления), заключение (вывод), обобщение, ответное поведение человека.

Виды общения и их роль в психическом развитии человека. Функции общения: контактная, информационная, побудительная, координационная, понимания, амотивная, установления отношений. Виды общения: в зависимости от содержания общения (материальное, когнитивное, кондиционное, мотивационное, деятельностное), от передаваемой информации («контакт масок», примитивное общение, формально-ролевое, деловое, духовное, манипулятивное, светское), в зависимости от цели общения (биологическое и социальное), от средств общения (непосредственное и опосредованное, прямое и косвенное). Роль каждого вида общения в психическом развитии человека.

Тема 2. Структура общения

Коммуникативная сторона общения. Психология межличностных симпатий. Коммуникация, коммуникативная компетентность, коммуникативные качества, симпатия, адресант и адресат. Составляющие коммуникативного процесса: обмен информацией, понимание информации, использование одинаковой знаковой системы (кодирование и декодирование), влияние общающихся друг на друга.

Интерактивная сторона общения. Взаимодействие между партнёрами. Влияние ценностей, целей, мотивов и потребностей на содержание и процесс общения. Пирамида потребностей по А. Маслоу. Важность условий для осуществления общения. Признаки внимательного, заинтересованного слушания. Создание ситуации успеха. Психологическая поддержка ребёнка

Перцептивная сторона общения. Психология понимания человека человеком. Социальное положение, статус, роли человека. Различные амплуа: «рубаха-парень», «деловой человек», «счастливчик», «злодей», «душа компании», «шут», «плохие и хорошие люди». Значение внешнего облика при общении: физический облик, выразительное поведение, оформление внешности. Чувства и эмоции при общении и их выражение (радость, удивление, гнев, отвращение, грусть). Ошибки восприятия: «эффект ореола», «эффект первого впечатления», «эффект снисхождения», «эффект ложного согласия», «ошибка контраста», «ошибка центральной тенденции».

Тема 3. Защитные механизмы и смысловые барьеры в общении человека. Механизмы психологической защиты: отрицание, подавление, рационализация, вытеснение, проекция, идентификация, отчуждение, замещение, сновидение, катарсис, сублимация. Психологическая защита у детей. Психологические барьеры. Преодоление психологической защиты. Смысловой барьер. Виды и причины смысловых барьеров. Стереотипы в общении.

Тема 4. Общение и семья.

Мужчины и женщины. Добрачный период и его значение. Идеалы и ожидания. Брак. Молодые мужья и жёны. Кризисы. Семейные ссоры и их влияние на общение. Родительские установки и общение молодых. Влияние общества и его культуры на семейные отношения. Согласование ролей супругов. Семейные конфликты, их причины, виды и предупреждение.

Родители и дети. Семья, семейное воспитание. Виды семей: полная семья, неполная семья, асоциальная семья, антисоциальная семья. Процесс идентификации. Кризисы поколений (карманные деньги, время ложиться спать, помощь по дому, поведение в общественных местах, друзья и их влияние, дедушки и бабушки, оценки в школе, ложь, домашние животные, порядок, детское соперничество и ссоры, воровство, ругань и сквернословие, школьные проблемы, телевизор и компьютер) их причины и преодоление. Проявление грубости и неуважения, наказание, молчание, поощрение и порицание как методы воздействия на ребёнка. Развод родителей и его последствия.

Тема 5. Трансактный анализ Э. Берна. Позиции общения: ребёнок, родитель, взрослый. «Я-высказывания» и «Ты-высказывания». Отношения людей при общении. Сценарии игр. Сценарный аппарат. Развитие сценариев у человека в процессе его онтогенеза. Ситуативно-коммуникативные игры.

Тема 6. Конфликтные ситуации.

Педагогические ситуации и конфликты. Определения: педагогическая ситуация, конфликт. Виды педагогических ситуаций (деятельности, поведения, отношений). Особенности педагогических конфликтов и конфликтов (внутриличностные, межличностные, групповые, в организациях, межгрупповые конфликты. Структурные элементы конфликта: конфликтующие стороны, зона разногласий, представления о ситуации, мотивы, действия. Процесс развития конфликта (этапы конфликта): предконфликтная ситуация, инцидент, эскалация, кульминация, завершение конфликта, постконфликтная ситуация.

Стратегии выхода из конфликтов и методы их угашения. Стратегии поведения в конфликте: избегание, соперничество, приспособление, компромисс, сотрудничество. Конфликтные личности: грубиян - «танк», грубиян — «крикун», «граната», «привычный крикун», «пессимист», «пассивно-агрессивный» и др. Формы завершения конфликтов: насилие, разъединение, примирение. Прямые и косвенные методы угашения конфликтов (принципы: «выхода чувств», «эмоционального возмещения», «авторитетного третьего», «обнажения агрессии», «принудительного слушания оппонента», «обмена позиций», «расширения духовного горизонта»).

5.3 Темы для самостоятельного изучения.

№ п/п	Наименование раздела дисциплины. Тема.	Форма самостоятельной работы	Кол-во часов	Форма контроля выполнения самостоятельной работы
	Темы 1-6	подготовка к практическому занятию, изучение учебных пособий, составление тезисного плана ответа на вопросы темы	32	проверка конспектов, собеседование по проработанной литературе.

6. Учебно-методическое обеспечение дисциплины

Основная литература:

1. Абрамова Г.С. Возрастная психология: учебник для вузов/ Г. С. Абрамова. - М.: Юрайт, 2010. -811 с.
2. Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений / Е.П. Ильин. – СПб.: Питер, 2010. – 576 с.
3. Майерс Д. Социальная психология / Д. Майерс. – М. [и др.]: Питер, 2010. – 794 с.

Дополнительная литература

1. Андреева Г.М. Социальная психология: учебник / Г.М. Андреева. – М.: Аспект Пресс, 2008. –375 с.
2. Берн Э. Игры, в которые играют люди. / Э. Берн; пер. с англ. – М.: Эксмо, 2007 г. – 576 с.
3. Биркенбил В. Язык интонации, мимики, жестов / В. Биркенбил. – СПб.: Питер. 2002. – 224 с.
4. Бодалев А.А. Восприятие и понимание человека человеком / А.А. Бодалев. – М.: МГУ, 1982. – 200 с.
5. Васильев Н.Н. Тренинг профессиональных коммуникаций в психологической практике / Н.Н. Васильев. – СПб.: Речь, 2008. –286 с.
6. Вердербер Р. Психология общения : пер. с англ. / Р. Вердербер, К. Вердербер. – СПб.: Прайм-Еврознак, 2003, – 320 с.
7. Годфруа Ж. Что такое психология: в 2-х т. / пер.с фр.Н.Н. Алипова; под ред.Г.Г. Аракелова.М.: Мир. Т.1.-1999.-496 с.
8. Гришина Н.В.Психология конфликта/ Н.В.Гришина. - М. [и др.]: Питер, 2009.-544 с.
9. Горянина В.А. Психология общения / В.А.Горянина. – М.: Академия, 2005. – 416 с.
10. Карандашев В.Н. Основы психологии общения: учебное пособие к спецкурсу/ В. Н. Карандашев. - Челябинск: ЧГПИ,1990.-84 с.
11. Куницына В.Н. Межличностное общение. учебник для вузов / В.Н. Куницына, Н.В. Казаринова, В.М. Погольша. – СПб.: Питер, 2001. – 544 с.
12. Леонтьев А.А. Психология общения: учебное пособие для вузов по специальности «Психология»/ А. А. Леонтьев. - М.: Смысл: Академия,2007.-368 с.
13. Пиз А. Язык письма / А. Пиз, А. Гарнер. – М.: ЭКСМО-Пресс, 2000. – 192 с.
14. Пиз А. Язык разговора / А. Пиз, А.Гарнер. – М.: ЭКСМО-Пресс, 2000. – 106 с.
15. Пиз А. Язык телодвижений / А. Пиз. – М.: Ай Кью, 1992. – 272 с.
16. Психология общения: энциклопедический словарь/ под общ. ред.А.А.Бодалева. - М.: Когито-Центр,2011.-600 с.

:

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Освоение дисциплины «Тренинг эффективного общения» предполагает использование академической аудитории для проведения лекционных занятий, оснащенной необходимыми техническими средствами: компьютеры и мультимедийное оборудование.

8. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины:

Примерные вопросы к зачету по курсу

1. Психология общения: предмет, процедура и этапы общения.
2. Функции, структура и виды общения, их роль в психическом развитии человека.
3. Характеристика коммуникативной стороны общения.
4. Характеристика интерактивной стороны общения.
5. Характеристика перцептивной стороны общения.
6. Процесс, виды слушания и обратная связь. Я - слушание.
7. Репрезентативные системы и их характеристика.
8. Влияние существа и особенностей личности на общение человека.
9. Защитные механизмы и смысловые барьеры в общении людей.
10. Развитие общения в онтогенезе человека.
11. Общение между мужчиной и женщиной.
12. Общение между взрослыми и детьми.
13. Общение в рамках трансактного анализа Э. Берна.
14. Стили общения и их характеристика.
15. Педагогические ситуации и конфликты: определения, виды, этапы и их характеристика.
16. Стратегии выхода из конфликтов и методы их угашения.
17. Значение общения в жизни человека.