

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Астраханский государственный университет имени В. Н. Татищева»
(Астраханский государственный университет им. В. Н. Татищева)

СОГЛАСОВАНО

Руководитель ОПОП

_____ А.С. Джангазиева

04.04.2024 г.

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой
педагогических практик и сервисных
индустрий

_____ А.С. Джангазиева

04.04.2024 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
ТЕОРИЯ И ПРАКТИКА ОБЩЕНИЯ**

Составители

**Джангазиева А.С., к.п.н., доц., зав.кафедрой
ППСИ**

Направление подготовки

**44.03.02 ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКОЕ
ОБРАЗОВАНИЕ**

Направленность (профиль) ОПОП

Психология и социальная педагогика

Квалификация (степень)

бакалавр

Форма обучения

очная

Год приема

2021

Курс

4

Семестр

7

Астрахань, 2024 г.

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Цель освоения дисциплины (модуля) **«Теория и практика общения»**: овладение знаниями и умениями эффективного речевого воздействия и взаимодействия с целью формирования развитой коммуникативной личности, способной к продуктивному речевому общению (как устному, так и письменному) в профессионально и социально значимых ситуациях деятельности социального педагога.

1.2. Задачи освоения дисциплины (модуля): овладение технологией педагогического общения с субъектами образовательного процесса; овладения различными стилями педагогического общения.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

2.1. Учебная дисциплина (модуль) **«Теория и практика общения»** относится к части, формируемой участниками образовательных отношений Б1.В.Д.03.02 «Дисциплины (модули)» программы подготовки бакалавров по направлению 44.03.02 Психолого-педагогическое образование.

2.2. Для изучения данной учебной дисциплины (модуля) необходимы следующие знания, умения и навыки, формируемые предшествующими дисциплинами:

- Социальная психология
- Знания: историческое наследие и социокультурные традиции различных социальных групп, этносов и конфессий, включая мировые религии, философские и этические учения; основные закономерности семейных отношений, позволяющие эффективно работать с родительской общественностью; закономерности формирования детско-взрослых сообществ, их социально-психологические особенности и закономерности развития детских и подростковых сообществ.
- Умения: находить и использовать необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп; не дискриминационно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции; сотрудничать с участниками образовательных отношений в рамках реализации образовательных программ.
- Навыки: демонстрирует уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России (включая основные события, основных исторических деятелей) в контексте мировой истории и ряда культурных традиций мира (в зависимости от среды и задач образования), включая мировые религии, философские и этические учения; готовностью выстраивать конструктивные отношения со всеми участниками образовательных отношений; обучения историко-культурным, культурологическим, технологическим дисциплинам.

2.3. Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной:

- Производственная практика.

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО и ОПОПВО по данному направлению

подготовки (специальности):

универсальные компетенции (УК):

УК-4 - Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке(ах)

УК-5 - Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах

общепрофессиональные компетенции (ОПК):

ОПК - 7 Способен взаимодействовать с участниками образовательных отношений в рамках реализации образовательных программ

Таблица 1. Декомпозиция результатов обучения

Код компетенции	Планируемые результаты освоения дисциплины		
	Знать (1)	Уметь (2)	Владеть (3)
Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке(ах) (ПК-4)	ИУК-4.1. основы устной деловой коммуникации и деловой переписки на государственном языке РФ и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате корреспонденции	ИУК-4.2. адаптировать речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям делового взаимодействия, в том числе, в публичных выступлениях; выполнять перевод профессиональных деловых текстов с иностранного языка на государственный язык РФ и с государственного языка РФ на иностранный;	ИУК-4.3. нормами и правилами делового общения в устной и письменной формах.
Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах (УК-5)	ИУК-5.1. историческое наследие и социокультурные традиции различных социальных групп, этносов и конфессий, включая мировые религии, философские и этические учения	ИУК-5.2. находить и использовать необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп; недискриминационно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного	ИУК-5.3. демонстрирует уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России (включая основные события, основных исторических деятелей) в контексте мировой

		выполнения профессионал	истории и ряда культурных традиций мира (в зависимости от среды и задач образования), включая мировые религии, философские и этические учения.
Способен взаимодействовать с участниками образовательных отношений в рамках реализации образовательных программ (ОПК -7)	ИОПК 7.1. -основные закономерности семейных отношений, позволяющие эффективно работать с родительской общественностью; - закономерности формирования детско-взрослых сообществ, их социально-психологические особенности и закономерности развития детских и подростковых сообществ;	ИОПК 7.2. -сотрудничать с участниками образовательных отношений в рамках реализации образовательных программ;	ИОПК 7.3. -готовностью выстраивать конструктивные отношения со всеми участниками образовательных отношений.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах (**2 зачетные единицы**) с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся составляет: 72 ч.

Из них: лекционных – 12 часов, практических – 12 часов, самостоятельная работа – 48 часов. Итоговый контроль: 7 семестр – зачет.

Таблица 2. Структура и содержание дисциплины (модуля)

№ п/п	Наименование радела (темы)	Семестр	Контактная работа (в часах)						Самостоят. работа	Формы текущего контроля успеваемости <i>(по неделям семестра)</i> Форма промежуточной аттестации <i>(по семестрам)</i>
			Л	ПЗ	ЛР	ГК	ИК	АИ		

1	Введение. Предмет курса, основные понятия и определения. Межличностное общение, функции и структура.	7	1	1					6	Дискуссия
2	Общение как процесс передачи информации.	7	1	1					6	Устный опрос, эссе.
3	Роль невербального поведения и его влияние на процесс общения.	7	1	1					6	Устный опрос
4	Восприятие и познание людьми друг друга. Влияние ролевого поведения на культуру общения.	7	1	1					6	Устный опрос, кейс- задачи
5	Авторитарный и демократический стили общения, их преимущества и недостатки.	7	2	2					6	Устный опрос, контрольная работа № 1, реферат.
6	Общение в ситуациях агрессии и стресса. Агрессия как защитный механизм личности.	7	2	2					6	Устный опрос, реферат.
7	Деловой этикет и общение. Влияние культурных различий на деловое общение.	7	2	2					6	Ролевая (деловая) игра, контрольная работа № 2, реферат.

8	Методы развития коммуникативных способностей.	7	2	2					6	Ролевая (деловая) игра, реферат.
ИТОГО 72:			12	12					48	ЗАЧЕТ

Таблица 3. Матрица соотнесения тем/разделов учебной дисциплины/модуля и формируемых в них компетенций

Темы, разделы дисциплины	Кол-во часов	Компетенции			
		УК-4	УК-5	ОПК -7	Σ общее количество компетенций
<i>ТЕМА 1</i>	8	+	+	+	3
<i>ТЕМА 2</i>	8	+	+	+	3
<i>ТЕМА 3</i>	8	+	+	+	3
<i>ТЕМА 4</i>	8	+	+	+	3
<i>ТЕМА 5</i>	8	+	+	+	3
<i>ТЕМА 6</i>	10	+	+	+	3
<i>ТЕМА 7</i>	10	+	+	+	3
<i>ТЕМА 8</i>	10	+	+	+	3
<i>Итого</i>	72				

Краткое содержание каждой тем дисциплины

Тема 1. Введение. Предмет курса, основные понятия и определения Межличностное общение, функции и структура

Общение как форма взаимодействия. Основные функции общения, структура общения. Коммуникативная сторона общения как обмен информацией. Интерактивная - как взаимодействие людей, перцептивная - как процесс восприятия людьми друг друга. Общение как социальное научение. Функции общения: Контактная функция, - прием и передача информации, взаимоориентированность Информационная функция - обмен сообщениями, мнениями, решениями. Побудительная - стимуляция активности.

Координационная - согласование действий при совместной деятельности.

Понимания - восприятие, понимание установок, чувств, переживаний.

Эмотивная функция - возбуждение нужных эмоциональных переживаний, изменение своих переживаний. Функция установления отношений - осознание и фиксация своего места в системе социально ролевого взаимодействия. Функция оказания влияния - изменение личностно смысловых образований партнера.

Структура: Перцептивная, коммуникативная, интерактивная. Круг общения: 2 x 9.

Основные средства общения. Процедура общения.

Тема 2. Общение как процесс передачи информации

Языки общения: вербальный, невербальный. Средства, используемые в процессе передачи информации. Технические и психофизиологические каналы связи при коммуникации и возможные точки сбоев. Способы повышения качества передачи информации. Психологические характеристики, влияющие на искажение содержательной информации в общении.

Тема 3. Роль невербального поведения и его влияние на процесс общения

Пространство и общение. Что такое невербальное общение. Позы, жесты, мимика. Распознавание поз и жестов. Влияние культурных традиций на невербальное поведение и его интерпретацию. Жесты контакта, жесты защиты, жесты агрессии. Межличностное пространство и влияние его на эффективность общения. Интимное, личностное, социальное и общественное пространство и их роль в процессе общения.

Тема 4. Восприятие и познание людьми друг друга. Влияние ролевого поведения на культуру общения

Эмпатия и рефлексия как способы восприятия и понимания людьми друг друга. Открытость и искренность при общении. "Маски" и их влияние на эффективность общения. Структурирование личности другого человека. Эффект "ореола". Возможные ошибки атрибуции. Эффект "проецирования". Влияние возрастных, профессиональных и личностных характеристик на восприятие людьми друг друга. влияние контекста на социальное суждение, поведение. Категоризация и социальные стереотипы.

Тема 5. Авторитарный и демократический стили общения, их преимущества и недостатки

Авторитарный стиль общения. Власть в общении. Преимущества авторитарного стиля общения. Соотношение лидерства, агрессии и власти при авторитарном стиле поведения.

Недостатки авторитарного стиля общения. Демократический стиль общения, его преимущества. Влияние социализации и культурного уровня на демократический стиль общения. Сотрудничество и основные его особенности.

Тема 6. Общение в ситуациях агрессии и стресса. Агрессия как защитный механизм личности

Является ли агрессия врожденной? Причины ее возникновения. Теория инстинктивной агрессии. Агрессия как социальный навык. Агрессия как защитный механизм личности. Закономерности агрессивного общения. Открытая и скрытая агрессии. Типы агрессивных реакций. Вербальные и невербальные проявления агрессии. Канализация агрессии. Влияние на агрессивность общения социального окружения и средств массовой информации. Фрустрация и агрессия. Опасность. Угроза. Социальное научение и агрессия. Деструктивное общение (вранье, обман, ложь, нарушения общения и акцентуации).

Тема 7. Деловой этикет и общение. Влияние культурных различий на деловое общение

Требования делового этикета к речи, внешнему виду и поведению участников. Основные правила. Культурные различия в деловом этикете. Золотое правило этикета, если не знаешь, как себя вести. Учет влияния статусных, профессиональных и возрастных характеристик на деловое поведение. Переписка в деловом этикете.

Тема 8. Методы развития коммуникативных способностей

Методы развития коммуникативных способностей. Техники ведения партнёрской беседы, техники для выявления скрытых мотивов и интересов партнёров. Техники активного слушания. Техники налаживания контакта. Техники поведения в ситуации конфликта, просьбы и отказа. Техники влияния и противодействия. Активные методы повышение коммуникативной компетентности: Т-группы, группы личностного роста, группы сензитивности.

5. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

5.1. Указания для преподавателей по организации и проведению учебных занятий по дисциплине

В ходе освоения дисциплины лабораторные занятия не предусмотрены.

Преподаватель, назначенный для чтения лекций, обязан до начала учебного процесса подготовить учебно-методические материалы, необходимые для проведения лекционных и семинарских занятий. К ним относятся: рабочая программа учебной дисциплины или междисциплинарного курса; методические материалы для проведения семинарских (практических и др.) занятий.

Разработанный комплект учебно-методических материалов предоставляется в бумажном и электронном виде, обсуждается и утверждается на заседании кафедры перед началом учебного года.

Преподаватель обязан проводить лекционные занятия в строгом соответствии с годовым учебным графиком и утвержденным на его основе расписанием лекций.

При разработке методики семинарских занятий важное место занимает вопрос о взаимосвязи между семинаром и лекцией, семинаром и самостоятельной работой студентов, о характере и способах такой взаимосвязи. Семинар не должен повторять лекцию, и, вместе с тем, его руководителю необходимо сохранить связь принципиальных положений лекции с содержанием семинарского занятия.

Как правило, семинару предшествует лекция по той же теме.

Обязательным в начале лекционного, семинарского занятия проводится контроль знаний, обязательным проведение проектной работы в команде.

В процессе практических (семинарских) занятий, наряду с формированием умений и навыков, обобщаются, систематизируются, конкретизируются теоретические знания, вырабатывается способность использовать теоретические знания на практике, развиваются интеллектуальные умения.

На практических (семинарских) занятиях по дисциплине применяются следующие формы работы:

- 1) Фронтальная – все студенты выполняют одну и ту же работу;
- 2) Групповая – одна и та же работа выполняется группами из 2-5 человек;
- 3) Индивидуальная – каждый студент выполняет индивидуальное задание.

Структура практических занятий по дисциплине в основном одинакова: вступление преподавателя, работа студентов по заданиям преподавателя, которая требует

дополнительных разъяснений, собственно практическая часть, включающая разбор конкретных ситуаций, решение ситуационных задач, тренировочные упражнения и т.д.

В структуре практического занятия традиционно выделяют следующие этапы: организационный этап, контроль исходного уровня знаний (обсуждение вопросов, возникших у студентов при подготовке к занятию; исходный контроль (тесты, опрос, проверка письменных домашних заданий и т.д.), коррекция знаний студентов), обучающий этап (педагогический рассказ, инструкции по выполнению заданий), самостоятельная работа студентов на занятии, контроль конечного уровня усвоения знаний, заключительный этап.

5.2. Указания для обучающихся по освоению дисциплины (модулю)

Общий объем самостоятельной работы студентов по дисциплине **«Теория и практика общения»** составляет 48 часов (из них 2 часа выделено на индивидуальные консультации, 3 часа на групповые консультации и 2 часа на аттестационные испытания).

Самостоятельная работа осуществляется в форме подготовки к практическим занятиям и выполнения творческих заданий. По каждой теме предусмотрено выполнение большого количества разнообразных заданий, направленных на закрепление полученных знаний.

Таблица 4. Содержание самостоятельной работы обучающихся

Номер радела (темы)	Темы/вопросы, выносимые на самостоятельное изучение	Кол-во часов	Формы работы
ТЕМА 1	Введение. Предмет курса, основные понятия и определения. Межличностное общение, функции и структура.	6	Бланк вопросов для дискуссии
ТЕМА 2	Общение как процесс передачи информации.	6	Технологическая карта ролевой игры «Развитие вербальной и невербальной коммуникации». Блок упражнений - 1 часть.
ТЕМА 3	Роль невербального поведения и его влияние на процесс общения.	6	Технологическая карта ролевой игры «Развитие вербальной и невербальной коммуникации». Блок упражнений - 2 часть.
ТЕМА 4	Восприятие и познание людьми друг друга. Влияние ролевого поведения на культуру общения.	6	Технологическая карта ролевой игры «Интервью». Структура построения индивидуального творческого задания «Маски».

ТЕМА 5	Авторитарный и демократический стили общения, их преимущества и недостатки.	6	Технологическая карта ролевой игры «Дискуссия со скрытыми ролями». Сравнительная таблица «Авторитарный и демократический стили общения»
ТЕМА 6	Общение в ситуациях агрессии и стресса. Агрессия как защитный механизм личности.	6	Технологическая карта ролевой игры «Официант, в моем супе нечто». Технологическая карта кейс-задачи.
ТЕМА 7	Деловой этикет и общение. Влияние культурных различий на деловое общение.	6	Технологическая карта ролевой игры «Дипломатический прием».
ТЕМА 8	Методы развития коммуникативных способностей.	6	Технологическая карта ролевой игры «Зона комфорта».

5.3. Виды и формы письменных работ, предусмотренных при освоении дисциплины, выполняемые обучающимися самостоятельно.

Требования к написанию эссе

В задании приводится некое утверждение. Нужно написать сочинение-рассуждение, в котором выражается собственное мнение автора касательно данного утверждения.

Эссе должно состоять минимум из 180 и максимум из 275 слов. Если написано меньше 180 слов, то задание проверке не подлежит и оценивается в 0 баллов. Если написано больше 275 слов, то «проверке подлежит только та часть работы, которая соответствует требуемому объёму». Текст организован максимально правильно, т.е. высказывание логично, структура текста соответствует предложенному плану; средства логической связи использованы правильно; текст разделён на абзацы.

Эссе должно быть чётко структурировано и включать в себя следующие части (каждая начинается с нового абзаца):

1. Вступление. Здесь необходимо обозначить проблему, указанную в задании. Важно перефразировать её, а не переписать слово в слово. Также следует дополнить этот тезис небольшим комментарием-пояснением. Закончить вступление можно риторическим вопросом.

2. Выражение собственного мнения. В данном абзаце необходимо тезисно отразить личное отношение автора к данной проблеме и подкрепить его 2-3 развернутыми аргументами. Важно, чтобы доводы были убедительными, ёмкими и логичными. Аргументы вводятся с помощью универсальных слов-связок и фраз.

3. Выражение противоположного мнения. Третий абзац эссе должен содержать точку зрения оппонента. Этот тезис также необходимо подкрепить 1-2 аргументами. Важно, чтобы аргументов у оппонента было на 1 меньше (т.е., если во 2-м абзаце у автора три аргумента, в 3-м должно быть два), потому что цель автора – доказать собственную правоту.

4. Несогласие с мнением оппонентов. Здесь следует опровергнуть мнение оппонента, выразить несогласие автора и подкрепить его 1-2 контраргументами (2 аргумента оппонента = 2 контраргумента автора).

5. Заключение. Последний абзац должен содержать обобщенный вывод касательно обсуждаемого вопроса, который также дополняется комментарием. Можно использовать универсальную фразу, которая заставит читателя задуматься над проблемой.

Требования к составлению реферата

Реферирование, или составление реферата - это краткое изложение содержания теоретического материала. Реферат должен быть написан научным языком. Структура реферата: название реферата; основная идея или суть, основные аспекты теории или концепции, вывод. Средний объем реферата – от 500 до 2500 печатных знаков.

Требования к проведению ролевой игры

Проведение ролевых игр включает:

- ознакомление студентов с содержанием игры, с дидактическим материалом, который будет использован в игре;
- объяснение хода и правил игры;
- показ игровых действий, в процессе которого преподаватель демонстрирует студентам правильно выполнять действие, доказывая, что в противном случае игра не приведет к нужному результату;
- определение роли преподавателя в игре, его участие в качестве играющего, болельщика или арбитра (определяется уровнем подготовки студентов, игровых правил);
- проведение итогов игры - это ответственный момент в руководстве ею, т.к. по результатам, которых студенты добиваются в игре можно судить об ее эффективности, о том, будет ли она с интересом использоваться в самостоятельной игровой деятельности.

Анализ проведенной игры направлен на выявление приемов ее подготовки и проведения: какие приемы оказались эффективными в достижении поставленной цели, что не сработало и почему.

Требования к проведению кейс-задачи

Проблемное задание, в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы

Проведение кейс-задачи включает:

- ознакомление студентов с проблемной ситуацией;
- объяснение алгоритма действий по выполнению кейс-задачи;
- показ алгоритма действий, в процессе которого преподаватель демонстрирует студентам как правильно выполнять кейс-задачу;
- подведение итогов выполнения кейс-задачи.

Требования к проведению проекта

Проведение проекта включает:

- ознакомление студентов с темой социально-педагогического проекта;

- объяснение алгоритма действий по выполнению социально-педагогического проекта;
- самостоятельно конструировать свои знания в процессе решения практических задач и проблем;
- ориентировка в информационном пространстве и показ уровня сформированности аналитических, исследовательских навыков, навыков практического и творческого мышления.
- выполнение в индивидуальном порядке или группой обучающихся;
- подведение итогов выполнения социально-педагогического проекта.

6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

6.1. Образовательные технологии

В ходе освоения дисциплины применяются следующие образовательные технологии, развивающие у обучающихся навыки командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений и лидерские качества: ролевые игры, моделирование ситуаций общения, преподавание дисциплины в форме курсов, педагогические игровые упражнения (в качестве коллективного задания), ситуационные методы.

Таблица 5 – Образовательные технологии, используемые при реализации учебных занятий

Раздел, тема дисциплины	Форма учебного занятия		
	Лекция	Практическое занятие, семинар	Лабораторная работа
Тема 1. Введение. Предмет курса, основные понятия и определения. Межличностное общение, функции и структура.	Обзорная лекция	собеседование, реферат	Не предусмотрено
Тема 2. Общение как процесс передачи информации	Лекция-диалог	собеседование, контрольная работа, индивидуальное творческое задание	Не предусмотрено
Тема 3. Роль невербального поведения и его влияние на процесс общения.	Обзорная лекция	собеседование, контрольная работа, индивидуальное творческое задание	Не предусмотрено
Тема 4. Восприятие и познание людьми друг друга. Влияние ролевого поведения на культуру общения.	Обзорная лекция	контрольная работа, кейс-задача	Не предусмотрено
Тема 5. Авторитарный и демократический стили общения, их преимущества и недостатки.	Обзорная лекция	реферат	Не предусмотрено
Тема 6. Общение в ситуациях агрессии и стресса. Агрессия как	Обзорная лекция	Творческое задание	Не предусмотрено

защитный механизм личности.			
Тема 7. Деловой этикет и общение. Влияние культурных различий на деловое общение	Обзорная лекция	Проект	Не предусмотрено
Тема 8. Методы развития коммуникативных способностей.	Обзорная лекция	Контрольная работа	Не предусмотрено

6.2. Информационные технологии

- использование возможностей Интернета в учебном процессе (использование сайта преподавателя (рассылка заданий, предоставление выполненных работ, ответы на вопросы, ознакомление учащихся с оценками и т.д.))
- - использование электронных учебников и различных сайтов (например, электронные библиотеки, журналы и т.д.) как источник информации
- - использование возможностей электронной почты преподавателя
- - использование средств представления учебной информации (электронных учебных пособий и практикумов, применение новых технологий для проведения очных (традиционных) лекций и семинаров с использованием презентаций и т.д.)
- - использование интерактивных средств взаимодействия участников образовательного процесса (технологии дистанционного или открытого обучения в глобальной сети (веб-конференции, форумы, учебно-методические материалы и др.))
- - использование интегрированных образовательных сред, где главной составляющей являются не только применяемые технологии, но и содержательная часть, т.е. информационные ресурсы (доступ к мировым информационным ресурсам, на базе которых строится учебный процесс);
- использование виртуальной обучающей среды [LMS Moodle «Электронное образование») или иных информационных систем, сервисов и мессенджеров].

6.3. Программное обеспечение, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

6.3.1. Программное обеспечение

Наименование программного обеспечения	Назначение
Adobe Reader	Программа для просмотра электронных документов
Платформа дистанционного обучения LMS Moodle	Виртуальная обучающая среда
Microsoft Office 2013	Пакет офисных программ
OpenOffice	Пакет офисных программ
7-zip	Архиватор
Microsoft Windows 7 Professional	Операционная система
Kaspersky Endpoint Security	Средство антивирусной защиты
Mozilla FireFox	Браузер
Google Chrome	Браузер
Opera	Браузер

6.3.2. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Электронная библиотека «Астраханский государственный университет» собственной генерации на платформе ЭБС «Электронный Читальный зал – БиблиоТех». <https://biblio.asu.edu.ru>
2. Электронно-библиотечная система (ЭБС) ООО «Политехресурс» «Консультант студента». www.studentlibrary.ru

3. Электронная библиотечная система издательства ЮРАЙТ, раздел «Легендарные книги». www.biblio-online.ru, <https://urait.ru/>
4. Электронная библиотечная система IPRbooks. www.iprbookshop.ru
5. Электронно-библиотечная система elibrary. <http://elibrary.ru>

7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

7.1. Паспорт фонда оценочных средств.

Таблица 6. Соответствие изучаемых разделов, результатов обучения и оценочных средств

№ п/п	Контролируемые разделы дисциплины (модуля)	Код контролируемой компетенции (компетенций)	Наименование оценочного средства
1	1,2,3,4,5,6	УК-4, УК-5, ОПК-7	Дискуссия
2	4,5,7	УК-4, УК-5, ОПК-7	Эссе
3	2,3,8	УК-4, УК-5, ОПК-7	Деловая (ролевая) игра
4	4,5,6	УК-4, УК-5, ОПК-7	Кейс задача
5	4, 5, 6,	УК-4, УК-5, ОПК-7	Контрольная работа
6	2,5	УК-4, УК-5, ОПК-7	Творческое задание
7	1, 3	УК-4, УК-5, ОПК-7	Реферат

7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания

Таблица 7. Критерии оценивания результатов обучения

5 «отлично»	-дается комплексная оценка предложенной ситуации; -демонстрируются глубокие знания теоретического материала и умение их применять; - последовательное, правильное выполнение всех заданий; -умение обоснованно излагать свои мысли, делать необходимые выводы.
4 «хорошо»	-дается комплексная оценка предложенной ситуации; -демонстрируются глубокие знания теоретического материала и умение их применять; - последовательное, правильное выполнение всех заданий; -возможны единичные ошибки, исправляемые самим студентом после замечания преподавателя; -умение обоснованно излагать свои мысли, делать необходимые выводы.
3 «удовлетворительно»	-затруднения с комплексной оценкой предложенной ситуации; -неполное теоретическое обоснование, требующее наводящих вопросов преподавателя; -выполнение заданий при подсказке преподавателя; - затруднения в формулировке выводов.

2 «неудовлетворительно»	- неправильная оценка предложенной ситуации; -отсутствие теоретического обоснования выполнения заданий. Отсутствие подтверждения наличия сформированности компетенции свидетельствует об отрицательных результатах освоения учебной дисциплины
----------------------------	--

7.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Таблица 8

Показатели оценивания результатов обучения в виде умений и владений

Шкала оценивания	Критерии оценивания
5 «отлично»	демонстрирует способность применять знание теоретического материала при выполнении заданий, последовательно и правильно выполняет задания, умеет обоснованно излагать свои мысли и делать необходимые выводы
4 «хорошо»	демонстрирует способность применять знание теоретического материала при выполнении заданий, последовательно и правильно выполняет задания, умеет обоснованно излагать свои мысли и делать необходимые выводы, допускает единичные ошибки, исправляемые после замечания преподавателя
3 «удовлетворительно»	демонстрирует отдельные, несистематизированные навыки, испытывает затруднения и допускает ошибки при выполнении заданий, выполняет задание при подсказке преподавателя, затрудняется в формулировке выводов
2 «неудовлетворительно»	не способен правильно выполнить задание

Примерные вопросы для дискуссии
по дисциплине «Теория и практика общения»

Тема 5. Авторитарный и демократический стили общения, их преимущества и недостатки

Вопросы для обсуждения:

1. Авторитарный стиль общения. Власть в общении. Преимущества авторитарного стиля общения.
2. Соотношение лидерства, агрессии и власти при авторитарном стиле поведения.
3. Недостатки авторитарного стиля общения. Демократический стиль общения, его преимущества.
4. Сотрудничество и основные его особенности.

Тема 7. Деловой этикет и общение. Влияние культурных различий на деловое общение

Вопросы для обсуждения:

1. Требования делового этикета к речи, внешнему виду и поведению участников. Основные правила.
2. Культурные различия в деловом этикете.
3. Учет влияния статусных, профессиональных и возрастных характеристик на деловое поведение.
4. Переписка в деловом этикете.

Критерии оценки:

- оценка **«отлично»** выставляется за выступление, соответствующее тематике занятия;

Глубокое содержание представленного материала; Используется видео, презентация, музыкальный материал; Ясная, четкая структуризация материала, логическая последовательность в изложении материала; Творческий подход к выполнению работы.

Культура речи, ораторское мастерство.

- оценка **«хорошо»** выставляется за выступление, соответствующее тематике занятия;

Глубокое содержание представленного материала; Используется презентация материал;

Ясная, четкая структуризация материала, логическая последовательность в изложении материала. Творческий подход к выполнению работы. Культура речи.

- оценка **«удовлетворительно»** выставляется за выступление, соответствующее тематике занятия; Содержание представленного материала не отражает всего спектра выбранной темы; Используется только текстовый материал; Нарушена структуризация материала, логическая последовательность в изложении материала; Отсутствует творческий подход к выполнению работы. Культура речи.

- оценка **«неудовлетворительно»** выставляется за выступление, соответствующее тематике занятия; Тема не раскрыта; Используется только текстовый материал; Отсутствует структуризация материала, логическая последовательность в изложении материала; Отсутствует творческий подход к выполнению работы.

Примерные темы эссе по дисциплине «Теория и практика общения»

1. Особенности коммуникации, ее роль и функции в зависимости от психологических теорий, в которых она рассматривается.
2. Межличностные ритуалы как механизм социализации.
3. Паттерны общения в семье и развитие ребенка.
4. Факторы, влияющие на восприятие и понимание людей.
5. Механизмы общения и факторы, способствующие развитию эффективной коммуникации.

6. Влияние индивидуально-психологических особенностей личности на социально-психологические отношения.
7. Преимущества и негативные последствия смешения межличностного и ролевого общения.
8. Потребности в общении и основные способы их достижения (удовлетворения)
9. Способы выделения и обозначения территории, которую индивид считает "своей"
10. Причины возникновения манипуляций в межличностном общении.
11. Сценарии взаимодействия и их роль в межличностном общении.

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если содержание соответствует целям и задачам дисциплины, умеет анализировать и обобщать информационный материал, логично и последовательно подавать материал, аргументировать выводы, соблюдает нормоконтроль: стандарт оформления, цитаты, ссылки по заявленной теме;
- оценка «хорошо» - если студент показывает хорошие знания, допускает единичные ошибки, анализирует различные теоретические положения;
- оценка «удовлетворительно» - если студент демонстрирует разрозненные знания, не способен провести анализ и дать оценку различным теоретическим положениям;
- оценка «неудовлетворительно» - если студент не может правильно ответить на поставленные вопросы, не способен провести анализ и дать оценку различным теоретическим положениям.

Примерные темы рефератов

по дисциплине «Теория и практика общения»

1. Межличностное общение. Определение, компоненты общения и его мотивы. Потребности и мотивы личности в общении.
2. Перечислите основные теоретические направления социальной психологии и их понимание общения.
3. Идеи исследователей бихевиористского направления.
4. Какие идеи когнитивизма послужили развитию теории межличностного общения?
5. Фрустрация, стресса, угрозы и опасности.
6. Основные структурные компоненты речевой коммуникации.
7. Речевые средства.
8. Функции невербальных сообщений при взаимодействии с вербальными.
9. Способы кодирования невербальной информации.
10. «Обратная связь» в межличностной коммуникации.
11. Функции оценочной негативной обратной связи.
12. Безоценочная обратная связь.
13. Уровни взаимодействия, выделяемые в зависимости от целей, поставленных его участниками, и степени личностной вовлеченности.

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если содержание соответствует целям и задачам дисциплины, умеет анализировать и обобщать информационный материал, логично и последовательно подавать материал, аргументировать выводы, соблюдает нормоконтроль: стандарт оформления, цитаты, ссылки по заявленной теме;
- оценка «хорошо» - если студент показывает хорошие знания, допускает единичные ошибки, анализирует различные теоретические положения;
- оценка «удовлетворительно» - если студент демонстрирует разрозненные знания, не способен провести анализ и дать оценку различным теоретическим положениям;

- оценка «неудовлетворительно» - если студент не может правильно ответить на поставленные вопросы, не способен провести анализ и дать оценку различным теоретическим положениям.

Примерные темы кейс-задач
по дисциплине «Теория и практика общения»

Тема 6. Общение в ситуациях агрессии и стресса
Агрессия как защитный механизм личности
Кейс-задача «Оказание давления»

Проблема:

И.И. Иванов – многообещающий молодой менеджер, быстро продвигающийся по службе. Когда он только начинал свою карьеру, его начальником был П.П. Петров – завзятый «трудоголик», чей опыт и знания очень помогли Иванову в то время. Два года спустя ситуация изменилась и Иванов стал начальником Петрова, карьера Петрова после этого застопорилась. В последнее время Иванов и Петров работают в этой же организации и видятся не часто.

Недавно Петрову посоветовали выдвинуть свою кандидатуру на вступление в члены клуба профессиональных управленцев, чтобы познакомиться там с людьми, которые могли бы «подтолкнуть» его карьеру в нужном направлении. Клуб был создан для продвижения идей высокого уровня профессионализма в мире бизнеса. Но Петров знает, что Иванов – член этого клуба и председатель отборочной комиссии.

Собеседование проводится в помещении клуба. Для этого случая Петров оделся наиболее тщательно, хотя его гардероб не отличался большим выбором. Когда он к назначенному времени приехал в клуб, его попросили подождать в зале для приглашенных. Ожидание заняло 15 минут. Когда секретарь наконец ввел Петрова в роскошно обставленный зал заседаний, тот оказался лицом к лицу с членами отборочной комиссии из 8 человек во главе с Ивановым. Все они были одеты в дорогие официальные костюмы.

Петрова посадили в торце длинного стола, за которым расположились члены комиссии. Таким образом, комиссия с Ивановым во главе как бы образовала группу «своих» напротив Петрова, единственного среди них «чужака».

Во время последующего собеседования Иванов ни разу не дал понять, что знаком с Петровым, и не пытался обратить внимание комиссии на потенциальную ценность этого человека для клуба.

Через несколько дней после собеседования Петров случайно встретил Иванова на работе. Ему было неловко задавать Иванову какие-либо вопросы по поводу результатов собеседования, а Иванов первым об этом не заговаривал.

Постановка задачи:

Обсудить методы оказания давления отдельными людьми или группами, желающими продемонстрировать особое значение своей роли или должности. В данном случае задачей является оценка поведения членов отборочной комиссии.

Вопросами для обсуждения являются следующие:

- Как вы думаете, почему Иванов решил организовать собеседование подобным образом?
- Какие действия мог бы предпринять Петров, чтобы хоть в какой-то степени повлиять на ход собеседования?
- Как вы думаете, Петрова приняли в члены клуба?

Методические указания

В ходе собеседований, проводимых с различными целями, члены комиссий зачастую демонстрируют серьезность и важность своей деятельности, часто внушая при этом собеседнику даже чувство страха. Например, некоторые комиссии поддерживают статус своей деятельности посредством униформы – судьи в зале суда, академики в мантиях и т.п.

Описание хода кейс-задачи

Студенты делятся на группы по 5 человек. Каждая группа проводит собеседование, затем письменно отвечает на поставленные вопросы, при этом обсуждая ответы в своей группе. Затем происходит общее обсуждение ситуации. При этом если у студентов существует определенный опыт работы, они могут привести примеры других методов «запугивания», используемых членами отборочных комиссий.

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если задание выполнено полностью: содержание отражает все аспекты, указанные в задании; соблюдена логика изложения материала; имеется иллюстративный материал; грамотное оформление текста.

- оценка «хорошо» выставляется студенту, если задание выполнено: некоторые аспекты, указанные в задании, раскрыты не полностью; имеются отдельные нарушения стилевого оформления задания; соблюдена логика изложения материала; имеются отдельные недостатки при использовании средств логической связи; имеются отдельные недостатки при оформлении текста.

- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если задание выполнено не полностью: содержание отражает не все аспекты, указанные в задании; нарушения стилевого оформления текста встречаются достаточно часто; высказывания изложены не всегда логично; имеются многочисленные ошибки в использовании средств логической связи, их выбор ограничен; имеется ряд орфографических или/и пунктуационных ошибок, которые незначительно затрудняют понимание текста.

- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если задание не выполнено: содержание не отражает тех аспектов, которые указаны в задании, или/и не соответствует требуемому объёму, или/и более 30% ответа имеет непродуктивный характер (т. е. текстуально совпадает с опубликованным источником). Отсутствует логика в построении высказывания; формат высказывания не соблюдается; имеются грамматические ошибки; правила орфографии и пунктуации не соблюдаются.

Примерные вопросы контрольных работ по дисциплине «Теория и практика общения»

Тема 5. Авторитарный и демократический стили общения, их преимущества и недостатки.

Контрольная работа № 1.

Вопросы:

1. Авторитарный стиль общения. Власть в общении. Преимущества авторитарного стиля общения.
2. Соотношение лидерства, агрессии и власти при авторитарном стиле поведения.
3. Недостатки авторитарного стиля общения. Демократический стиль общения, его преимущества.
4. Сотрудничество и основные его особенности.

Тема 7. Деловой этикет и общение. Влияние культурных различий на деловое общение.

Контрольная работа № 2.

Вопросы:

1. Требования делового этикета к речи, внешнему виду и поведению участников. Основные правила.
2. Культурные различия в деловом этикете.
3. Учет влияния статусных, профессиональных и возрастных характеристик на деловое поведение.
4. Переписка в деловом этикете.

Критерии оценки:

«Отлично» - дается комплексная характеристика; демонстрируются глубокие знания теоретического материала и умение их обосновать; последовательное, правильное изложение; умение делать необходимые выводы.

«Хорошо» - дается комплексная характеристика; демонстрируются глубокие знания теоретического материала и умение их обосновать; последовательное, правильное изложение; умение делать необходимые выводы; возможны единичные ошибки

«Удовлетворительно» - затруднения с комплексной характеристикой; неполное теоретическое обоснование, требующее дополнения; затруднения в формулировке выводов.

«Неудовлетворительно» - неправильная изложение, отсутствие теоретического обоснования, неумение делать выводы.

Примерные темы к творческим заданиям по дисциплине «Теория и практика общения»

Индивидуальное творческое задание (проект):

Тема 4. Восприятие и познание людьми друг друга. Влияние ролевого поведения на культуру общения.

Составить перечень «масок» общения своего окружения (семьи, друзей и др.).

Критерии оценки:

- оценка «зачтено» выставляется студенту, если соблюдена структура предложенной формы индивидуального творческого задания и раскрыта сущность проблемы;
- оценка «не зачтено» несоблюдена структура предложенной формы и не раскрыта сущность проблемы.

Примерные темы к деловым (ролевым) играм по дисциплине «Теория и практика общения»

Тема 2. Общение как процесс передачи информации.

Тема 3. Роль невербального поведения и его влияние на процесс общения

Деловая (ролевая) игра «Развитие вербальной и невербальной коммуникации»

Цель: развить приемы вербального и невербального общения в процессе межличностного взаимодействия

Время проведения: от 30-50 мин.

Играющие делятся на три команды. За выполнение каждого задания команды получают определенное количество баллов. Выигрывает команда, набравшая наибольшее количество баллов.

1 блок упражнений.

Задание «Невербальные средства общения»

«Слушай, что говорят люди, но
понимай, что они чувствуют»

Восточная мудрость

В процессе исследований было установлено, что словесное общение в беседе занимает менее 35%, а с помощью невербальных средств общения передается более 65% информации. Поэтому эффективность общения определяется не только степенью понимания слов собеседника, но и умением правильно оценить его мимику, жесты, движения, направленность взгляда, т. е. понять язык невербального общения, а также умением самому эмоционально и содержательно выразить свои мысли, используя жесты и мимику.

Невербальная коммуникация представляет собой не только обмен невербальными сообщениями между людьми. Но и их интерпретацию. Анализ такой информации в ходе общения сможет вооружить любого педагога сведениями о внутреннем мире собеседника, его морально-личностном потенциале, помыслах и чувствах, намерениях и ожиданиях, чувствах и переживаниях.

Внутренний мир человека, язык его тела и жестов взаимосвязаны. Большинство реакций человека имеет рефлекторную природу, что не позволяет ему в полной мере контролировать собственную мимику, жесты и позу. Большинство людей чаще всего не задумываются во время разговора о выражении своего лица или своих движениях во время разговора, поэтому, в то время, когда их слова и мысли не совпадают, их выдают глаза и жесты, являясь самыми уязвимыми местами в утечке информации. Получаемые визуальные сообщения сказываются на физическом облике говорящего, включая его позы, жесты и внешний вид.

Задание: Ведущий называет по очереди членам команды 3 слова или фразы которые они должны изобразить жестами, не произнося этих слов. Члены другой команды должны эти слова отгадать

«Вам наступили на ногу»,

«У вас украли кошелек»,

«Вам нечем оплатить счет в кафе».

2 блок упражнений.

Задание «Способность строить и вести речь по законам адресата, в соответствии с особенностями аудитории»

Общение – сложный многоплановый процесс, который включает в себя восприятие, понимание другого человека и выработку единой стратегии взаимодействия. Способность речи воздействовать на слушателя определяется умением строить и вести речь по законам адресата, в соответствии с характерными особенностями аудитории, с правильным представлением о ней, понимая ее особенности и потребности, в данном случае конкретно вашей команды. Перед играющим от вашей команды стоит сложная задача – узнать мысли членов своей команды для успешного выполнения задания.

Задание «Ассоциации».

Ведущий задает капитану слово, на которое тот должен написать 4 ассоциации, которые возникают у него с этим словом. Затем слово называется вслух всем членам команды и те называют в течение 1 минуты свои ассоциации. За каждую совпавшую ассоциацию выставляется один балл.

Слова: ребенок, Москва, Дед Мороз

Задание «Умение четко и ясно выражать свою мысль».

Девиз следующей нашей коммуникативной игры «Кто ясно мыслит, тот ясно излагает». «Одному из членов команды дается набор слов, написанный на листе бумаги. В течение двух минут он должен объяснить членам своей команды как можно больше слов, не называя их.

Занятие	Детский сад	Игра
Экология	Завтрак	Витамины
Мяч	Береза	Коньки
Воздушный шар	Дерево	Рассказ
Лыжи	Пальма	Звук
Таблетка	Выборы	Диалог
Ноутбук	Краска	Успех
Снег	Гнев	Страх

Задание «Учимся давать определения понятиям»

«Верно определяйте слова, и вы освободите мир от половины недоразумений» говорил Р. Декарт.

Умение определить понятие, т. е. четко указать, что оно означает, определить признаки, которые входят в его содержание – все это является одним из самых верных способов, предохраняющих нас от недоразумений в общении, споре или исследовании.

Определения могут быть разными:

Явное определение - это определение, в котором специфический признак объекта указывается непосредственно, недвусмысленно и ясно, например, дом – это жилище человека.

Описательное определение понятия – указывает на объекты, которые входят в объем данного понятия. Например, понятие «фрукты» - это яблоки, груши, апельсины и др. Описательные определения часто используются в детской литературе. Например, в книге Д. Смирнова «Чудеса леса» приводится такое описание леса:

Как богат зеленый лес!
Сколько в нем живых чудес –
Птицы, ягоды, грибы,
Сосны, ели и дубы,
И полянки,
И опушки,
Зеркала лесных озер,
И пугливые зверушки,
И цветов живой ковер!

Естественно, что такие определения лучше воспринимаются и запоминаются, чем сухие перечисления.

Задание «Способность передавать своими словами суть сказанного»

Игра «Перефразирование»

Важным умением в общении является способность своими словами передавать суть сказанного. Каждой команде дается высказывание, которое нужно перефразировать таким образом, чтобы каждое слово в нем передавалось иным словом или словосочетанием. Например, слово «дорога» можно заменить словом «путь», а слово «я» - «автор», и т.д.

Остальные команды должны будут догадаться, какая фраза была перефразирована.

1. Уронили Мишку на пол, оторвали ему лапу. Все равно его не брошу, потому что он хороший.

2. Наша Таня громко плачет, уронила в речку мячик. Тише, Танечка не плачь, не утонет в речке мяч.

3. Идет бычок, качается, вздыхает на ходу «Ой, доска кончается, сейчас я упаду»

Задание «Способность посмотреть на мир чужими глазами»

Следующее, о чем мы поговорим это о способности изменить свою точку зрения и об умении посмотреть на мир чужими глазами, посмотреть на объект исследования с разных сторон, что позволяет увидеть то, что часто не замечается другими и ускользает от традиционного взгляда.

Задание «Если бы я был ...»

Команда выбирает себе какую-нибудь вещь (мороженое, лампа и т. п.). От лица этой вещи составить небольшой рассказ о том, как она живет, что ее окружает, что она чувствует, о чем она думает, мечтает и т. д. Необходимо погрузиться в мир этой вещи, ощутить ее «характер» и изобразить себя этой вещью. Команда не называет эту вещь в рассказе, название должны отгадать другие команды.

(не более 6 предложений)

Подводятся итоги игры, награждение команды, набравшей наибольшее количество баллов.

Тема 4. Восприятие и познание людьми друг друга Влияние ролевого поведения на культуру общения

Ролевая игра «Интервью»

Цель: проанализировать имеющийся социальный опыт взаимодействия; развить умение социального поведения в группе.

Количество участников: до 15 человек.

Время проведения: 30-50 минут.

Ход занятия:

Педагог раздает студентам роли.

Их задача – отвечать на любые каверзные вопросы от имени персонажа.

Все остальные играют роли «дотошных корреспондентов радио и телевидения, газет и журналов».

Роли:

«Агрессор» - все решает с позиции силы, держит группу в страхе, не скрывает от окружающих своих неприглядных поступков, груб, считается только с силой, превосходящей его собственную. Не может пройти мимо слабых, не задев их.

«Жертва» - что бы ни делал, ничего не получается, все привыкли к этому и ждут от него промахов. В конфликте защищается слабо, неубедительно.

«Шут»его цель – рассмешить любой ценой. Окружающие ждут от него реплик, смеются любой его шутке.

«Любимчик» - старается выглядеть как можно более привлекательно, хочет убедить всех в своей компетентности, в личной свободе.

«Примадонна» - всегда в центре внимания, все хотят с ней дружить, всем льстит ее внимание. Красива, элегантна, завидует чужим успехам.

«Примерный ребенок»- демонстрирует послушание педагогам, уважение, лояльность, всегда вежлив, со всеми ровен, предупредителен.

«Сиротинушка» - все его жалеют, причины могут быть разные: болезни, тяжелое семейное положение. С видом стойка рассказывает о своих бедах. Ему все помогают, покровительствуют, он все принимает как должное.

«Эрудит» - любит поражать окружающих своей осведомленностью, к друзьям снисходителен, стремится подчеркивать разницу в знаниях. Презирует грубую физическую силу.

«Леди» - холодная, высокомерная, имеет ограниченный круг общения, со всеми, кто не входит в этот круг, держится высокомерно.

Тема 5. Авторитарный и демократический стили общения, их преимущества и недостатки

Ролевая игра «Дискуссия со скрытыми ролями»

Цель: развить умение определять стили поведения при взаимодействии, их эффективность при принятии решений.

Количество участников: до 20 человек.

Время проведения: 30-50 минут.

Этапы игры:

Из группы приглашаются для участия пять студентов, которые располагаются внутри круга, образуемого группой. Остальные студенты наблюдают.

Участники дискуссии получают карточки с записанными на них инструкциями. Показывать инструкции нельзя. Группа должна догадаться о роли, которую исполнял студент.

Роли:

«Организатор» - обеспечивает выявление всех позиций. Побуждает высказаться еще не высказавшихся. Задает уточняющие вопросы, заинтересован ходом дискуссии. Подводит промежуточные и окончательные итоги. Свою позицию высказывает последним.

«Спорщик» - «я спорю потому, что я спорю». Встречает «в штыки» любое предложение, любое высказывание.

«Оригинал» - иногда, время от времени, выдвигает неожиданные, парадоксальные, одному ему понятные предложения, связь которых с существом предложения не всегда ясна. Вмешивается в общий ход разговора не менее трех, но не более пяти раз. В общем споре участвует вяло.

«Заводила» - с самого начала стремится захватить инициативу в обсуждении и склонить группу к своему мнению. Не склонен кого-либо слушать, если чужое мнение не совпадает с его собственным. Эмоционален, напорист. Эмоции, хотя и чрезмерные, но в основном положительные.

«Соглашатель» - соглашается со всеми. Первым поддерживает любое высказывание. Для него главное – не поиск лучшего решения, а мирное, бесконфликтное общение участников дискуссии.

Тему для обсуждения можно предложить любую, например,

Нужно ли в Вузах предусматривать духовное воспитание студентов, и если да, то в какой форме;

Как наиболее эффективно вести борьбу за трезвость.

Тема 6. Общение в ситуациях агрессии и стресса. Агрессия как защитный механизм личности

Ролевая игра «Официант, в моем супе нечто»

Цель: развить коммуникативные приемы взаимодействия в конфликтной ситуации.

Время проведения: от 30- 45мин.

Этапы ролевой игры:

Участникам группы предлагается поучаствовать в конфликтной ситуации, случившейся в одном кафе.

Дайте каждому из участников по одному из ниже приведенных сценариев, чтобы ознакомиться.

Объясните, что упражнение представляет собой ролевую игру, призванную продемонстрировать некоторые аспекты общения.

Попросите двух исполнителей выйти и встать так, чтобы все могли их видеть и слышать, после чего начните игру.

После проигрывания ситуации следует обсудить впечатления, мнения, переживания, возникшие у участников сцены, а затем наблюдения остальных членов группы. Если позволит время и найдутся желающие, упражнение можно повторить, но с другими участниками.

РОЛЬ А (иностранец)

Вы путешествуете по чужой стране. Сегодня, обедая в весьма дорогом кафе, вы обнаружили в супе нечто, похожее на часть насекомого. Вы пожаловались официанту, но тот уверял, что это не насекомое, а специи. Вы не согласились и пожелали переговорить с управляющим. И вот управляющий подходит к вашему столу.

РОЛЬ Б (управляющий кафе)

Вы – управляющий кафе. Цены могут показаться высокими, но качество обслуживания в высшей степени оправдывает их. У Вашего кафе хорошая репутация, и привлекает многих иностранцев. Сегодня в Ваш ресторан пришел пообедать иностранец, и один из новых официантов подал ему суп. Возникли какие-то претензии, и официант передал Вам, что иностранец желает с Вами переговорить. Итак, Вы направляетесь к его столу.

Обсуждение игры:

Анализ:

1. Жаловался ли А? Отменил ли он заказ? Отказался ли заплатить за суп?
2. Вник ли Б в суть проблемы? Преодолел ли непонимание сторонами друг друга? Выразил ли искреннее сожаление? Принес ли вежливые извинения?
3. Удалось ли сторонам дать объяснения, воспринять их и разрешить проблему к обоюдному удовлетворению?
4. Мог ли А изложить свою жалобу ясно и внятно? Ролевая игра может быть использована для демонстрации культурной специфики в человеческом поведении: К примеру: одинаково ли выражают мужчины и женщины одну и ту же жалобу?

Завершение:

Никто не в силах найти «наилучший способ» решения проблем в конфликтной ситуации, однако обсуждение данной ролевой игры может помочь участникам увидеть широкие возможности применения приемов вербального и невербального общения для этого.

Тема 7. Деловой этикет и общение. Влияние культурных различий на деловое общение

Ролевая игра «Дипломатический прием»

Цель: определить успешные стратегии поведения при взаимодействии с социальным окружением.

Количество участников: до 15 человек.

Время проведения: 30-50 минут.

Ход игры:

Студентам необходимо стать в круг и рассчитаться: «Первый – второй, первый – второй...». Все первые номера обретают в игре статус «деловых партнеров», вторые номера – «дипломатические работники».

Педагог обрисовывает ситуацию: «Вы встречаете в аэропорту делового партнера, с которым хотите подписать выгодный договор. В течение пяти минут необходимо сделать так, чтобы гость почувствовал себя комфортно, в центре внимания и заботы».

Педагог фиксирует время.

Студенты разбиваются на пары, и каждая пара начинает разговор.

По истечении пяти минут в группе обсуждаются вопросы:

- Кто из деловых партнеров почувствовал искреннее и теплое внимание?
- О чем вы говорили?
- в разговоре вы чувствовали себя свободно или скованно?

Примечание:

Педагог может предложить иную ситуацию: «Вы встречаете в аэропорту друга, с которым давно не виделись. В течение пяти минут необходимо сделать так, чтобы гость почувствовал себя комфортно, в центре внимания и заботы».

Тема 8. Методы развития коммуникативных способностей.

Деловая игра «Зона комфорта».

Цель: развить в процессе межличностного общения коммуникативные способности.

Время проведения: от 30-50 мин.

Этапы игры:

Аудитория представляет собой компанию для проведения собеседования для приема на работу в данную компанию. Каждый участник, кроме трех человек, исполняющих функции работников компании, будет исполнять роль, ищущего работу.

Функции администратора - встречать клиентов, записывать их имена и узнавать, с кем они хотят побеседовать: консультант компании может посоветовать, как получить новую вакансию или дополнительное образование. Если требуемый специалист в данный момент занят, попросите нового соискателя подождать и пригласите его, как только выйдет предыдущий посетитель. Учитывая выполнение этих требований, в остальном вы можете интерпретировать роль по своему усмотрению.

Функции консультанта по вопросам занятости – консультировать посетителей компании по поводу вакансий. В этих рамках он может интерпретировать роль по собственному усмотрению.

Постановка задачи

Показать способы создания «зоны комфорта» в контексте внеплановых и вынужденных изменений.

Методические указания

Работникам компании необходимо создать «зону комфорта» для людей, находящихся в состоянии ожидания. Помимо доброжелательного отношения, готовности помочь клиентам сотрудники компании должны создать максимум удобств для клиентов, как ожидающих своей очереди в приемной, так и в комнате для переговоров с клиентами.

Рассмотрим расположение участников в условиях рабочего кабинета за стандартным прямоугольным столом, не останавливаясь на других ситуациях размещения.

Лицо В может занимать четыре основных положения относительно лица А.

В1: Угловое расположение.

В2: Позиция делового взаимодействия.

В3: Конкурирующая или оборонительная позиция.

В4: Независимая позиция.

Угловое Расположение (В1).

Это расположение характерно для людей, занятых дружеской, непринужденной беседой. Эта позиция способствует постоянному контакту глаз.

Угол стола служит частичным барьером в случае опасности или угрозы со стороны собеседника: можно за него удалиться. При таком расположении отсутствует территориальное разделение стола. Просто передвинув стул в позицию В1, вы можете разрядить обстановку и увеличить свои шансы на успех переговоров.

Позиция делового взаимодействия (B2).

Когда два человека работают в соавторстве над какой-нибудь проблемой или проектом, они обычно занимают это положение. Это одна из самых удачных стратегических позиций для предъявления, обсуждения и выработки общих решений.

Конкурирующая или оборонительная позиция (B3).

Положение за столом друг против друга может вызвать оборонительное отношение и атмосферу соперничества. Она может привести к тому, что каждая сторона будет придерживаться своей точки зрения, потому что стол становится самым барьером между ними. Люди занимают такое положение за столом в том случае, если они находятся в отношениях соперничества, или, когда один из них делает другому выговор за какой-то проступок. Если встреча происходит в кабинете, то такое расположение свидетельствует также об отношениях субординации.

Независимая позиция (B4).

Такое положение занимают люди, не желающие взаимодействовать за столом друг с другом. Обычно это происходит в библиотеке, в парке на скамейке или в ресторане за столиком. Оно свидетельствует об отсутствии заинтересованности. Это положение можно расценивать и как враждебное со стороны человека, чьи территориальные границы были нарушены. Этому положению следует избегать в случае, когда требуется откровенная беседа между А и В.

Описание хода деловой игры

В игре могут принимать участие от 6 до 16 человек.

Все участники получают копию инструкции о перестановке мебели, описание ролей получают администраторы, консультант по вопросам занятости. Далее участники все вместе должны передвинуть мебель так, чтобы создать удобные условия для соискателей, обратившихся за консультацией.

Когда мебель будет переставлена, исполнители ролей соискателей на вакантные должности должны покинуть комнату, чтобы обсудить, как они будут исполнять свои роли.

Далее работники компании занимают свои места за рабочими столами, приглашаются соискатели, усаживаются в приемной, начинаются переговоры. После их окончания начинается обсуждение.

В ходе обсуждения выясняется:

удалось ли работникам компании создать «зону комфорта» для людей, находящихся в подавленном состоянии; если это удалось, студентов нужно попросить привести подобные примеры из своей практики; что еще могли бы сделать работники компании для создания атмосферы поддержки и ободрения своих клиентов?

Далее рамки дискуссии можно расширить и затронуть следующие проблемы:

способы, с помощью которых менеджеры по управлению персоналом на предприятиях могут обезопасить сотрудников в случае стремительных кадровых изменений в организации, не ущемляя при этом интересов работодателя;

Критерии оценки:

- оценка «зачтено» выставляется студенту, если принимал активное участие в деловой (ролевой) игре;

- оценка «не зачтено» выставляется студенту, если не принимал активное участие в деловой (ролевой) игре.

Примерные вопросы к зачету
по дисциплине «Теория и практика общения»

1. Что такое межличностное общение. Определение, компоненты общения и его мотивы. Назовите потребности и мотивы личности в общении.
2. Перечислите основные теоретические направления социальной психологии и их понимание общения.
3. Какие идеи исследователей бихевиористского направления можно считать важными для понимания природы межличностного общения?
4. Какие идеи когнитивизма послужили развитию теории межличностного общения?
5. В чем отличие фрустрации от стресса, угрозы, опасности?
6. Перечислите основные структурные компоненты речевой коммуникации. Приведите основные правила речевой коммуникации, обеспечивающие возможность совместной деятельности.
7. Как с помощью речевых средств можно демонстрировать социальный статус и регулировать социальные отношения между общающимися?
8. Какие функции выполняют невербальные сообщения при взаимодействии с вербальными? Перечислите известные вам способы кодирования невербальной информации.
9. Что такое "обратная связь в межличностной коммуникации"? Какую функцию выполняет оценочная негативная обратная связь? Как осуществляется безоценочная обратная связь?
10. Назовите уровни взаимодействия, выделяемые в зависимости от целей, поставленных его участниками, и степени личностной вовлеченности.
11. Какие процедуры обеспечивают взаимопонимание, координацию и согласование в межличностном взаимодействии?
12. Каковы особенности эмоциональных проявлений на социально-ролевом, деловом и интимно-личностном уровнях межличностного взаимодействия?
13. Что такое ритуал и их функции в общении.
14. Какой смысл вкладывает Э. Берн в понятие игры? Приведите примеры игр, в которые играете вы сами.
15. Что общего и в чем различие между понятиями "власть", "лидерство" и "личное влияние"?
16. Что такое харизматическая личность и какие коммуникативно-личностные качества необходимы для проявления "харизматической" способности личного влияния?
17. Назовите основные критерии и средства манипулятивного воздействия.
18. Почему межличностная аттракция выступает одним из ключевых факторов формирования и реализации межличностных отношений?
19. Что такое эмоции и их функции в межличностном общении? В чем различие между эмоциями и чувствами, и что значит управлять эмоциями и чувствами в общении?
20. Назовите стадии развития межличностных отношений и место самораскрытия в них.
21. Что общего и в чем отличие между категориями "установка", "отношение", "оценка", "интерес"? и какие виды отношений можно выделить?
22. Перечислите общие закономерности процесса восприятия, какие факторы влияют на восприятие людей друг другом? Что такое эффект ореола? Какова зависимость между типом личности и точностью восприятия.
23. В чем состоит фундаментальная ошибка каузальной атрибуции, и что общего и в чем отличие стереотипа и установки?
24. Всегда ли трудности межличностного неформального общения влекут за собой нарушения межличностных отношений?
25. В чем особенности мужского и женского стиля общения?

Критерии оценки:

- оценка «зачтено» выставляется студенту, если раскрыта сущность проблемы, выстроена логика изложения, использовано более двух источников;
- оценка «не зачтено» если не раскрыта сущность проблемы, не выстроена логика изложения, использовано менее двух источников.

Таблица 9 – Примеры оценочных средств с ключами правильных ответов

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
Код и наименование проверяемой компетенции УК-4 - Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке(ах)				
1.	Задание закрытого типа	Отметьте один правильный ответ Какое из приведенных понятий более общее: А) социальная коммуникация; Б) межличностная коммуникация	А	1
2.		Отметьте один правильный ответ Включает в себя содержание и смысл, определенным образом оформленные (тип, жанр, стиль речи) — такой компонент коммуникации: а) знаковый б) текстовый в) процессуальный	б	1
3.		Отметьте один правильный ответ Наименование комплексного способа описания языковой способности индивида, соединяющего системное представление языка с функциональным анализом текстов, — это языковая(ое, ый): а) личность б) барьер в) воздействие	а	1
4.		Состояние человека, являющееся результатом	в	1

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
		сильной переключаемости и слабой сосредоточенности: а) сосредоточенность б) мнимая рассеянность в) подлинная рассеянность		
5.		Отметьте один правильный ответ Речевая тактика, выражение своего несогласия, с тем чтобы понять позицию оппонента, называется: а) неожиданностью б) провокацией в) Сократовским методом ответа	б	1
6.	Задание открытого типа	Процесс взаимного общения, когда реплика сменяется ответной фразой и происходит постоянная смена ролей - это	диалог	2
7.		Включает в себя все виды речевой деятельности участников общения: говорение, слушание, письмо, чтение – ... компонент коммуникации	процессуальный	5-8
8.		Речевая тактика, при которой неблагоприятную информацию подкрепляют словами, что «так бывает», называется:	обобщением	5-8
9.		Краткое изложение содержания статьи, включающее основные фактические сведения и выводы, необходимые для первоначального ознакомления с ней и определения целесообразности обращения к ней:	реферат	4
10.		Абсолютно формальное общение, при котором говорят то, что положено говорить в подобной ситуации, называется таким общением:	светским	4
11.	Код и наименование проверяемой компетенции			

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
	УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах			
12.	Задание закрытого типа	Отметьте один правильный ответ Состояние человека, связанное с чрезмерной сосредоточенностью на своих мыслях, чувствах, переживаниях в сочетании с низкой переключаемостью на другие предметы, мысли, чувства: а) концентрация б) подлинная рассеянность в) мнимая рассеянность	в	1
13.		Отметьте один правильный ответ Речевая тактика, заключающаяся в использовании неожиданной информации: а) неожиданность б) обращение к авторитету в) момент неформальности	А	1
14.		Отметьте один правильный ответ Общение, при котором определены социальные роли – «учитель – школьник»: а) деловое общение б) примитивное общение в) формально-ролевое общение	в	1
15.		Отметьте один правильный ответ Речевая тактика, которая выглядит как «вы, как умный человек разберетесь в данной ситуации», называется: а) «подмазыванием» аргумента б) провокацией в) неожиданностью	а	1
16.		Отметьте один правильный ответ Недостижение инициатором общения коммуникативной цели, прагматических устремлений, отсутствие взаимодействия, взаимопонимания и согласия	а	1

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
		между участниками общения: а) коммуникативные неудачи б) чуждая коммуникативная среда в) стилевой барьер		
17.	Задание открытого типа	Краткая характеристика, например, статьи с точки зрения ее назначения, содержания, формы и других особенностей:	аннотация	2
18.		Жест, при котом руки сведены за спину, и там одна рука сильно сжимает другую руку, называется жестом:	самоконтроля	3
19.		Краткая запись содержания прочитанного - это	конспект	1
20.		Речь, требующая адекватного доказательства и логического рассуждения, – это такая речь:	убеждающая	1
21.		Культурное речевое действие диалогового характера, направленное на субъект или объект как на партнера коммуникации с целью сообщения информации о себе, о другом или оценки кого-либо или чего-либо:	речевая коммуникация	1
Код и наименование проверяемой компетенции				
ОПК-7 Способен взаимодействовать с участниками образовательных отношений в рамках реализации образовательных программ				
22.		Верны ли определения: 1. чтение – это способность головного мозга воспринимать окружающую нас действительность, запечатлевать ее в нервных клетках, хранить воспринятые сведения в виде следов впечатлений, затем по мере необходимости воспроизводить своими словами 2. чтение – это рецептивный вид речевой деятельности, связанный со зрительным восприятием речевого	б	1

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
		сообщения, закодированного с помощью графических символов а) только 1 б) только 2 в) оба верны г) нет верного ответа		
23.		Верны ли определения: 1. сиюминутный интерес – это интерес к чему-либо в данный момент времени 2. сиюминутный интерес – это общечеловеческие интересы, касающиеся общих вопросов жизни общества а) только 1 б) только 2 в) оба верны г) нет верного ответа	а	
24.		Верны ли определения: 1. примитивное общение – это общение, при котором оценивают объект с точки зрения пользы или отсутствия таковой 2. примитивное общение – это общение, при котором определены социальные роли – «учитель – школьник» а) только 2 б) только 1 в) оба верны г) нет верного ответа	б	1
25.		Универсальная знаковая система, возникшая естественным образом и используемая для общения людей, выражения их мыслей, чувств и волеизъявления, называется: а) искусственным языком б) естественным языком в) коммуникацией	б	1
26.		Зона общения с большой аудиторией, на расстоянии более 3,6 м,: а) межличностное расстояние	в	1

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
		б) социальная зона в) общественная зона		
27.	Задание открытого типа	Общение, при котором учитываются индивидуальные особенности личности, но для интереса дела, – это общение	деловое	1
28.		Язык математических, физических, химических символов, системы сигнализации (знаки дорожного движения; технические стандарты; музыкальные знаки; азбука Морзе), созданный людьми специально для обслуживания отдельных сфер их деятельности – это.... язык	искусственный	1
29.		Какая функция средств массовой коммуникации выходит на первый план в период выборов?	Информационная	1
30.		Адресат -это	Субъект коммуникации	1
31.		Источник коммуникации и коммуникатор – одно и то же?	нет	1

Полный комплект оценочных материалов по дисциплине (фонд оценочных средств) хранится в электронном виде на кафедре, утверждающей рабочую программу дисциплины и в Центре мониторинга и аудита качества обучения.

7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

№ п/п	Контролируемые мероприятия	Количество мероприятий/ баллы ¹	Максимальное количество баллов ²	Срок предоставления
Основной блок				
1.	Выступления на семинаре:			по расписанию
1.1.	полный ответ по вопросу	1-2 балла	10	
1.2.	дополнение	1 балл	5	
2.	Дискуссия	1 - 5 балла за работу	15	по расписанию

3.	Написание эссе	1-5 баллов	15	
4.	Контрольная работа	1 - 5 баллов	15	по расписанию
5.	Реферат	1-3 баллов	15	
Количество баллов к рубежному контролю (8 неделя)			30	
6.	Участие в ролевой игре	1-3 баллов	15	
Количество баллов к рубежному контролю (14 неделя)			60	
Промежуточный контроль:			40	
Всего			90	
дополнительный блок				
5.	Блок бонусов			
5.1.	Посещение занятий	+2	10	по расписанию
1. 5	Активность студента на занятии	+ 3		
2 .				
2. 5	Отсутствие пропусков занятий	+2		
3 .				
Итого:			100	

1,2 – Количество мероприятий и максимальное число баллов в таблице представлены в качестве примеров.

Таблица 2 – Начисление бонусов (для примера)

Показатель	Баллы
Отсутствие пропусков лекции (посетил все лекции)	+ 2
Отсутствие пропусков практических занятий	+ 2
Участие с докладами на научных конференциях:	
-внутривузовской	+ 1
- городской	+ 2
-областной	+ 3
- региональной	+ 4
- международной	+ 5
Конспекты лекций, семинарских занятий, первоисточников при начислении баллов не учитываются	0

Таблица 3 – Система штрафов (для примера)

Показатель	Баллы
Опоздание (два и более)	-2
Не готов к семинарскому занятию	-3
Нарушение учебной дисциплины	-2
Пропуски лекций без уважительных причин (за одну лекцию)	-2
Пропуск занятий без уважительной причины (за одно занятие)	-2

8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

8.1. Основная литература

1. Бордовская Н.В., Реан А.А. Педагогика: Уч. для вузов. – СПб, 2005
2. Воскресенская Н.М. Образование и многообразие культур // Педагогика. – 2000, №2
3. Романова Н.Н. Словарь. Культура речевого общения: этика, прагматика, психология / Н.Н. Романова, А.В. Филиппов. - М.: Флинта: Наука, 2009. - 304 с.
3. Садохин А.П., Грушевицкая Т.Г. Этнология. – М.: 2004
4. Харламов И.Ф. Педагогика. - Минск: 2008

8.2. Дополнительная литература

1. Асмолов А.Г. Толерантность: различные парадигмы анализа // Толерантность в общественном сознании России. – М.: 2002
2. Волков Г.Н. Этнопедагогика. – М.: 2005

8.3. Интернет-ресурсы, необходимые для освоения дисциплины

1. Электронно-библиотечная система (ЭБС) ООО «Политехресурс» «Консультант студента». www.studentlibrary.ru

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Лекционная аудитория с мультимедиа ресурсами для показа видео-контента и презентаций, зал открытого доступа к сети Интернет, ПК.

Аудитория для семинарских занятий с мультимедиа ресурсами для показа видео-контента и презентаций, организации командной работы со студентами.

Рабочая программа дисциплины при необходимости может быть адаптирована для обучения (в том числе с применением дистанционных образовательных технологий) лиц с ограниченными возможностями здоровья, инвалидов. Для этого требуется заявление обучающихся, являющихся лицами с ограниченными возможностями здоровья, инвалидами, или их законных представителей и рекомендации психолого-медико-педагогической комиссии. Для инвалидов содержание рабочей программы дисциплины может определяться также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида (при наличии).