

Макет учебного модуля дополнительных профессиональных программ для целей обеспечения потребностей в дополнительном профессиональном образовании персонала и внешних заказчиков ПОО, потребности в повышении квалификации и переподготовке рабочих и служащих на основе технологии проектного обучения

1. Название модуля: ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ.

2. Требования к уровню подготовки поступающего на обучение:

К освоению программы (модуля) допускаются лица, имеющие/получающие среднее профессиональное образование и/или имеющие/получающие высшее образование.

3. Цель освоения модуля: совершенствование у слушателей компетенций и приобретение ими новых компетенций в сфере (в области, при освоении и т.п.) общения.

4. Форма обучения очная с применением дистанционных технологий.

5. Планируемые результаты обучения

В результате изучения модуля ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ студент должен освоить и эффективно применять техники и приемы общения в профессиональной деятельности и использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

Перечень профессиональных компетенций, качественное изменение которых осуществляется в результате обучения:

ПК 1 Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ПК 2 Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.

ПК 3 Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации

В результате освоения модуля слушатель должен приобрести знания и умения, необходимые для качественного изменения перечисленной выше профессиональной компетенции. Слушатель должен

знать:

- взаимосвязь общения и деятельности;
- цели, функции, виды и уровни общения;
- роли и ролевые ожидания в общении;
- виды социальных взаимодействий;
- механизмы взаимопонимания в общении;
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- этические принципы общения;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

уметь:

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

6. Учебный план

№ п/п	Наименование раздела	Всего, час	Аудиторные занятия		Занятия с использованием ДОТ и ЭО, час.		СРС/проектная работа, час.	Форма аттестации по модулю
			из них		из них			
			теоретические занятия	практические занятия	теоретические занятия	практические занятия		
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.	Теоретические основы психологии общения	10			10			Тестирование
2.	Прикладные аспекты психологии общения	20	4	6		10		Практическая работа
Аттестация по модулю		4					4	Практическая работа
Всего:		34						

7. Календарный учебный график

Наименование разделов	Объем нагрузки, ч.	Учебные дни									
		1	2	3	4	5	6				
1. Теоретические основы психологии общения	10	■	■								
2. Прикладные аспекты психологии общения	20			■	■	■					
Аттестация по модулю	4						■				

8. Организационно–педагогические условия

8.1 Материально-технические условия реализации модуля

Вид ресурса	Характеристика ресурса и количество	
Аудитория	13 посадочных мест	
Компьютерный класс	ПК – 13 штук	
	1. Материнская плата	Материнская плата GIGABYTE B360M D3P [LGA 1151-v2, Intel B360, 4xDDR4-2666 МГц, 2xPCI-Ex16, аудио 7.1, Micro-ATX]
	1. Процессор	IntelCorei5
	2. Оперативная память	8 Gb, DDR4, 4 ГБx1, 2133 МГц, PC17000, 15-15-15-35
	3. Сетевой адаптер	10/100/1000 Мбит/с
	4. Жесткий диск	Не менее 500 GB
	5. Видеокарта	Встроенная, возможность подключения к монитору с разъемом VGA или DVI, HDMI
	6. Оптический привод	Чтение/запись
	7. Блок питания	От 350 Вт
	8. Порты ввода-вывода	не менее 1xRJ45, не менее 1x аудио разъема, не менее 4xUSB 2.0, не менее 1x микрофонного разъема
9. Корпус	Minitower с возможностью установки дискретного видеоадаптера	
10. Операционная система	Предустановленная производителем Win10pro, Win7pro + Win10pro или MS Win Pro 10 64Bit Russian 1pk DSP OEI DVD	
Программное обеспечение для реализации модуля на основе дистанционных образовательных технологий или в рамках смешанного обучения	Офисные приложения MicrosoftOffice 2016 для дома и бизнеса	
Канцелярские товары	Бумага, степлер, ножницы	
Другое		

8.2. Кадровые ресурсы

Вид ресурса¹	Характеристика² ресурса и количество
Руководитель проекта/куратор	Высокий уровень профессиональной компетентности, высокая общая культура специалиста; 1
Разработчик контента	Высокий уровень профессиональной компетентности; 1
Лектор	Высокий уровень профессиональной компетентности, высокая общая культура специалиста; 1
Модератор	-
Тьютор	Высокий уровень профессиональной компетентности, способность организовывать методическую и практическую помощь; 1

8.3. Учебно-методическое обеспечение модуля³

9. Оценка качества освоения модуля

9.1 *Формы текущего контроля успеваемости и аттестации по модулю:*

Наименование раздела	Форма текущего контроля успеваемости и аттестации по модулю	Шкала оценки (баллы, «зачтено» / «не зачтено»)	Критерии оценивания
1. Теоретические основы психологии общения	Тестирование	«зачтено» / «не зачтено»	<i>Полнота ответов, точность формулировок, не менее 75% правильных ответов.</i>
2. Прикладные аспекты психологии общения Прикладные аспекты психологии общения	Практическая работа	«зачтено» / «не зачтено»	Экспертная оценка выполнения практического задания
Итоговая аттестация – практическая работа		«зачтено» / «не зачтено»	Экспертная оценка выполнения практического задания

¹ Перечень участников зависит от штатного расписания конкретной ПОО. Здесь приводится примерный список.

² Характеристика может включать требования к образованию, опыту работы и т. п.

³ Здесь приводятся учебные материалы, презентации, список литературы, рекомендуемой слушателям для освоения модуля, и интернет-источников, содержащих полезную информацию.

9.2. *Примеры оценочных материалов для текущего контроля успеваемости и аттестации по модулю (примеры оценочных материалов, примеры решений, требования к содержанию заданий).*

Практические задания

Задание 1

Составление таблицы «Особенности коммуникации, её роль и функции в зависимости от психологических теорий, в которых она рассматривается»

Задание 2

Практическое занятие по теме «Межличностное общение в диаде, общение в группе - особенности и динамика процессов коммуникации».

Вопросы для обсуждения:

1. Коммуникативная компетентность: стратегии, тактики и виды общения.
2. Коммуникативная компетентность педагога.
3. Решение психолого-педагогических задач.

Примеры психолого-педагогических задач:

1. В самом начале занятия или уже после того, как вы провели несколько занятий, учащийся заявляет вам: «Я не думаю, что вы, как педагог, сможете нас чему-то научить».

Ваша реакция:

А) «Твое дело – учиться, а не учить учителя».

Б) «Таких, как ты, я, конечно, ничему не смогу научить».

В) «Может быть, тебе лучше перейти в другой класс или учиться у другого учителя?».

Г) «Тебе просто не хочется учиться»,

Д) «Мне интересно знать, почему ты так думаешь?».

Е) «Давай поговорим об этом подробнее. В моём поведении, наверное, есть что-то

такое, что наводит тебя на подобную мысль».

2. Учительница, доведённая на уроке «до ручки» классными «шутниками», в

отчаянии заявляет классу, что оставляет всех на дополнительный урок для выполнения «штрафного» задания. Дисциплинированные, добросовестные ученики возмущены: за что они-то страдают? Как поступить?

А) спокойно объяснить, что на этот раз пострадают все, чтобы впредь сознательная

часть класса чётко становилась на сторону учительницы и помогала осадить бездельников.

Б) спокойно объяснить, что Вас не так поняли: наказание касается только

отличившихся «шутников».

В) признать доводы сознательной части класса справедливыми и отпустить этих ребят.

Г) резко осадить «выступающих» и непреклонно заявить, что обсуждать свои

решения с ними не намерены.

Д) коротко заключить: «Все претензии – к завучу, а уж я обрисую ей нашу ситуацию».

3. На уроке ребёнок выводит учительницу из себя. Она забирает его дневник, кладёт в стол и говорит, что вернёт только после уроков – на дополнительном занятии. Улучив момент, мальчик тайком забирает свой дневник из учительского стола, а затем, придя на дополнительное занятие, как ни в чём не бывало, напоминает учительнице о дневнике. Она открывает ящик стола – он пуст. Некоторые из ребят смеются – и учительница сразу понимает в чём дело. Как поступить?

А) двойной проступок требует соответствующего наказания: лучше тут же

отправиться вместе с провинившимся к завучу или директору.

Б) с дневником Вы потерпели фиаско—видимо, эта форма наказания неэффективна.

В) посмеяться вместе с ребятами, а вечером позвонить родителям мальчика и серьёзно с ними поговорить.

Г) сурово заметить ребёнку, что он не только хулиган, но и вор.

Задание 3

Практическое занятие (в форме семинара) по теме «Роль социализации в общении человека. Влияние установок на процесс общения и способы их преодоления»

Вопросы для обсуждения:

1. Становление личности человека как функция общения.
2. Роль социализации в общении человека. Мотивы социального поведения человека.
3. Социально - ролевое общение – социальная роль, межличностная роль, внутригрупповые и индивидуальные роли, собственное «Я».
4. Влияние уровня социализированности ребёнка на процесс общения.
5. Как мы осмысливаем мир.
6. Мотивация самоуважения.
7. Сценарий жизни: движение к людям, движение от людей.
8. Интернальность – экстернальность.
9. Локус контроля.
10. Влияние потребностей на общение.
11. Соотношение потребностей и установок личности в общении.
12. Роль психологических установок в понимании и предсказании поведения.
13. Влияние похвалы.
14. Симпатии и сходство.

Тест «Понимаете ли вы язык мимики и жестов».

Инструкция для испытуемых:

Из предложенных вариантов выберите тот, который считаете верным или наиболее подходящим для Вас.

Текст опросника:

1. Вы считаете, что мимика и жесты - это:

- а) спонтанное выражение душевного состояния человека в данный конкретный момент;
- б) дополнение к речи;
- в) предательское проявление нашего подсознания.

2. Считаете ли вы, что у женщин язык мимики и жестов более выразителен, чем у мужчин?

- а) да;
- б) нет;
- в) не знаю.

3. Как вы здороваетесь с очень хорошими друзьями?

- а) радостно кричите: «Привет!»;
- б) сердечным рукопожатием;
- в) слегка обнимаете друг друга;
- г) приветствуете их сдержанным движением руки;
- д) целуете друг друга в щеку.

4. Какая мимика и какие жесты, по вашему мнению, означают во всем мире одно и то же? (Дайте три ответа):

- а) качают головой;
- б) кивают головой;
- в) морщат нос;
- г) морщат лоб;
- д) подмигивают;
- е) улыбаются.

5. Какая часть тела «выразительнее» всего?

- а) ступни;
- б) ноги;
- в) руки;
- г) кисти рук;
- д) плечи.

6. Какая часть вашего собственного лица наиболее выразительна, по вашему мнению? (Дайте два ответа):

- а) лоб;
- б) брови;
- в) глаза;
- г) нос;
- д) губы;
- е) углы рта.

7. Когда вы проходите мимо витрины магазина, в которой видно ваше отражение, на что в себе вы обращаете внимание в первую очередь?

- а) на то, как на вас сидит одежда;
- б) на причёску;
- в) на походку;
- г) на осанку;
- д) ни на что.

8. Если кто-то, разговаривая или смеясь, часто прикрывает рот рукой, в вашем представлении это означает, что:

- а) ему есть, что скрывать;
- б) у него некрасивые зубы;
- в) он чего-то стыдится.

9. На что вы, прежде всего, обращаете внимание у вашего собеседника?

- а) на глаза;
- б) на рот;
- в) на руки;
- г) на позу.

10. Если ваш собеседник, разговаривая с вами, отводит глаза, это для вас признак:

- а) нечестности;
- б) неуверенности в себе;

в) собранности.

11. Можно ли по внешнему виду узнать типичного преступника?

а) да;

б) нет;

в) не знаю.

12. Мужчина заговаривает с женщиной. Он это делает потому, что:

а) первый шаг всегда делают именно мужчины;

б) женщина неосознанно дает понять, что хотела бы, чтобы с ней говорили;

в) он достаточно мужествен, чтобы рискнуть «получить от ворот поворот».

13. У вас создалось впечатление, что слова человека не соответствуют тем «сигналам», которые можно уловить из его мимики и жестов. Чему вы больше поверите?

а) словам;

б) «сигналам»;

в) он вообще вызовет у вас подозрение.

14. Поп-звезды вроде Мадонны или Принца направляют публике «сигналы», имеющие однозначно эротический характер. Что, по вашему, за этим кроется?

а) просто фиглярство;

б) они «заводят» публику;

в) это выражение их собственного настроения.

15. Вы смотрите в одиночестве страшную детективную киноленту. Что с вами происходит?

а) смотрите совершенно спокойно;

б) реагируете на происходящее каждой клеточкой своего существования;

в) закрываете глаза при особо страшных сценах.

16. Можно ли контролировать свою мимику?

- а) да;
- б) нет;
- в) только отдельные ее элементы.

17. При интенсивном флирте вы «изъясняетесь» преимущественно:

- а) глазами;
- б) руками;
- в) словами.

18. Считаете ли вы, что большинство ваших жестов:

- а) «подсмотрены» у кого-то и заучены;
- б) передаются из поколения в поколение;
- в) заложены от природы.

19. Если у человека борода, для вас это признак:

- а) мужественности;
- б) того, что человек хочет скрыть черты своего лица;
- в) того, что этот тип слишком ленив, чтобы бриться.

20. Многие люди утверждают, что правая и левая стороны лица у них отличаются друг от друга. Вы согласны с этим?

- а) да;
- б) нет;
- в) только у пожилых людей.

Обработка результатов

Подсчитайте количество очков по ключу:

Номера вопросов	Ответ					
	а	б	в	г	д	е
1	2	4	3			
2	1	3	0			
3	4	4	3	2	4	

4	0	0	1	1	0	1
5	1	2	3	4	2	
6	2	1	3	2	3	2
7	1	3	3	2	0	
8	3	1	1			
9	3	2	2	1		
10	3	2	1			
11	0	3	1			
12	1	4	2			
13	0	4	3			
14	4	2	0			
15	4	0	1			
16	0	2	1			
17	3	4	1			
18	2	4	0			
19	3	2	1			
20	4	0	2			

Интерпретация

77—56 очков. Bravo! У вас отличная интуиция, вы обладаете способностью понимать других людей, у вас есть наблюдательность и чутье. Но вы слишком сильно полагаетесь в своих суждениях на эти качества, слова имеют для вас второстепенное значение. Если вам улыбнулись, вы уж готовы поверить, что вам объясняются в любви. Ваши «приговоры» слишком поспешны, и в этом кроется для вас

опасность, можно попасть пальцем в небо! Делайте на это поправку, и у вас есть все шансы научиться прекрасно разбираться в людях.

55—34 очка. Вам доставляет определенное удовольствие наблюдать за другими людьми, и вы неплохо интерпретируете их мимику и жесты. Но вы еще не совсем умеете использовать эту информацию в реальной жизни, например, для того, чтобы правильно строить свои взаимоотношения с окружающими. Вы склонны скорее буквально воспринимать сказанные вам слова и руководствоваться ими. Например, кто-то скажет вам: «Мне с вами совсем не скучно», сделав при этом кислую мину. Но вы поверите словам, а не выражению лица, хотя оно весьма красноречиво. Развивайте интуицию, больше полагайтесь на ощущения!

33—11 очков. Увы, язык мимики и жестов для вас - китайская грамота. Вам необыкновенно трудно правильно оценивать людей. И дело не в том, что вы на это не способны, просто вы не придаете этому значения, и очень напрасно! Постарайтесь намеренно фиксировать внимание на мелких жестах окружающих вас людей, тренируйте наблюдательность. Помните пословицу: «Тело - это перчатка для души». Немного понимать душу другого - верное средство самому не попасть в капкан одиночества.

Практикум имитационно-педагогических игр и упражнений по развитию

невербальных средств общения (проведение подобранных упражнений, игр студентами).

Цель - овладение языком телодвижений.

Примеры игр и упражнений:

Упражнение 1. «Зеркало».

Один человек показывает какую-либо гримасу соседу. Тот, в свою очередь, «передразнивает» его как можно точнее и передает дальше — своему соседу. «Гримаса» передается по кругу. Упражнение

заканчивается, когда она возвращается к первому участнику. Так же «передаются» еще несколько эмоций.

Обсуждение. Каков механизм узнавания чувства? Какие мышцы задействованы? Что вы чувствуете, когда видите мимическое изображение эмоции?

Упражнение 2.

Участники делятся на две группы: первая — актеры, вторая — зрители. Актерам предлагаются темы инсценировок:

а) идти:

- против ветра;
- туда, куда не хочется;
- так, чтобы кого-нибудь не разбудить;

б) идти:

- с тем, кто веселее всех;
- с тем, кто напоминает кого-нибудь из жизни знакомых;
- с самым симпатичным для тебя человеком в этой группе;
- с тем, кто вызывает настороженность;
- с тем, кого бы ты хотел изменить.

Группа зрителей должна понять, кого показывают актеры. Затем группы меняются ролями, и предлагаются следующие темы:

- ...мы куда-нибудь идем, и вдруг... (встреча с неожиданностью)
- ...понимаем, что что-нибудь забыли;
- ...не хватает денег (нет жетона для телефона);
- ...видим человека, который нам очень нравится;
- ...видим человека, которому хотим понравиться;
- ...узнаем, что на чулке (рукаве и т. д.) дырка.

Обсуждение. Что помогает осознать, выразить чувство? Что помогает нам понять, что чувствует другой человек?

После обсуждения педагог предлагается систематизировать невербальные реакции, которые помогают

узнавать эмоцию, и классифицировать типичные жесты, пантомиму, мимику.

Упражнение 3. Один из студентов демонстрирует отдельные признаки искренности - лживости, другой - доверия - недоверия, третий - уверенности - беспокойства, четвертый - симпатии - антипатии. Группа должна определить предполагаемое состояние демонстратора.

Упражнение 4. Один из студентов садится спиной к группе и, используя только вербальные средства общения, передает информацию об изображении на выданном ему листке бумаги. Члены группы пытаются воспроизвести тоже самое в тетрадах, не общаясь с «отправителем». Затем тоже самое проделывает второй студент, при условии возможности вербального общения с членами аудитории. Затем результаты обеих работ обсуждаются и сравниваются, после чего делается вывод о значении обратной связи в общении и возможных причинных ее неэффективности.

Упражнение 5. Каждому студенту предъявляются фотографии предполагаемых собеседников для определения их настроения, состояния. Результаты обобщаются и обсуждаются.

Упражнение 6. Студентам предъявляются фотографии, к которым необходимо подобрать предлагаемую преподавателем фразу – «Мне трудно припомнить вчерашний день», «Я Вас внимательно слушаю, говорите же, ну», «Вы ответите за свой произвол», «Я требую немедленного исполнения моих указаний», «Не, я не смогу это пережить», «Вот это да!».

Критерии оценки проведения игр и упражнений:

Оценка «отлично» выставляется, если: игры и упражнения подобраны в соответствии с темой, количество не менее 5, подготовлены все необходимые атрибуты для их проведения (если предусмотрены). Студент методически грамотно провёл

игры, был активен и активизировал одноклассников, сделал глубокий анализ своей деятельности и участников игр.

Оценка «хорошо»

выставляется, если: игры и упражнения подобраны в соответствии с темой, количество не менее 5, подготовлены не все необходимые атрибуты для их проведения (если предусмотрены). Студент методически грамотно провёл игры, был активен и активизировал одноклассников, сделал не достаточно глубокий анализ своей деятельности и участников игр.

Оценка «удовлетворительно» выставляется, если: не все игры и упражнения соответствуют теме, количество менее 5, не подготовлены необходимые атрибуты для их проведения (если предусмотрены). Наблюдаются нарушения в методике проведения игр и упражнений, был не достаточно активен и не активизировал одноклассников, не сделал анализ своей деятельности и участников игр.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если: игры и упражнения не соответствуют теме, количество 1-2, не подготовлены необходимые атрибуты для их проведения (если предусмотрены). Наблюдаются серьёзные нарушения в методике проведения игр и упражнений, был не активен и не активизировал одноклассников, не сделал анализ своей деятельности и участников игр. Также оценка «неудовлетворительно» выставляется, если студент не выполнил задание.

Практическая работа (в форме семинара) по теме «Виды психологического влияния»

I. Защита сообщений.

II. Работа в микрогруппах.

I. Защита сообщений на темы:

- «Влияние профессии на общение»;
- «Роль личного влияния в общении»;
- «Виды влияния (убеждение, заражение, внушение, игнорирование и т. д.)».

Определите, какой вид влияния использует отец в рассказе Л.Т. «Косточка». Можно ли назвать этот способ влияния конструктивным? Почему?

II. Работа в микрогруппах.

Цель: систематизация знаний и представлений по исследуемой проблеме занятия, развитие коммуникативных умений, умения работать в команде, развитие навыков активного слушания и аналитических умений.

Задачи:

1. Развить умение ориентироваться в обозначенной проблеме.
2. Развитие коммуникативных умений и умения работать в команде.
3. Формирование аналитических умений.

Карточки для работы в микрогруппах.

Карточка 1.

1. Придумать эмблему механизма взаимопонимания *идентификация*. Представьте ее группе и обоснуйте свое решение.
2. Конкуренция- это... Плюсы и минусы конкуренции. Приведите примеры.
3. Представьте (обыграйте) в группе роли членов семьи, где растет сын подросток с учетом возрастных особенностей.
4. Охарактеризуйте ритуальный стиль взаимодействия. Приведите примеры.
5. Охарактеризуйте механизм убеждения. Приведите примеры.
6. Как вы считаете, какие механизмы могут использоваться при взаимодействии в вашей профессиональной деятельности?

Карточка 2.

1. Придумать эмблему механизма взаимопонимания *эмпатия*. Представьте ее группе и обоснуйте свое решение.
2. Кооперация- это... Плюсы и минусы кооперации. Приведите примеры.
3. Представьте (обыграйте) в группе роли работников предприятия, где работают сотрудники разных возрастов (с учетом возрастных особенностей).
4. Охарактеризуйте манипулятивный стиль взаимодействия. Приведите примеры.
5. Охарактеризуйте механизм подражания. Приведите примеры.
6. Как вы считаете, какие механизмы могут использоваться при взаимодействии в вашей профессиональной деятельности?

Карточка 3.

1. Придумать эмблему механизма взаимопонимания *рефлексия*. Представьте ее группе и обоснуйте свое решение.
2. Предложите способы предотвращения конкуренции в общении.
3. Представьте (обыграйте) в группе роли работников предприятия, где представлены подчиненный и руководитель.
4. Охарактеризуйте гуманистический стиль взаимодействия. Приведите примеры.
5. Охарактеризуйте механизм внушения. Приведите примеры.
6. Как вы считаете, какие механизмы могут использоваться при взаимодействии в вашей профессиональной деятельности?

Критерии оценивания семинарского занятия:

Оценка «отлично» выставляется студенту, сформулировавшему полный и правильный ответ на вопросы семинара, логично структурировавшему и изложившему материал. При этом студент должен показать знание специальной литературы. Для получения отличной оценки необходимо продемонстрировать умение обозначить

проблемные вопросы в соответствующей области психологии общения, проанализировать их и предложить варианты решений, дать исчерпывающие ответы на уточняющие и дополнительные вопросы.

Оценка **«хорошо»** выставляется студенту, который дал полный правильный ответ на вопросы семинара с соблюдением логики изложения материала, но допустил при ответе отдельные неточности, не имеющие принципиального характера. Оценка «хорошо» может выставляться студенту, недостаточно чётко и полно ответившему на уточняющие и дополнительные вопросы.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется студенту, показавшему неполные знания, допустившему ошибки и неточности при ответе на вопросы семинара, продемонстрировавшему неумение логически выстроить материал ответа и сформулировать свою позицию по проблемным вопросам. Студент, ответ которого оценивается «удовлетворительно», должен опираться в своем ответе на учебную литературу.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется студенту, если он не дал ответа по вопросам семинара; дал неверные, содержащие фактические ошибки ответы на все вопросы; не смог ответить на дополнительные и уточняющие вопросы. Неудовлетворительная оценка выставляется студенту, отказавшемуся отвечать на вопросы семинара.