

УЧРЕЖДЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ
«БЕЛОРУССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ

Ректор учреждения образования
«Белорусский государственный
экономический университет»

_____ В.Ю. Шутилин

« ____ » _____ 2021г.

Регистрационный №УД- _____ /уч.

ТРЕНИНГ ЭФФЕКТИВНЫХ КОММУНИКАЦИЙ

Учебная программа учреждения высшего образования по учебной дисциплине для
специальности
1-23 01 04 «Психология»

Учебная программа составлена на основе учебного плана учреждения высшего образования по специальности 1-23 01 04 «Психология» (специализация 1-23 01 04 10 «Психология предпринимательской деятельности»), регистрационный № 50Р-13 от 18.10.2013.

СОСТАВИТЕЛИ:

И.И. Рифицкая, доцент кафедры экономической социологии и психологии предпринимательской деятельности Учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет», кандидат психологических наук, доцент.

РЕЦЕНЗЕНТЫ:

О.В. Агейко, заведующий кафедрой социально-гуманитарных дисциплин Учреждения образования «Академия управления при Президенте Республики Беларусь», кандидат психологических наук, доцент.

Ж.М. Голанова, доцент кафедры промышленного маркетинга и коммуникаций учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет», кандидат психологических наук, доцент.

РЕКОМЕНДОВАНА К УТВЕРЖДЕНИЮ:

Кафедрой экономической социологии и психологии предпринимательской деятельности учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет»
(протокол № ____ от _____ 2021 г.)

Научно-методическим советом учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет»
(протокол № ____ от _____ 2021 г.)

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Учебная программа «Тренинг эффективных коммуникаций» разработана для студентов учреждений высшего образования по специальностям 1-23 01 04 «Психология» в соответствии с образовательным стандартом и учебным планом для данных специальностей.

Учебная дисциплина «Тренинг эффективных коммуникаций» выполняет важную интегрирующую роль в системе практической подготовки психологов, так как дополняет такие теоретические и прикладные учебные дисциплины, как «Социальная психология», «Психология конфликта», «Психология управления», «Психология предпринимательской деятельности».

Цель учебной дисциплины – формирование у студентов представлений о структуре и закономерностях коммуникативного акта, специфике эффективной коммуникации, а также выработка базового коммуникативного навыка, необходимого для успешного делового взаимодействия, – умения слушать собеседника.

Задачи учебной дисциплины:

- 1 Формирование понимания социально-психологических и технологических основ общения в формальной и неформальной коммуникациях.
- 2 Ознакомление студентов с сущностью коммуникации как функции управления.
- 3 Формирование у студентов умений и навыков эффективной коммуникации в профессиональной деятельности.
- 4 Формирование у студентов социальных качеств, необходимых для осознанного участия в общественно-политической жизни страны.
- 5 Ознакомление студентов с интерактивной стороной межличностного и индивидуально-группового общения.

В результате изучения учебной дисциплины «Тренинг эффективных коммуникаций» студенты должны

знать:

- теоретические и методические аспекты проведения тренинга;
 - основные направления развития тренингов развития коммуникативных навыков;
 - правила и требования по организации тренингов развития коммуникативных навыков
- основные понятия и теории эффективной коммуникации;
 - способы установления и поддержания контактов;
 - причины существования барьеров общения и приемы их преодоления;
 - технологии формирования коммуникативной компетентности личности;
 - коммуникативные техники: активного слушания, постановки вопросов, малого разговора, вербализации и регуляции эмоционального напряжения.

уметь:

- декодировать невербальные сигналы в процессе взаимодействия; анализировать структурные составляющие эффективного коммуникационного процесса;
 - использовать технологии формирования коммуникативной компетентности в реальной профессиональной деятельности.
- выявлять явные и скрытые цели собеседника;
 - противостоять возможным манипуляциям;

- отстаивать свое мнение без негативных эмоций и переживаний;
- анализировать межличностное поведение с целью достижения более эффективных межличностных отношений.

владеть:

- коммуникативными техниками и применять их в зависимости от конкретной профессионально-педагогической ситуации;
- навыками самостоятельной организации и проведения деловых и межличностных форм общения;
- техниками убеждающей коммуникации и фасилитации работы группы: проведения групповой дискуссии, переговоров, разрешения конфликтов, активного слушания, поддерживающего участия, конструктивной критики и др.;
- навыками эффективного участия в информационном взаимодействии в различных сферах деятельности, в частности в психологическом консультировании и управлении;
- приемами анализа и решения проблем коммуникации;
- методами принятия решений по управлению потоками информации;
- навыками организации тренинговой группы.

Учебная дисциплина базируется на изучении учебных дисциплин «Социально-психологический тренинг», «Социальная психология», «Психология конфликта».

В соответствии с учебным планом специальности 1-23 01 04 «Психология» учебная программа рассчитана на 148 часа, из них 56 часов аудиторных занятий – лекции – 28 часа, семинарские занятия – 28 часа.

Форма текущей аттестации – экзамен.

СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОГО МАТЕРИАЛА

Тема 1. Коммуникация как предмет научного знания

Понятие, особенности и функции межличностной коммуникации. Понятие межличностной коммуникации. Функции межличностной коммуникации: информационная, экспрессивная, прагматическая и социальная. Предпосылки и условия успешной (или, напротив, неуспешной, затрудненной) коммуникации.

Характеристики ситуации общения Проблема общения в современном мире. Место и роль технологий в деловых отношениях. Значение и особенности коммуникативных технологий.

Роль истории белорусской государственности и государственной идеологии Республики Беларусь в формировании профессиональных компетенций специалиста.

Предмет, объект и основные категории учебной дисциплины. Цели и задачи учебной дисциплины.

Психологические особенности применения коммуникативных технологий.

Тема 2. Принципы и методика построения тренинга эффективных коммуникаций

Методика тренинга как совокупность активных методов обучения. Основные методы, используемые в процессе тренинга: деловая, ролевая игра, кейс, мини лекция, дискуссия, просмотр обучающих видеоматериалов, упражнения индивидуальные, групповые, видеотренинг. Отличие деловой и ролевой игр. Особенности разработки деловых игр. Особенности разработки кейсов. Требования к мини лекции. Виды дискуссий в бизнес-тренинге. Возможности использования обучающего видео в процессе тренинга.

Структура тренинга: начало, основная часть, завершение. Требования к началу и завершению тренинга. Задачи тренера: обучение, демонстрация, тренаж, мотивирование, управление групповой динамикой, регулирование психофизического состояния участников. Использование методов обучения в зависимости от поставленных задач.

Тема 3. Создание программы тренинга эффективных коммуникаций

Виды тренинговых программ. Роль программы в тренинге. Понятие степени стандартизации тренинговых программ.

Основные этапы планирования в процессе создания программы тренинга. Виды запросов. Требования к программе в зависимости от направленности тренинга. Формулирование целей и задач тренинга. Характеристики тренинговых задач. Понятие концепции тренинга. Планирование результатов тренинга. Критерии выбора методов

достижения результата. Представление о ресурсах на этапе планирования. Оформление программы тренинга.

Тема 4. Оценка эффективности тренинга эффективных коммуникаций

Общие проблемы оценки эффективности тренинга. Основные критерии оценки. Методы оценки эффективности. Оценка эффективности тренингов. Позиционная оценка эффективности. Экспресс-методы оценки. Особенности оценки эффективности тренингов эффективных коммуникаций.

Основные факторы, влияющие на результативность тренинга: готовность к обучению, содержание программы, методика тренинга, доступность ресурсов обучения после тренинга, обратная связь.

Посттренинговое сопровождение как необходимое условие результативности тренинга. Содержание и методы посттренингового сопровождения.

Тема 5. Профессиональные навыки слушания и понимания

Развитие умения слушать и понимать партнера по общению как профессионально важное качество психолога. Барьеры общения. Умение слушать и понимать партнера по общению в технике активного слушания. Техника развития навыков слушания и понимания в рамках психологического тренинга. Техника преодоления барьеров общения.

Тема 6. Профессиональные навыки структурирования беседы

Структурирование беседы как условие эффективного взаимодействия с партнером по общению. Способы и приемы структурирования беседы. Умение разговаривать как необходимое условие успешного структурирования беседы. Техника малого разговора и условия его применения. Использование открытых, закрытых и альтернативных вопросов при структурировании беседы. Техника формулирования открытых вопросов и условия их применения. Техника формулирования закрытых вопросов и условия их применения. Техника формулирования альтернативных вопросов и условия их применения.

Тема 7. Профессиональные навыки вербализации

Значение навыков вербализации в профессиональной деятельности психолога. Роль навыков вербализации в технике активного слушания. Формирование навыков вербализации. Техника повторения при взаимодействии с партнером по общению в рамках активного слушания. Техника перефразирования при взаимодействии с партнером по общению в рамках активного слушания. Техника интерпретации при взаимодействии с партнером по общению в рамках активного слушания.

Тема 8. Невербальные и паралингвистические сигналы

Значение невербальных и паралингвистических сигналов для общения. Невербальные и паралингвистические сигналы как носители информации о внутреннем состоянии партнера по общению. Техника распознавания невербальных и паралингвистических сигналов при общении. Невербальные и паралингвистические сигналы, способствующие эффективному коммуникативному взаимодействию.

Тема 9. Техники развития эмпатии

Понятие эмпатии в психологии. Виды эмпатии. Эмпатия как профессионально важное качество практического психолога. Значение эмпатии в коммуникативном взаимодействии. Роль и место эмпатии в активном слушании. Эмпатия простая и продвинутая. Техники формирования и развития эмпатии. Способы определения уровня эмпатии.

**УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКАЯ КАРТА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ТРЕНИНГ ЭФФЕКТИВНЫХ КОММУНИКАЦИЙ»
 ДЛЯ СПЕЦИАЛЬНОСТИ 1-23 01 04 «ПСИХОЛОГИЯ»
 ДЛЯ ДНЕВНОЙ ФОРМЫ ПОЛУЧЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

Номер раздела, темы	Название раздела, темы	Количество аудиторных часов						Иное	Формы контроля знаний
		Лекции	Практические занятия	Семинарские занятия	Лабораторные занятия	Управляемая самостоятельная работа			
1	2	3	4	5	6	лк	пз (сз)	8	9
1	Коммуникация как предмет научного знания	2					2	[1, 2, 7]	Словарь терминов по дисциплине
2	Принципы и методика построения тренинга эффективных коммуникаций	2					2	[2, 4, 10]	Интеллект-карта
3	Создание программы тренинга эффективных коммуникаций	2					2	[1, 2, 4, 10]	Схема программы тренинга
4	Оценка эффективности тренинга эффективных коммуникаций	2		2				[1, 2, 4, 10, 11]	Опрос, рефераты, дискуссия <i>Контрольная работа</i>

5	Профессиональные навыки слушания и понимания	2		4		2		[2, 4, 5, 7]	Опрос, игровое моделирование
6	Профессиональные навыки структурирования беседы	2		4		2		[2, 7, 10]	Дискуссия кейс-метод <i>Проверочный тест</i>
7	Профессиональные навыки вербализации	2		4		2		[1, 2, 8, 11]	Опрос, игровое моделирование
8	Невербальные и паралингвистические сигналы	2		4		2		[2, 3, 4]	Опрос, игровое моделирование
9	Техники развития эмпатии			4		4		[2, 3, 6, 9]	Игровое моделирование, кейс-метод <i>Контрольная работа</i>
10	Всего часов	16		22		12	6		экзамен

ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

Методические рекомендации по организации самостоятельной работы студентов по учебной дисциплине «Тренинг эффективных коммуникаций»

Самостоятельная работа студента по изучению учебной дисциплины является важным условием освоения учебного материала и формирования профессиональных знаний и навыков. В процессе самостоятельной работы студент развивает свои аналитические способности, навыки самоорганизации, вырабатывает привычку систематического чтения. При этом своевременная самостоятельная работа студента позволяет минимизировать затраты, в том числе и временные, по изучению учебного материала и добиваться прочного его усвоения.

Основные направления самостоятельной работы студентов:

1. ознакомление с программой учебной дисциплины
2. ознакомление со списком рекомендуемой литературы
3. изучение необходимой литературы по изучаемой теме и подбор дополнительной литературы
4. изучение специальной литературы по рассматриваемой на лекции и семинарском занятии проблематике
5. консультации у преподавателя
6. подготовка к семинарским занятиям по предложенному плану
7. подготовка к выполнению диагностических форм контроля
8. подготовка к экзамену.

ЛИТЕРАТУРА

Основная:

1. Кипнис, М. Энциклопедия игр и упражнений для любого тренинга / М. Кипнис. – М.: АСТ, 2020. – 832 с.
2. Кларин, М.В. Корпоративный тренинг, наставничество, коучинг: учебное пособие / М. В. Кларин. — М.: Юрайт, 2018. – 288 с.
3. Уиллс, М. Корпоративный тренинг. Пошаговое практическое руководство для специалистов по обучению и развитию, тренеров и консультантов / Майк Уиллс. – М.: Гиппо, 2019. – 368 с.

Дополнительная:

4. Горелов, И. Н. Невербальные компоненты коммуникации / И. Н. Горелов. – М., 2017. – 206 с.
5. Грачев, Г. В. Манипулирование личностью: организация, способы и технологии информационно-психологического воздействия / Г. В. Грачев, И. К. Мельник. – М., 2019. – 198 с.
6. Бордовская, Н.В. Психология делового общения. практикум (для бакалавров) / Н.В. Бордовская и др. – М.: КноРус, 2018. – 384 с.
7. Корягина, Н.А. Психология общения: Учебник и практикум для СПО / Н.А. Корягина, Н.В. Антонова, С.В. Овсянникова. – Люберцы: Юрайт, 2016. – 437с.
8. Садовская, В. С. Основы коммуникативной культуры. Психология общения. Учебник и практикум / В.С. Садовская, В.А. Ремизов. – М.: Юрайт, 2016. – 210 с.
9. Шеламова, Г.М. Деловая культура и психология общения: Учебник / Г.М. Шеламова. – М.: Academia, 2018 – 256 с.
10. Шунейко, А.А. Основы успешной коммуникации: Учебное пособие / А.А. Шунейко, И.А. Авдеенко. – М.: Флинта, 2018. – 192 с.

ПРОТОКОЛ
согласования учебной программы по изучаемой дисциплине
с другими дисциплинами специальности

Название дисциплины, с которой требуется согласование	Название кафедры	Предложения об изменениях в содержании программы учреждения высшего образования по учебной дисциплине	Решение, принятое кафедрой, разработавшей учебную программу (с указанием даты и номера протокола)
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>
Политический риск и психология власти	Кафедра философии		

ДОПОЛНЕНИЯ И ИЗМЕНЕНИЯ К УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЕ УВО

на ____ / ____ учебный год

№ п/п	Дополнения и изменения	Основание

Учебная программа пересмотрена и одобрена на заседании кафедры
_____ (протокол № ____ от _____ 20__ г.)
(название кафедры)

Заведующий кафедрой

(ученая степень, ученое звание) (подпись) (И.О.Фамилия)

УТВЕРЖДАЮ

Декан факультета

(ученая степень, ученое звание) (подпись) (И.О.Фамилия)