

Правительство Российской Федерации

**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Национальный исследовательский университет
«Высшая школа экономики»**

Факультет психологии

**Программа дисциплины
Тренинг эффективной коммуникации**

для направления 030300.62 «Психология»
подготовки бакалавра

Автор программы:

Штроо Владимир Артурович, к. психол. н., доц., email: vstroh@hse.ru

Одобрена на заседании кафедры организационной психологии «__»_____ 2013 г.
Зав. кафедрой Штроо В.А. _____

Рекомендована секцией УМС «Психология и педагогика» «__»_____ 2013 г.
Председатель Болотова А.К. _____

Утверждена УС факультета психологии «__»_____ 2013 г.
Ученый секретарь Старовойтенко Е.Б. _____

Москва 2012

Настоящая программа не может быть использована другими подразделениями университета и другими вузами без разрешения кафедры организационной психологии.



1 Область применения и нормативные ссылки

Настоящая программа учебной дисциплины устанавливает минимальные требования к знаниям и умениям студента и определяет содержание и виды учебных занятий и отчетности.

Программа предназначена для преподавателей, ведущих данную дисциплину, учебных ассистентов и студентов направления 030300.62 – «Психология», изучающих дисциплину «Тренинг эффективной коммуникации».

Программа разработана в соответствии с:

- ОрОС НИУ ВШЭ по направлению 030300.62 – «Психология» подготовки бакалавра;
- образовательной программой факультета психологии по направлению 030300.62 – «Психология» подготовки бакалавра;
- рабочим учебным планом университета по направлению 030300.62 – «Психология» подготовки бакалавра, утвержденным в 2011 г.

2 Цели освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины «Тренинг эффективной коммуникации» являются 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. Обучение проводится исключительно в форме практических занятий, дающих возможность каждому студенту приобрести опыт распознавания неэффективных поведенческих моделей, усвоения и использования новых, более эффективных моделей коммуникативного поведения. Теоретико-методологической основой дисциплины является когнитивно-бихевиоральное направление в обучении, использующее четкие критерии прогресса обучаемого на когнитивном, оценочном и поведенческом уровнях.

3 Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения

дисциплины

В результате освоения дисциплины студент должен:

- знать фазовую и уровневую структуру коммуникативного акта, критерии оценки эффективности делового общения, причины, препятствующие слушанию;
- уметь распознавать различные действия слушающего, анализировать вербальную и невербальную составляющие делового общения;
- иметь навыки корректного использования различных техник активного слушания, приобрести опыт управления собственным поведением на всех уровнях – саморегуляции, невербального и вербального поведения.

В результате освоения дисциплины студент осваивает следующие компетенции:

Компетенция	Код по ОрОс НИУ	Дескрипторы – основные признаки освоения (показатели достижения результата)	Формы и методы обучения, способствующие формированию и развитию компетенции
Способен применять профессиональные знания и умения на практике	СК-Б2	Воспроизводит теоретические коммуникации, распознает эффективные и неэффективные модели поведения, использует теоретические схемы для анализа реального (чужого и своего собственного) поведения, применяет усвоенные	Групповая дискуссия, ролевая игра с видео-обратной связью, индивидуальные, парные и групповые упражнения, домашние задания.



Компетенция	Код по ОрОс НИУ	Дескрипторы – основные признаки освоения (показатели достижения результата)	Формы и методы обучения, способствующие формированию и развитию компетенции
		модели поведения за пределами учебной ситуации.	
Способен работать в команде	СК-Б8	Демонстрирует готовность к сотрудничеству, применяет конструктивную обратную связь.	Групповая дискуссия, ролевая игра с видеообратной связью, парные и групповые упражнения, психогимнастика.
Способен грамотно строить коммуникацию, исходя из целей и ситуации общения	СК-Б9	Воспроизводит опорные компоненты схемы анализа коммуникативной ситуации, распознает различные уровни и фазы коммуникативного акта, использует адекватные приемы и техники, демонстрирует гибкость коммуникативной стратегии, правильно интерпретирует причинно-следственные связи.	Групповая дискуссия, ролевая игра с видеообратной связью, индивидуальные, парные и групповые коммуникативные упражнения, домашние задания.
Способен к осознанному целеполаганию, профессиональному и личностному развитию	СЛК-Б3	Воспроизводит основные схемы анализа коммуникативной ситуации и коммуникативного взаимодействия, распознает различные типы мотивационно-целевых связей в коммуникативной деятельности, демонстрирует гибкость собственной коммуникативной стратегии, готовность к обучению и личностному развитию.	Групповая дискуссия, ролевая игра с видеообратной связью, индивидуальные, парные и групповые коммуникативные упражнения, домашние задания, психогимнастика.
Способен к социальному взаимодействию, к сотрудничеству и разрешению конфликтов.	СЛК-Б4	Распознает эффективные и неэффективные модели коммуникативного взаимодействия, распознает различные уровни и фазы коммуникативного акта, использует адекватные приемы и техники, демонстрирует гибкость коммуникативной стратегии, правильно интерпретирует причинно-следственные связи.	Групповая дискуссия, ролевая игра с видеообратной связью, индивидуальные, парные и групповые упражнения, домашние задания.

4 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Настоящая дисциплина относится к профессиональному циклу дисциплин Базового учебного плана подготовки бакалавра, и блоку факультативных дисциплин, обеспечивающих специализированную подготовку студентов в соответствии с их индивидуальными образовательными траекториями.

Изучение данной дисциплины базируется на следующих дисциплинах:

- социальная психология;
- психология личности;
- основы психологического консультирования.

Для освоения учебной дисциплины, студенты должны владеть следующими знаниями и компетенциями:



- знаниями о социальной психологии общения, его структуре и видах, о средствах и способах коммуникации;
- знаниями о психологии личности, о гуманистических теориях личности, о человекоцентрированном подходе в психологическом консультировании и психотерапии;
- способностью ориентироваться в системе общечеловеческих ценностей и ценностей мировой и российской культуры;
- пониманием значение гуманистических ценностей для сохранения и развития современной цивилизации.

Основные положения дисциплины могут быть использованы в дальнейшем при изучении следующих дисциплин уровня магистерской подготовки:

- практика психологического консультирования;
- коучинг и развитие персонала в организациях;
- психология делового общения;
- психология (тренинг) переговоров.

5 Тематический план учебной дисциплины

№	Название темы	Всего часов	Аудиторные часы			Самостоятельная работа
			Лекции	Семинары	Практические занятия	
1.	Эффективность деловой коммуникации	16	-	-	4	12
2.	Структура акта общения	16	-	-	4	12
3.	Невербальные средства общения	16	-	-	6	10
4.	Установление психологического контакта в деловом взаимодействии	16	-	-	4	12
5.	Умение слушать собеседника	28	-	-	8	20
6.	Обратная связь в деловом общении	16	-	-	6	10
	Итого:	108	-	-	32	76

6 Формы контроля знаний студентов

Тип контроля	Форма контроля	1 год				Параметры
		1	2	3	4	
Текущий (3-я неделя)	Домашнее задание		*			Письменная работа (6-8 тыс. знаков) – анализ наблюдения коммуникативной ситуации (делового) взаимодействия в диаде.
Итоговый	Зачет		*			Письменная работа (10-12 тыс. знаков) – самоотчет о личном участии в тренинге. Проверяется и оценивается в течение недели после срока сдачи. Личное присутствие на зачете не обязательно.

6.1 Критерии оценки знаний, навыков

Текущий контроль. Оценка домашнего задания формируется на основе следующих критериев:

- обоснование выбора наблюдаемой ситуации взаимодействия;



- полнота описания ситуации взаимодействия – фазовый и уровневый типы анализа коммуникативного акта (установление психологического контакта, распределение коммуникативных ролей, динамика чувств и отношений и пр.)
- наблюдаемые поведенческие признаки, на которых строится описание и интерпретация. Оценка текущего контроля выставляется по 10-ти балльной шкале.

Итоговый контроль (зачет). Оценка письменной работы-самоотчета формируется на основе следующих критериев:

- полнота и детальность описания субъективного опыта каждого дня занятий;
- соотнесение ожиданий и результатов по дням (темам) и тренинга в целом;
- рефлексивная глубина самоанализа и интерпретаций.

Оценка итогового контроля выставляется также по 10-ти балльной шкале.

Учитывая перечисленные выше основные критерии оценки зачетной работы, преподаватель оценивает данный вид работы по 10-балльной системе.

Оценка	Критерии
«Отлично»: 10	Данная оценка может быть выставлена при условии соответствия зачетной работы всем предъявляемым требованиям и высшей оценки по всем критериям.
«Отлично»: 9, 8	Данные оценки могут быть выставлены при условии соответствия зачетной работы всем предъявляемым требованиям и высокой оценке по всем критериям.
«Хорошо»: 7, 6	«7» - данная оценка может быть выставлена при условии полного соответствия зачетной работы, предъявляемым критериям и один критерий может быть выполнен частично. «6» - данная оценка может быть выставлена при условии полного соответствия зачетной работы, предъявляемым критериям.
«Удовлетворительно»: 5, 4	«5» - данная оценка может быть выставлена при условии полного соответствия зачетной работы, предъявляемым критериям и 2 критерия могут быть выполнены частично. «4» - данная оценка может быть выставлена при условии полного соответствия зачетной работы, предъявляемым критериям.
«Неудовлетворительно»: 3, 2, 1	Работа не соответствует большинству предъявляемых критериев
«Работа не принимается»: 0	Работа не сдана

6.2 Порядок формирования оценок по дисциплине

Преподаватель оценивает работу студентов непосредственно на практических занятиях: посещаемость и активность участия в обучающих упражнениях. Оценки за работу на практических занятиях преподаватель выставляет в рабочую ведомость. Накопленная оценка по 10-ти балльной шкале за работу на практических занятиях определяется перед итоговым контролем (зачетом) – *О_{аудиторная}*.

Преподаватель оценивает самостоятельную работу студентов: перед началом занятия проводится опрос студентов. Оценки за самостоятельную работу студента преподаватель выставляет в рабочую ведомость. Накопленная оценка по 10-ти балльной шкале за самостоятельную работу определяется перед итоговым контролем – *О_{сам. работа}*

Накопленная оценка за текущий контроль учитывает результаты студента по текущему контролю следующим образом:

$$O_{\text{накопленная}} = 0,3 * O_{\text{текущий}} + 0,5 * O_{\text{ауд.}} + 0,2 * O_{\text{сам.раб.}}$$

где



$$O_{\text{текущий}} = O_{\text{дз}}$$

Способ округления накопленной оценки текущего контроля: арифметический (например, оценка 4,4 округляется до 4, а оценка 4,5 до 5).

Результирующая оценка за итоговый контроль в форме зачета выставляется по следующей формуле, где $O_{\text{зачет}}$ – оценка за зачетную работу:

$$O_{\text{итоговая}} = 0,4 * O_{\text{зачет}} + 0,6 * O_{\text{накоплен}}$$

Способ округления накопленной оценки итогового контроля в форме зачета: арифметический (например, оценка 4,4 округляется до 4, а оценка 4,5 до 5).

Студент не имеет возможности пересдать низкие результаты за текущий контроль или работу на занятиях, самостоятельную работу, если за любой из этих видов работы была выставлена оценка.

В случае если студент пропустил срок сдачи отчетности по текущему контролю или самостоятельной работе по уважительной причине (к уважительным причинам может быть отнесена болезнь в указанный период, подтвержденная справкой из медицинского учреждения) допускает сдача форм контроля не позднее чем через две недели с момента окончания действия справки, если другие сроки не установлены деканатом. В случае если студент не сдает работу в указанный срок, ему выставляется оценка «0».

Условия пересдач

На пересдаче студенту не предоставляется возможность получить дополнительный балл для компенсации оценки за текущий контроль. Первая пересдача проводится преподавателем, отвечающим за чтение дисциплины на факультете. При выставлении результирующей оценки учитывается накопленная оценка за текущий контроль, самостоятельную и аудиторную работу

$$0,3 * O_{\text{текущий}} + 0,2 * O_{\text{сам. работа}} + 0,5 * O_{\text{аудиторная}}$$

Вторая пересдача проводится в присутствии комиссии, включающей не менее трех преподавателей, при выставлении результирующей оценки учитывается накопленная оценка за текущий контроль, самостоятельную и аудиторную работу

$$0,3 * O_{\text{текущий}} + 0,2 * O_{\text{сам. работа}} + 0,5 * O_{\text{аудиторная}}$$

В исключительных случаях комиссия может принять решение об отказе от учета накопленной студентом оценки. В данном случае комиссией используются следующие критерии оценки ответа студента: полнота ответа на вопрос, самостоятельность при ответе на вопрос, точность в ответе на поставленные вопросы.

7 Содержание дисциплины

Тема 1. Эффективность деловой коммуникации

(4 ч. – практические занятия и 12 ч. – самостоятельная работа)

Проблема эффективности коммуникации как междисциплинарная проблема. Критерии эффективности: соотношение затрат и результатов; отсутствие искажений передаваемой информации; достижение целей коммуникатора; субъективная (эмоциональная, рациональная) удовлетворенность; понимание и взаимопонимание собеседников; решение (продвижение в разрешении) проблемы (Ю.М. Жуков). Специфика делового общения. Деловое, личное, бытовое, ритуальное, ролевое, светское общение; их соотношение (Ю.М. Жуков). Стратегия, тактика и техника делового общения. Коммуникативная стратегия и коммуникативная установка.

Основная литература

1. Айви А. Лицом к лицу: Практическое пособие для освоения приемов и навыков делового общения / А. Айви. – Новосибирск, 1995. – 160 с.
2. Сидоренко Е.В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии / Елена Сидоренко. – СПб.: Речь, 2003. – 208 с.



Дополнительная литература

1. Адаир Дж. Эффективная коммуникация / Джон Адаир. – М.: Эксмо, 2006. – 320 с.
2. Жуков Ю.М. Эффективность делового общения / Ю.М. Жуков. – М.: Знание. – 1988. – 64 с.
3. Жуков Ю.М. Коммуникативный тренинг / Ю.М. Жуков. – М.: Гардарики, 2003. – 223 с.
4. Клюев Е.В. Речевая коммуникация / Е.В. Клюев. – М.: РИПОЛ КЛАССИК, 2002. – 320 с.
5. Снетков В.М. Психология коммуникации в организациях / В.М. Снетков. – М.: Институт общегуманитарных исследований, 2002. – 192 с.

Тема 2. Структура акта общения

(4 ч. – практические занятия; 12 ч. – самостоятельная работа)

Акт общения как единица анализа и обучения эффективному общению. Фазовый анализ акта общения: переключение, установление психологического контакта, обмен речевыми сообщениями, выход из контакта (Х. Миккин). Уровневый анализ акта общения: уровень чувств, уровень отношений, уровень проблемы, уровень метакоммуникации (Х. Миккин, П. Вацлавик). Связь эффективности общения с полноценностью прохождения собеседниками каждой из фаз.

Основная литература

1. Айви А. Лицом к лицу: Практическое пособие для освоения приемов и навыков делового общения / А. Айви. – Новосибирск, 1995. – 160 с.
2. Сидоренко Е.В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии / Елена Сидоренко. – СПб.: Речь, 2003. – 208 с.

Дополнительная литература

1. Блау П.М. Процессы коммуникации в формальных организациях / П.М. Блау, В.Р. Скотт // Межличностное общение (Хрестоматия по психологии) / Сост. и общ. ред. Н.В. Казариновой, В.М. Погольши. – СПб.: Питер, 2001. – С. 228-245.
2. Вацлавик П. Психология межличностных коммуникаций / П. Вацлавик, Дж. Бивин, Д. Джексон. – СПб.: Речь, 2000. – 446 с.
3. Жуков Ю.М. Эффективность делового общения / Ю.М. Жуков. – М.: Знание. – 1988. – 64 с.
4. Жуков Ю.М. Коммуникативный тренинг / Ю.М. Жуков. – М.: Гардарики, 2003. – 223 с.
5. Клюев Е.В. Речевая коммуникация / Е.В. Клюев. – М.: РИПОЛ КЛАССИК, 2002. – 320 с.

Тема 3. Невербальные средства общения

(6 ч. – практические занятия; 10 ч. – самостоятельная работа)

Соотношение между вербальной и невербальной составляющими общения (Г.М. Андреева, В.А. Лабунская). Функции невербальных средств общения: сопровождение речи, эмоциональная экспрессия, выражение отношения к теме, партнеру, ситуации. Виды невербальных средств общения: визуальные, аудиальные, тактильные, ольфакторные и др. Межличностная дистанция. Персональное пространство. Психологическая наблюдательность. Владение собственными невербальными средствами общения.

Дополнительная литература

1. Андреева Г.М. Социальная психология: Учебник для высших учебных заведений / Г.М. Андреева. – М., 2009. – 364 с.
2. Вацлавик П. Психология межличностных коммуникаций / П. Вацлавик, Дж. Бивин, Д. Джексон. – СПб.: Речь, 2000. – 446 с.
3. Жуков Ю.М. Эффективность делового общения / Ю.М. Жуков. – М.: Знание. – 1988. – 64 с.

Тема 4. Установление психологического контакта в деловом взаимодействии

(4 ч. – практические занятия; 12 ч. – самостоятельная работа)

Установление психологического контакта. Вербальные и невербальные средства установления психологического контакта. Межличностная позиция в диалоге в измерениях «доминирование-подчинение» и «дружелюбие-агрессия» (Е.М. Ершов, Т. Лири). Межличностная позиция в диалоге в трансактном анализе: «Ребенок», «Родитель», «Взрослый» (Э. Берн). Уровни



построения (усвоения) коммуникативного поведения: уровень саморегуляции, уровень невербального поведения, уровень вербального поведения (Х. Миккин, М. Мейгас).

Основная литература

1. Айви А. Лицом к лицу: Практическое пособие для освоения приемов и навыков делового общения / А. Айви. – Новосибирск, 1995. – 160 с.
2. Сидоренко Е.В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии / Елена Сидоренко. – СПб.: Речь, 2003. – 208 с.

Дополнительная литература

1. Адаир Дж. Эффективная коммуникация / Джон Адаир. – М.: Эксмо, 2006. – 320 с.
2. Атватер И. Я Вас слушаю...: Советы руководителю, как правильно слушать собеседника. – М.: Экономика, 1988. – 98 с.
3. Блау П.М. Процессы коммуникации в формальных организациях / П.М. Блау, В.Р. Скотт // Межличностное общение (Хрестоматия по психологии) / Сост. и общ. ред. Н.В. Казариновой, В.М. Погольши. – СПб.: Питер, 2001. – С. 228-245.
4. Жуков Ю.М. Эффективность делового общения / Ю.М. Жуков. – М.: Знание. – 1988. – 64 с.
5. Жуков Ю.М. Коммуникативный тренинг / Ю.М. Жуков. – М.: Гардарики, 2003. – 223 с.
6. Миккин Х. Цели, процессы и методы видеотренинга руководителей / Х. Миккин // Человек, общение и жилая среда. – Таллинн: ТГПИ, 1986. – С. 7-27.
7. Роджерс К.Р. Взгляд на психотерапию. Становление человека / Карл Роджерс // общ. ред. и предисл. Е.И. Исениной – М.: Прогресс, 1994.
8. Роджерс К.Р. Клиентоцентрированная психотерапия / Карл Роджерс. – М.: Рефл-бук, 1993.
9. Рудестам К. Групповая психотерапия / Кьелл Рудестам. - СПб: Питер. Ком, 1999.

Тема 5. Умение слушать собеседника

(8 ч. практические занятия; 20 ч. – самостоятельная работа)

Умение слушать партнера в деловом взаимодействии. Этапы процесса принятия управленческого решения: ориентация в проблеме, оценка альтернатив и принятие решения, исполнение решения. Причины, мешающие слушать собеседника (Т. Гордон). Действия слушающего. Эффективные, псевдоэффективные и неэффективные техники слушания.

Основная литература

1. Айви А. Лицом к лицу: Практическое пособие для освоения приемов и навыков делового общения / А. Айви. – Новосибирск, 1995. – 160 с.
2. Сидоренко Е.В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии / Елена Сидоренко. – СПб.: Речь, 2003. – 208 с.

Дополнительная литература

1. Адаир Дж. Эффективная коммуникация / Джон Адаир. – М.: Эксмо, 2006. – 320 с.
2. Атватер И. Я Вас слушаю...: Советы руководителю, как правильно слушать собеседника. – М.: Экономика, 1988. – 98 с.
3. Баркер Л. Искусство слушать / Л. Баркер, К. Ватсон. – М.: ЭКСМО, 2001. – 280 с.
4. Блау П.М. Процессы коммуникации в формальных организациях / П.М. Блау, В.Р. Скотт // Межличностное общение (Хрестоматия по психологии) / сост. и общ. ред. Н.В. Казариновой, В.М. Погольши. – СПб.: Питер, 2001. – С. 228-245.
5. Жуков Ю.М. Эффективность делового общения / Ю.М. Жуков. – М.: Знание. – 1988. – 64 с.
6. Жуков Ю.М. Коммуникативный тренинг / Ю.М. Жуков. – М.: Гардарики, 2003. – 223 с.
7. Роджерс К.Р. Взгляд на психотерапию. Становление человека / Карл Роджерс // общ. ред. и предисл. Е.И. Исениной – М.: Прогресс, 1994.
8. Роджерс К.Р. О групповой психотерапии / Карл Роджерс. – М.: Гиль-Эстель, 1993.
9. Роджерс К.Р. Клиентоцентрированная психотерапия / Карл Роджерс. – М.: Рефл-бук, 1993.
10. Рудестам К. Групповая психотерапия / Кьелл Рудестам. - СПб: Питер. Ком, 1999.
11. Снетков В.М. Психология коммуникации в организациях / В.М. Снетков. – М.: Институт общегуманитарных исследований, 2002. – 192 с.



Тема 6. Обратная связь в деловом общении

(6 ч. – практические занятия; 10 ч. – самостоятельная работа)

Обратная связь в деловом общении. Обратная связь как сообщение партнеру, каким он воспринят в общении и деятельности (Л.А. Петровская). Гуманистические принципы межличностной обратной связи: безоценочность (дескриптивность), неотсроченность, объективность (факты или чувства?). Я-сообщение и Ты-сообщение: что лучше? для чего? (Ю.Б. Гиппенрейтер). Положительная и отрицательная обратная связь в деловом взаимодействии. Критика и похвала. Критика и одобрение. Обратная связь и подкрепление (оперантный бихевиоризм Б.Ф. Скиннера). Конструктивная и неконструктивная обратная связь.

Основная литература

1. Айви А. Лицом к лицу: Практическое пособие для освоения приемов и навыков делового общения / А. Айви. – Новосибирск, 1995. – 160 с.
2. Сидоренко Е.В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии / Елена Сидоренко. – СПб.: Речь, 2003. – 208 с.

Дополнительная литература

1. Адаир Дж. Эффективная коммуникация / Джон Адаир. – М.: Эксмо, 2006. – 320 с.
2. Андреева Г.М. Социальная психология: Учебник для высших учебных заведений / Г.М. Андреева. – М., 2009. – 364 с.
3. Блау П.М. Процессы коммуникации в формальных организациях / П.М. Блау, В.Р. Скотт // Межличностное общение (Хрестоматия по психологии) / Сост. и общ. ред. Н.В. Казариновой, В.М. Погольши. – СПб.: Питер, 2001. – С. 228-245.
4. Вацлавик П. Как стать несчастным без посторонней помощи / Пол Вацлавик. – М.: Инфра-М., 1990. – 116 с.
5. Вацлавик П. Психология межличностных коммуникаций / П. Вацлавик, Дж. Бивин, Д. Джексон. – СПб.: Речь, 2000. – 446 с.
6. Жуков Ю.М. Коммуникативный тренинг / Ю.М. Жуков. – М.: Гардарики, 2003. – 223 с.
7. Роджерс К.Р. Взгляд на психотерапию. Становление человека / Карл Роджерс // общ. ред. и предисл. Е.И. Исениной – М.: Прогресс, 1994.
8. Роджерс К.Р. О групповой психотерапии / Карл Роджерс. – М.: Гиль-Эстель, 1993.
9. Роджерс К.Р. Клиентоцентрированная психотерапия / Карл Роджерс. – М.: Рефл-бук, 1993.
10. Рудестам К. Групповая психотерапия / Кьелл Рудестам. – СПб.: Питер. Ком, 1999.

8 Образовательные технологии

Все учебные занятия по дисциплине реализуются в интерактивной форме – групповая дискуссия, ролевые игры и использованием видео-обратной связи, индивидуальные, парные и групповые коммуникативные упражнения, психогимнастика.

8.1 Методические рекомендации преподавателю

Для проведения занятий по данной дисциплине преподавателю необходимо иметь подготовку, подтвержденную соответствующим сертификатом, в области разработки и проведения социально-психологического тренинга. Настоятельно рекомендуется работа преподавателей (тренеров) в паре.

Характерной чертой данного типа тренинга является активное использование аппаратной видео-обратной связи, резко усиливающей обучающий эффект. Видеозапись отдельных актов экспериментирования членов тренинговой группы с новыми паттернами поведения обеспечивает более объективную обратную связь не только из-за отсутствия субъективных искажений между ее коммуникатором и реципиентом (характерных для Т-групп), но и потому, что полученная информация оценивается получателем независимо от характера взаимоотношений в группе. От других видов социально-психологического тренинга когнитивно-поведенческая модель отличается, кроме того, ясностью, стройностью, логичностью и научной обоснованностью

программы тренинга, структура которой четко задается целями, процессами и методами обучения¹.

8.1.1 Цели тренинга формулируются с опорой на операциональные критерии ожидаемого эффекта тренинга. При определении целей учитываются также:

- **концепция человека**, принятая в данном профессиональном сообществе, в частности, нормативное представление о желаемой степени выраженности тех или иных психологических качеств;
- **личные потребности тренируемых**, что обеспечивает необходимый уровень мотивации их участия в тренинге;
- **теоретические средства тренинга**, т.е. наличие психологических теорий «среднего ранга», позволяющих установить затруднения (дефициты) в общении и обосновать пути их преодоления;
- **методические средства тренинга**, определяемые диапазоном возможностей используемых методов;
- **уровень квалификации тренеров**, т.е. степень владения методами и способность нести ответственность за результаты и побочные эффекты тренинга.

8.1.2 Процессы

Процесс обучения строится на основе теории социального научения А. Бандуры, согласно которой при формировании профессиональных умений общения происходит замена неэффективных моделей поведения новыми, более эффективными в ситуациях управления.

Процессы групповой динамики в тренинге необходимы как предпосылка интенсивного обучения. Основная методическая задача – ускоренное прохождение первых малопродуктивных фаз группового развития и достижения рабочей фазы в течение первой половины тренировочного цикла.

Процессы развития личности сознательно «отводятся» на задний план из-за отсутствия научно обоснованной и операционализированной для целей тренинга модели личности психолога. Поэтому основная задача в видеотренинге – сохранение status quo в процессе развития личности тренируемых.

8.1.3 Методы

Лекция сведена до коротких теоретических отступлений по 10-15 минут. Может сопровождаться небольшим письменным текстом по одной учебной теме (информационный лист).

Ролевая игра с видеозаписью – основной метод тренинга такого типа. В ролевых играх длительностью 3-5 минут воспроизводятся трудные ситуации профессионального общения (типовые или реальные из жизни обучаемых).

Групповая дискуссия используется в трех формах:

- а) обсуждение содержания информационного листа;
- б) совместный анализ видеозаписи ролевой игры или других упражнений;
- в) подведение итогов в конце сеанса, дня, цикла.

Учебные коммуникативные упражнения для отработки отдельных элементов осваиваемой модели (с видеозаписью или без).

Психогимнастические упражнения – специальные упражнения из арсенала тренинга сензитивности и групп встреч, с помощью которых регулируются эмоциональное состояние группы и стимулируются процессы групповой динамики.

Методы психологической разгрузки призваны поддерживать высокую работоспособность тренируемых в течение всего учебного дня.

Демонстрация моделей требуемого поведения может осуществляться либо непосредственно тренерами в паре друг с другом, либо с помощью демонстрации учебных видеofilьмов.

¹ Миккин Х. Цели, процессы и методы видеотренинга руководителей / Х. Миккин // Человек, общение и жилая среда. – Таллинн: ТГПИ, 1986. – С. 7-27.

Самообучение тренируемых во время и после тренинга. Дополнительным «пространством» для самообучения становятся перерывы между сеансами и учебными днями.

Индивидуальное психологическое консультирование до тренинга, в перерывах на тренинге и после тренинга. Применение данного метода требует дополнительной психотерапевтической подготовки тренера.

8.1.4 Общая характеристика данной модели тренинга

Когнитивно-поведенческий тренинг – *система учебных занятий* в группе, в ходе которых происходит замена неэффективных моделей поведения новыми, более эффективными. Осваиваемое поведение (деловое общение) «дробится» на последовательность действий (*социальных навыков*), каждое из которых «вводится» только при условии закрепления предыдущего шага и, в свою очередь, служит опорой для выработки следующего, более сложного социального навыка.

Освоение нового поведения строится на **положительном подкреплении** как наблюдаемого образца (учебной модели), так и собственного исполнения. Важную роль играет когнитивный компонент научения – *ориентировочная основа действия* (ООД), т.е. верифицируемое знание о том, **как** строится данное действие. Отдельный цикл тренинговых занятий (блок, сеанс) строится в следующей последовательности: **входной контроль** → **введение ООД** → **демонстрация образца** → **исполнение** → **выходной контроль**.

Соответственно, в программе тренинга определяются конечная и промежуточные цели на трех уровнях регуляции: когнитивном, поведенческом, эмоциональном. Это соответствует уровням усвоения новой модели поведения:

Когнитивный: участник может рассказать о новом поведении; опознает в поведении других людей; распознает в своем собственном поведении (рефлексия).

Эмоциональный: участник негативно переживает демонстрацию неэффективной модели поведения (своего или чужого) и его последствия; положительно реагирует в ситуации наблюдения или собственного исполнения нового поведения.

Поведенческий: участник демонстрирует новое поведение не только произвольно (в ролевых играх), но и непроизвольно (во внеучебных ситуациях общения).

В тренинге в качестве механизма обучения используется множественная **обратная связь**, которую несут в себе:

- ✓ объективный результат исполнения поведения в упражнении;
- ✓ видеозапись процесса исполнения поведения;
- ✓ оценки других участников группы, экспертов в данной профессиональной области;
- ✓ комментарии тренера, эксперта в психологии общения.

8.2 Методические указания студентам

Посещение *всех занятий без исключения* является минимально необходимым условием успешного обучения по данной дисциплине.

9 Оценочные средства для текущего контроля и аттестации студента

9.1 Тематика заданий текущего контроля

Текущий контроль проводится в форме выполнения домашнего задания – пронаблюдать за реальным взаимодействием в диаде с целью:

- 1) описать (и указать поведенческие признаки) фазы акта общения;
- 2) описать (и указать поведенческие признаки) динамики уровней общения;
- 3) описать (с указанием поведенческих признаков) установление психологического контакта;
- 4) описать особенности невербального поведения партнеров.

9.2 Вопросы для оценки качества освоения дисциплины

1. Проблема критериев эффективной коммуникации.
2. Сравнительный анализ делового и светского общения.



3. Акт общения как единица анализа и обучения эффективному общению.
4. Фазовая структура акта общения.
5. Уровневая структура акта общения.
6. Соотношение между вербальной и невербальной составляющими общения.
7. Функции невербальных средств общения.
8. Виды невербальных средств общения.
9. Межличностная дистанция в общении. Персональное пространство.
10. Установление психологического контакта. Вербальные и невербальные средства установления психологического контакта.
11. Межличностная позиция в диалоге в измерениях «доминирование-подчинение» и «дружелюбие-агрессия».
12. Межличностная позиция в диалоге в трансактном анализе: «Ребенок», «Родитель», «Взрослый».
13. Уровни построения (усвоения) коммуникативного поведения.
14. Этапы процесса принятия управленческого решения.
15. Причины, мешающие слушать собеседника.
16. Действия слушающего. Эффективные, псевдоэффективные и неэффективные техники слушания.
17. Обратная связь в деловом общении.
18. Положительная и отрицательная обратная связь. Критика и похвала.
19. Конструктивная и неконструктивная обратная связь.

9.3 Примеры заданий итогового контроля

Отсутствуют

10 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

10.1 Базовый учебник

Отсутствует

10.2 Основная литература

1. Айви А. Лицом к лицу: Практическое пособие для освоения приемов и навыков делового общения / А. Айви. – Новосибирск, 1995. – 160 с.
2. Сидоренко Е.В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии / Елена Сидоренко. – СПб.: Речь, 2003. – 208 с.

10.3 Дополнительная литература

1. Адаир Дж. Эффективная коммуникация / Джон Адаир. – М.: Эксмо, 2006. – 320 с.
2. Андреева Г.М. Социальная психология: Учебник для высших учебных заведений / Г.М. Андреева. – М., 2009. – 364 с.
3. Атватер И. Я Вас слушаю...: Советы руководителю, как правильно слушать собеседника. – М.: Экономика, 1988. – 98 с.
4. Баркер Л. Искусство слушать / Л. Баркер, К. Ватсон. – М.: ЭКСМО, 2001. – 280 с.
5. Блау П.М. Процессы коммуникации в формальных организациях / П.М. Блау, В.Р. Скотт // Межличностное общение (Хрестоматия по психологии) / Сост. и общ. ред. Н.В. Казариновой, В.М. Погольши. – СПб.: Питер, 2001. – С. 228-245.
6. Вацлавик П. Как стать несчастным без посторонней помощи / Пол Вацлавик. – М.: Инфра-М, 1990. – 116 с.
7. Вацлавик П. Психология межличностных коммуникаций / П. Вацлавик, Дж. Бивин, Д. Джексон. – СПб.: Речь, 2000. – 446 с.
8. Жуков Ю.М. Эффективность делового общения / Ю.М. Жуков. – М.: Знание. – 1988. – 64 с.
9. Жуков Ю.М. Коммуникативный тренинг / Ю.М. Жуков. – М.: Гардарики, 2003. – 223 с.
10. Ключев Е.В. Речевая коммуникация / Е.В. Ключев. – М.: РИПОЛ КЛАССИК, 2002. – 320 с.



11. Роджерс К.Р. Взгляд на психотерапию. Становление человека / Карл Роджерс // Общ. ред. и предисл. Е.И. Исениной – М.: Прогресс, 1994.
12. Роджерс К.Р. О групповой психотерапии / Карл Роджерс. – М.: Гиль-Эстель, 1993.
13. Роджерс К.Р. Клиентоцентрированная психотерапия / Карл Роджерс. – М.: Рефл-бук, 1993.
14. Рудестам К. Групповая психотерапия / Кьелл Рудестам. – СПб: Питер. Ком, 1999.
15. Снетков В.М. Психология коммуникации в организациях / В.М. Снетков. – М.: Институт общегуманитарных исследований, 2002. – 192 с.
16. Meadows E.E. Differences // The Bristlecone. 1999. Issue 1.
17. Meadows E.E. Empathic listening. Congruence. Empathy. Unconditional positive regard // The Bristlecone. 1999. Issues 1-4.

10.4 Справочники, словари, энциклопедии

Отсутствуют

10.5 Программные средства

Отсутствуют

10.6 Дистанционная поддержка дисциплины

Отсутствует

11 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Для реализации данной дисциплины в учебном процессе требуется специализированное помещение для тренинговых занятий, оборудованное техническими средствами для производства и воспроизведения видеоизображения – видеозаписывающая аппаратура (профессиональная или полупрофессиональная видеокамера), телевизор или проектор с экраном, звуковоспроизводящая аппаратура (мобильная или стационарная акустическая система).

Подпись автора

В.А. Штроо