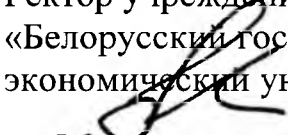


УЧРЕЖДЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ  
«БЕЛОРУССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ  
УНИВЕРСИТЕТ»

**УТВЕРЖДАЮ**

Ректор учреждения образования  
«Белорусский государственный  
экономический университет»

 В.Ю. Шутилин

«29» 06 2021г.

Регистрационный №УД-4788/21 /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 № 9 от 27.04 2021 г.)

Научно-методическим советом учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет»  
(протокол № 5 от 22.06 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 Ознакомление студентов с интерактивной стороной межличностного и индивидуально-группового общения.

5 Формирование у студентов социальных качеств, необходимых для осознанного участия в общественно-политической жизни страны.

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, 3, 4]	Словарь терминов по дисциплине
	Принципы и методика построения тренинга эффективных коммуникаций	2					2	[1, 2, 3, 8]	Интеллект-карта



3	Создание программы тренинга эффективных коммуникаций	2				2	[2, 3, 9, 12]	Схема программы
4	Оценка эффективности тренинга эффективных коммуникаций	2		2			[3, 8]	Опрос, рефераты, дискуссия <i>Контрольная работа</i>
5	Профессиональные навыки слушания и понимания	2		4		2	[3, 5, 9, 10, 12]	Опрос, игровое моделирование
6	Профессиональные навыки структурирования беседы	2		4		2	[3, 8, 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]	Опрос, игровое моделирование

9	Техники развития эмпатии			4		4		[2, 3, 6, 9, 13]	Игровое моделирова- ние, кейс-метод <i>Контрольная работа</i>
	<b>Всего часов</b>	<b>16</b>		<b>22</b>		<b>12</b>	<b>6</b>		<b>экзамен</b>

## **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 Баркович, А. А. Информационная лингвистика: метаописания современной коммуникации: учебное пособие / А. А. Баркович. – Москва: Флинта: Наука, 2017. – 356, [1] с.: ил.

2 Бороздина, Г. В. Психология и этика делового общения: учебник и практикум для академического бакалавриата: учебник для студентов высших учебных заведений всех направлений и специальностей / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова; под общ. ред. Г. В. Бороздиной. – Москва: Юрайт, 2017. – 463 с.: ил. – (Бакалавр. Академический курс).

3 Таратухина, Ю. В. Межкультурная коммуникация в информационном обществе: учебное пособие / Ю. В. Таратухина, Л. А. Цыганова, Д. Э. Ткаленко. – Москва: Издательский дом Высшей школы экономики, 2019. – 254, [1] с.: ил.

4 Конституция Республики Беларусь 1994 года (с изменениями и дополнениями, принятыми на республиканских референдумах 24 ноября 1996 г. и 17 октября 2004 г.). – Минск: национальный центр правовой информации, 2019. – 62 с.

### Дополнительная:

5 Анопченко, Т. Ю. Менеджмент: кейсы, тренинги, деловые игры. Практикум / Т. Ю. Анопченко, А. М. Григан, А. А. Лысоченко [и др.]. – 4-е изд., стер. – Москва: Дашков и К, 2019. – 282 с. – ISBN 978-5-394-03361-2. – Текст: электронный. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/1428097> (дата обращения: 28.05.2021). – Режим доступа: по подписке.

6 Завьялова, Е. К. Психология достижения успеха (введение в коучинг): учеб.-метод. пособие / Е. К. Завьялова. – Санкт-Петербург: Высшая школа менеджмента, 2010. – 120 с. – Текст: электронный. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/493532> (дата обращения: 28.05.2021). – Режим доступа: по подписке.

7 Иванова, С. В. Развитие потенциала сотрудников: Профессиональные компетенции, лидерство, коммуникации: Учебное пособие / Иванова С.В., Болдогоев Д., Борчанинова Э., – 5-е изд. – Москва: Альпина Пабли., 2016. – 279 с. ISBN 978-5-9614-4582-4. – Текст: электронный. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/917619> (дата обращения: 28.05.2021). – Режим доступа: по подписке.

8 Игнатьева, Е. Международный деловой этикет на примере 22 стран: особенности менталитета, правила дресс-кода, типы приветствий, советы для успешных контрактов / Е. Игнатьева; [лит. ред. Ю. Дорогова]. – Москва: Эксмо, 2020. – 413, [1] с.: ил.

9 Камнева, Е. В. Тренинг командообразования и групповой работы: учебник для магистратуры / Е. В. Камнева, Н. С. Пряжников, М. В. Полевая; [под ред. Е. В. Камневой]; ФГОБУВО «Финансовый ун-т при Правительстве Рос. Федерации». – Москва: Прометей, 2019. – 217 с.: ил.

10 Мортон, С. Лаборатория презентаций. Формула идеального выступления / С. Мортон; [перевел с англ. В. Черников]. – Москва: Альпина Паблишер, 2016. – 257 с.: цв. ил.

11 Савкин, А. Д. Коучинг по-русски. От смелости желать к смелости быть: руководство / А. Д. Савкин, М. А. Данилова. – Москва: Проспект, 2017. – 176 с. – ISBN 978-5-392-20321-5. – Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. – URL: <https://e.lanbook.com/book/150071> (дата обращения: 28.05.2021). – Режим доступа: для авториз. Пользователей.

12 Тренинг публичных выступлений: учебник / Е. В. Камнева, Ж. В. Коробанова, М. В. Полевая и др.; под ред. Е. В. Камневой, М. В. Полевой, Ж. В. Коробановой; Финансовый университет при Правительстве РФ. – Москва: Прометей, 2017. – 205 с.: табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=494878> (дата обращения: 28.05.2021). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-907003-88-0. – Текст: электронный

13 Уитмор, Д. Внутренняя сила лидера: Коучинг как метод управления персоналом / Уитмор Д., – 3-е изд. – Москва: Альпина Пабл., 2016. – 309 с.: ISBN 978-5-9614-5269-3. – Текст: электронный. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/912499> (дата обращения: 28.05.2021). – Режим доступа: по подписке.

14 belarus.by – официальный сайт Республики Беларусь.

**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)
1	2	3	4
Политический риск и психология власти	Кафедра философии	<p style="text-align: center;"><i>Ирменский кед</i></p> <p style="text-align: center;"><i>И.А. Рубцов</i></p>	<p style="text-align: center;"><i>Протокол № 9</i></p> <p style="text-align: center;"><i>от 27.04.2021</i></p>

## 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)

(И.О.Фамилия)

\_\_\_\_\_ (подпись)

УТВЕРЖДАЮ

Декан факультета

\_\_\_\_\_ (ученая степень, ученое звание)

(И.О.Фамилия)

\_\_\_\_\_ (подпись)