

Подписано электронной подписью:
Вержицкий Данил Григорьевич
Должность: Директор КГПИ ФГБОУ ВО «КемГУ»
МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
471086fad29a3b30e244e728abc3661ab35c9d50210dcf0e75e03a5b6fdf6436
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Кемеровский государственный университет»
Кузбасский гуманитарно-педагогический институт

(Наименование филиала, где реализуется данная дисциплина)

Факультет психологии и педагогики

УТВЕРЖДАЮ

Декан ФПП

_____ Л. Я. Лозован

«23» марта 2023 г.

Рабочая программа дисциплины

К.М.02.16.03 Тренинг конструктивного общения в служебной деятельности

Код, название дисциплины

Специальность

37.05.02 Психология служебной деятельности

Специализация

Психология безопасности

Программа специалитета

Квалификация выпускника

Психолог

Форма обучения

Очная

Год набора 2022

Новокузнецк, 2023

Лист внесения изменений

**В РПД К.М.02.16.03 Тренинг конструктивного общения в служебной
деятельности**

(код по учебному плану, название дисциплины)

Сведения об утверждении:

утверждена Ученым советом факультета психологии и педагогики
(протокол Ученого совета факультета № 9 от 23.03.2023 г.)

для ОПОП 2022 года набора на 2023 / 2024 учебный год
по специальности 37.05.02 Психология служебной деятельности

специализация / «Психология безопасности»

Одобрена на заседании методической комиссии факультета психологии и педагогики
протокол методической комиссии факультета № 6 от 22.03.2023 г.)

Одобрена на заседании обеспечивающей кафедры психологии и общей педагогики

протокол № 7 от 07.03.2023 г.

Алонцева А. И. / _____
(Ф. И.О. зав. кафедрой)

Оглавление

1. Цель дисциплины	4
1.1 Формируемые компетенции	4
1.2 Индикаторы достижения компетенций	4
1.3 Знания, умения, навыки (ЗУВ) по дисциплине	6
2 Объём и трудоёмкость дисциплины по видам учебных занятий. Формы промежуточной аттестации	7
3. Учебно-тематический план и содержание дисциплины.	7
3.1 Учебно-тематический план	7
3.2. Содержание занятий по видам учебной работы	8
4. Порядок оценивания успеваемости и сформированности компетенций обучающегося в текущей и промежуточной аттестации.	11
5 Материально-техническое, программное и учебно-методическое обеспечение дисциплины	12
5.1 Учебная литература	12
5.2 Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины	13
5.3 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы	13
6 Иные сведения и (или) материалы	14
6.1. Примерные темы письменных учебных работ	14
6.2. Примерные вопросы и задания / задачи для промежуточной аттестации	14

1. Цель дисциплины

В результате освоения данной дисциплины у обучающегося должны быть сформированы компетенции основной профессиональной образовательной программы специалитета (далее - ОПОП).

Содержание компетенций как планируемых результатов обучения по дисциплине см. таблицы 1 и 2.

1.1 Формируемые компетенции

Таблица 1 – Формируемые дисциплиной компетенции

Наименование вида компетенции	Наименование категории (группы) компетенций	Код и название компетенции
Универсальная	Коммуникация	УК-4 - способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия;
Профессиональная	Психологическая интервенция (развитие, коррекция и реабилитация)	ПК-3 - способен разрабатывать и реализовывать программы, направленные на предупреждение нарушений и отклонений в социальном и личностном статусе, рисков асоциального поведения, профессиональных рисков, профессиональной деформации.

1.2 Индикаторы достижения компетенций

Таблица 2 – Индикаторы достижения компетенций по ОПОП

Код и название компетенции	Индикаторы достижения компетенции по ОПОП	Дисциплины и практики, формирующие компетенцию ОПОП
УК-4 - способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для	УК-4.1. Осуществляет выбор и реализацию коммуникативных технологий в академическом и профессиональном взаимодействии. УК-4.2. Владеет жанрами письменной	К.М.01.05 Иностранный язык, 1 сем, 3 з.е. К.М.01.06 Иностранный язык в профессиональной сфере, 2 сем, 3 з.е. К.М.01.09 Психология общения и переговоров, 4 сем, 4 з.е. К.М.02.16.03 Тренинг конструктивного общения в служебной деятельности, 9 сем, 3 з.е. К.М.04.ДВ.03.01 Деловое общение в служебной деятельности, 9 сем, 4 з.е.

академического и профессионального взаимодействия;	и устной коммуникации и современными коммуникативными технологиями в академическом и профессиональном взаимодействии, в том числе на иностранном языке.	К.М.04.ДВ.03.02 Психология массовой коммуникации, 9 сем, 4 з.е. К.М.06.03(П) Практика по профилю профессиональной деятельности, 7 сем, 6 з.е. К.М.06.04(Пд) Преддипломная практика, 10 сем, 9 з.е. К.М.07.02(Д) Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы, 10 сем, 6 з.е.
ПК-3 - способен разрабатывать и реализовывать программы, направленные на предупреждение нарушений и отклонений в социальном и личностном статусе, рисков асоциального поведения, профессиональных рисков, профессиональной деформации.	ПК-3.1 Анализирует риски нарушений и отклонений в социальном и личностном статусе; ПК-3.2 Разрабатывает программы, направленные на предупреждение нарушений и отклонений в социальном и личностном статусе, рисков асоциального поведения. ПК-3.3 Реализовывает разработанные программы психологической помощи в работе с осужденными и сотрудниками исправительных учреждений ПК-3.4 Разрабатывает и реализует программы, направленные на предупреждение нарушений и отклонений в социальном и личностном статусе. ПК-3.5 - Разрабатывает и реализует программы	К.М.02.07 Психология стресса и стрессоустойчивого поведения, 5 сем, 4 з.е. К.М.02.13 Пенитенциарная психология, 8 сем, 4 з.е. К.М.02.16.02 Технология группового тренинга, 6 сем, 4 з.е. К.М.02.16.03 Тренинг конструктивного общения в служебной деятельности, 9 сем, 3 з.е. К.М.02.16.04 Тренинг личностного роста, 10 сем, 3 з.е. К.М.02.17 Психология социальной работы, 8 сем, 1 з.е. К.М.06.03(П) Практика по профилю профессиональной деятельности, 7 сем, 6 з.е. К.М.06.04(Пд) Преддипломная практика, 10 сем, 9 з.е. К.М.07.02(Д) Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы, 10 сем, 6 з.е.

	конструктивного общения в служебной деятельности, направленные на предупреждение нарушений и отклонений в социальном и личностном статусе	
--	---	--

1.3 Знания, умения, навыки (ЗУВ) по дисциплине

Таблица 3 – Знания, умения, навыки, формируемые дисциплиной

Код и название компетенции	Индикаторы достижения компетенции, закрепленные за дисциплиной	Знания, умения, навыки (ЗУВ), формируемые дисциплиной
УК-4 - способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия;	УК-4.1. Осуществляет выбор и реализацию коммуникативных технологий в академическом и профессиональном взаимодействии.	Знать: – современные коммуникативные технологии – способы применения современных коммуникативных технологий Уметь: – подбирать современные технологии для выстраивания эффективных стратегий в коммуникации на вербальном и невербальном уровне. – правильно применять современные коммуникативные технологии – выстраивать эффективные стратегии коммуникации в переговорном процессе. Владеть: – современными технологиями для создания эффективных стратегий коммуникации на вербальном и невербальном уровне; – навыком применения современных коммуникативных технологий
ПК-3 - способен разрабатывать и реализовывать программы, направленные на предупреждение нарушений и отклонений в социальном и личностном статусе, рисков асоциального поведения, профессиональных	ПК-3.5 - Разрабатывает и реализует программы конструктивного общения в служебной деятельности, направленные на предупреждение нарушений и отклонений в социальном и	Знать: – риски асоциального поведения, признаки профессиональной деформации; нарушений и отклонений в социальном и личностном статусе; – этапы разработки программы, направленной на предупреждение нарушений и отклонений в социальном и личностном статусе; Уметь: – разрабатывать программы, направленные на предупреждение нарушений и отклонений в социальном и личностном статусе – оказывать психологическую помощь лицам,

рисков, профессиональной деформации.	личностном статусе	имеющим отклонения в социальном и личностном статусе, риски асоциального поведения, профессиональную деформацию; Владеть: – методами и приёмами предупреждения рисков асоциального поведения, профессиональных рисков, профессиональной деформации – навыками разработки и реализации программ, направленных на предупреждение нарушений и отклонений в социальном и личностном статусе.
--------------------------------------	--------------------	--

2 Объём и трудоёмкость дисциплины по видам учебных занятий. Формы промежуточной аттестации

Таблица 4 – Объём и трудоёмкость дисциплины по видам учебных занятий

Общая трудоёмкость и виды учебной работы по дисциплине, проводимые в разных формах	Объём часов по ОФО
1 Общая трудоёмкость дисциплины	108
2 Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)	64
Аудиторная работа (всего):	64
в том числе:	
лекции	
практические занятия, семинары	64
практикумы	
лабораторные работы	
в интерактивной форме	50
в электронной форме	
Внеаудиторная работа (всего):	
в том числе, индивидуальная работа обучающихся с преподавателем	
подготовка курсовой работы /контактная работа	
групповая, индивидуальная консультация и иные виды учебной деятельности, предусматривающие групповую или индивидуальную работу обучающихся с преподавателем)	
творческая работа (эссе)	
3 Самостоятельная работа обучающихся (всего)	44
4 Промежуточная аттестация обучающегося	зачёт 9 семестр

3. Учебно-тематический план и содержание дисциплины.

3.1 Учебно-тематический план

Таблица 5 - Учебно-тематический план очной формы обучения

№ п/п	Разделы и темы дисциплины по занятиям	Общая трудоёмкость <i>(всего час.)</i>	Трудоёмкость занятий (час.)		Формы текущего контроля и промежуточной аттестации успеваемости
			ОФО		
			Аудиторн.	СРС	

			занятия			
			лекц .	пра кт		
Семестр 9						
1	Общение как межличностное взаимодействие					УО
1.1	Общение как коммуникация. Восприятие и понимание человека человеком	16		14	2	
1.2	Вербальная коммуникация. Психотехники общения	18		10	8	
2	Тренинг как активная форма развития коммуникативной					УО
2.1	Публичное выступление. Невербальная коммуникация	18		10	8	
2.2	Воздействие и влияние. Компетентность в общении	18		10	8	
3	Тренинг коммуникативных умений					УО
3.1	Специфика делового общения	18		10	8	
3.2	Трудности и барьеры межличностной коммуникации Технологии слушания	20		10	10	
4	Промежуточная аттестация - зачёт					УО-3
	Всего:	108		64	44	

Примечание: УО- устный опрос, УО-3 – зачет.

3.2. Содержание занятий по видам учебной работы

Таблица 6 – Содержание дисциплины

№ п/п	Наименование дисциплины	Содержание занятий
1.	Раздел 1. Общение как межличностное взаимодействие	
Темы практических/семинарских занятий		

1.1-1.2	Общение как коммуникация.	Понятие коммуникации. Виды коммуникаций. Понятие коммуникативной ситуации. Трудности коммуникации. Использование знаковых систем в коммуникативном процессе. Значение индивидуального восприятия. Формулирование правил работы в тренинге. Заключение психологического контракта на работу в тренинге общении. Роль рефлексии в конструктивной коммуникации.
1.3	Восприятие и понимание человека человеком	Общение как взаимопонимание людьми друг друга. Феномены и механизмы межличностного восприятия. Факторы, влияющие на процесс социальной перцепции: возрастные, гендерные, профессиональные, личностные. Роль первого впечатления. Эффект установки. Каузальная атрибуция. Межличностная аттракция и её виды. Прогнозирование поведения партнёра. Виды и ошибки каузальной атрибуции.
1.4-1.5	Вербальная коммуникация.	Этапы коммуникативного процесса. Факторы, влияющие на продолжительность коммуникативного процесса. Адекватность продолжительности контакта в конкретной ситуации. Выход из общения. Стили общения. Технология «Я» и «Ты» - высказываний. Манипуляции в общении и противостояние манипуляции.
1.6	Психотехники общения	Деструктивные психотехники: принижение партнёра, игнорирование партнёра, эгоцентризм. Промежуточные психотехники: выпрашивание, поддакивание, замечания о ходе беседы. Конструктивные психотехники: активное слушание, развитие идее, резюме. Принципы эффективной передачи информации.
2.	Раздел 2. Тренинг как активная форма развития коммуникативной компетентности	
Темы практических/семинарских занятий		

2.1- 2.2	Публичное выступление	Вербальная сторона публичного выступления. Ключевые идеи и их аргументация. Поучительные истории. Метафоры в тексте выступления. Смысловая структура публичного выступления. Слагаемые убеждения: влияние коммуникатора, содержание сообщения, канал коммуникации, аудитория. Невербальная сторона публичного выступления. Средства визуального представления информации. Контакт с аудиторией. Области применения техник публичного выступления.
2.3	Невербальная коммуникация	Невербальные средства общения. Кинестетическая, паралингвистическая и экстралингвистическая системы знаков. Ведущие системы отражения невербального поведения, их составляющие и функции: акустическая, оптическая, тактильно-кинестетическая. Организация пространства и времени. Позы и жесты: доминирования и подчинения, открытости, закрытости, ложного поведения, уверенности и неуверенности, агрессии. Симпатии и внимания к противоположному полу, нервного напряжения. Правила «считывания» и интерпретации невербальной информации. Факторы, влияющие на успешность невербальной коммуникации.
2.4- 2.5	Воздействие и влияние.	Механизмы воздействия и влияния в процессе межличностного общения. Цели и виды влияния. Познание в процессе межличностного общения. Типичные трудности и техники межличностного общения. Роль идентификации в процессе общения как основы понимания механизмов воздействия. Эмпатия, рефлексия в процессе общения. Значение «представления» о других в процессе идентификации. Конкретные способы и механизмы воздействия. Заражение как способ группового воздействия. Внушение или суггестия как целенаправленное воздействие. Контрсуггестии. Убеждение. Подражание. Стратегии влияния.

2.6	Компетентность в общении	Содержание понятия «компетентность в общении», проблемы точности межличностного восприятия. Параметры конструктивного общения: неоценочность, неинтерпретативность, аргументированность, дескриптивность. Оценка чувств. Эффективное слушание как составляющая коммуникативной компетентности. Способы развития коммуникативной компетентности. Приёмы эффективного слушания. Рефлексивное и нерефлексивное слушание.
3.	Раздел 3. Тренинг коммуникативных умений	
<i>Темы практических/семинарских занятий</i>		
3.1	Специфика делового общения	Понятие деловое общение. Деловая беседа, её основные этапы. Деловые переговоры. Этапы организации и ведения деловых переговоров. Тактика приёмов и уловок в переговорах. Производственное совещание, тактика его проведения. Специфика телефонного разговора. Приём посетителей. Деловое письмо. Создание портфолио, резюме. Стратегии самопрезентации.
3.2-3.3	Трудности и барьеры межличностной коммуникации.	Специфика межличностной коммуникации. Понятие «шумов коммуникации». Барьеры коммуникации. Их классификация. Проблемы обратной связи в коммуникации.
3.4	Технологии слушания.	Уровни слушания. Активное слушание. Пассивное слушание. Эмпатическое слушание. Восприятие информации: аудиалы, визуалы, кинестетики.
3.5-3.6	Коллоквиум.	Проверка знаний по двум предыдущим разделам.

4. Порядок оценивания успеваемости и сформированности компетенций обучающегося в текущей и промежуточной аттестации.

Для получения зачета по результатам освоения дисциплины обучающемуся необходимо выполнить все установленные виды учебной работы. Оценка результатов работы обучающегося в баллах (по видам) приведена в таблице 7.

Таблица 7 – Балльно-рейтинговая оценка результатов учебной работы обучающихся по видам (БРС)

№	Вид рейтинга	Сумма баллов	Весовой коэффициент, %	Примечание
1	Текущий	80	max 3	Производится оценка посещаемости

	контроль			учебных занятий. Баллы выставляются в соответствии с критериями: 3 балла – выставляется в случае, если студент не имеет пропусков занятий; 2 балла – выставляется в случае, если студент имеет до 10% пропусков занятий; 1 балл – выставляется в случае, если студент имеет до 20% пропусков занятий; 0 балл – выставляется в случае, если студент имеет более 20% пропусков занятий.
			max 57	Производится оценка следующих форм: – Устные ответы студентов на практических занятиях – выполнение заданий на практических и семинарских занятиях; – Выполнение самостоятельной работы; – Проверка сформированности умений (в соответствии с изучаемыми темами)
2	Промежуточный контроль по дисциплине	20	max 10	Теоретический вопросы, указанные в билете, для сдачи экзамена.
			max 10	Теоретический вопросы, указанный в билете, для сдачи экзамена.
			max 20	Практический вопросы, указанный в билете, для сдачи экзамена.

Студенту, набравшему выше 51 балла, выставляется «зачет».

5 Материально-техническое, программное и учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1 Учебная литература

Основная учебная литература

1. Бобченко, Т. Г. Психологические тренинги: основы тренинговой работы : учебное пособие для вузов / Т. Г. Бобченко. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Юрайт, 2020. — 132 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12444-6. — URL: <https://urait.ru/bcode/447487> (дата обращения: 26.02.2020). – Текст: электронный.

2. Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для вузов / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва : Юрайт, 2020. — 440 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-03322-9. — URL: <https://urait.ru/bcode/450305> (дата обращения: 26.02.2020). – Текст: электронный.

Дополнительная учебная литература

1. Гавра, Д. П. Основы теории коммуникации : учебник для вузов / Д. П. Гавра. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Юрайт, 2020. — 231 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06317-2. — URL: <https://urait.ru/bcode/450795> (дата обращения: 26.02.2020). – Текст: электронный.

2. Караяни, А.Г. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях: учеб. пособие / А.Г. Караяни, В.Л. Цветков. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА: Закон и право, 2017. — 247 с. - ISBN 978-5-238-01608-5. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1028562> (дата

обращения: 26.02.2020). – Текст: электронный.

3. Ракитская, О. Н. Психология общения и ведения переговоров : учебное пособие / О. Н. Ракитская, Е. С. Лобанова ; Федеральная служба исполнения наказаний, Вологодский институт права и экономики. - Вологда : ВИПЭ ФСИН России, 2019. - 192 с. - ISBN 978-5-94991-522-6. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1230057> (дата обращения: 26.02.2020). – Текст: электронный.

4. Садовская, В. С. Основы коммуникативной культуры. Психология общения : учебник и практикум для вузов / В. С. Садовская, В. А. Ремизов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Юрайт, 2020. — 169 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06390-5. — URL: <https://urait.ru/bcode/452115> (дата обращения: 26.02.2020). – Текст: электронный.

5.2 Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

Учебные занятия по дисциплине проводятся в учебных аудиториях НФИ КемГУ:

222 Учебная аудитория для проведения: - занятий семинарского (практического) типа; - групповых и индивидуальных консультаций; - текущего контроля и промежуточной аттестации. Специализированная (учебная) мебель: доска маркерно-меловая, столы, стулья. Оборудование для презентации учебного материала: переносное - ноутбук, проектор, экран. Используемое программное обеспечение: MSWindows (Microsoft Imagine Premium 3 year по лицензионному договору № 1212/KMP от 12.12.2018 г. до 12.12.2021 г.), LibreOffice (свободно распространяемое ПО), антивирусное ПО ESET Endpoint Security, лицензия №EAV-0267348511 до 30.12.2022 г.; Mozilla Firefox (свободно распространяемое ПО), Google Chrome (свободно распространяемое ПО), Opera (свободно распространяемое ПО), Foxit Reader (свободно распространяемое ПО), WinDjView (свободно распространяемое ПО), Яндекс.Браузер (отечественное свободно распространяемое ПО). Интернет с обеспечением доступа в ЭИОС.	654027, Кемеровская область - Кузбасс, г. Новокузнецк, пр-кт Пионерский, д.13, пом.1
401а Зал для тренингов Учебная аудитория для проведения: - занятий практического типа; - тренингов; - групповых и индивидуальных консультаций; - текущего контроля. Оборудование: <i>стационарное</i> - стулья раскладные, зеркала, ковровое покрытие, музыкальный центр; <i>переносное</i> - Web-камера, колонки, микрофон.	654027, Кемеровская область - Кузбасс, г. Новокузнецк, пр-кт Пионерский, д.13, пом. 2

5.3 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Перечень СПБД и ИСС по дисциплине

База профессиональных данных «Мир психологии» – Режим доступа:

<http://psychology.net.ru/>

Единое окно доступа к образовательным ресурсам – свободный доступ к интегральному каталогу образовательных интернет-ресурсов и к электронной библиотеке учебно-методических материалов для общего и профессионального образования (Психология). Режим доступа: http://window.edu.ru/catalog/?p_rubr=2.2.77.2

Soc.Lib.ru. – материалы по социологии, психологии и управлению. Сайт предназначен исключительно для научно-исследовательских целей, информирования общественности о научных разработках специалистов и прогрессивного развития мировой гуманитарной науки. Режим доступа <http://soc.lib.ru/>

6 Иные сведения и (или) материалы

6.1.Примерные темы письменных учебных работ

Темы докладов:

1. Понятие «коммуникация».
2. Структура коммуникативного акта.
3. Сложности и трудности в процессе коммуникации.
4. Влияние бессознательного на общение.
5. Значение индивидуального восприятия.
6. Правила работы в коммуникативном тренинге.
7. Роль рефлексии в коммуникации.
8. Влияние организации пространства в межличностном общении.
9. Личностные особенности человека и выбор оптимальной дистанции.
10. Позиции партнеров в общении.
11. Закономерности восприятия вербальной информации.
12. Технология активного слушания.
13. Технология пассивного слушания.
14. Этапы коммуникативного процесса.
15. Факторы, влияющие на продолжительность контакта.
16. Роль доверия в общении.
17. Личностные особенности и врожденные факторы, осложняющие общение.
18. Общение в стрессовой ситуации.
19. Основные стили общения.
20. Особенности проявления манипуляции в общении.
21. Особенности восприятия и выражения эмоций.
22. Невербальные способы эмоционального самовыражения.

6.2. Примерные вопросы и задания / задачи для промежуточной аттестации Семестр 9 – ОФО

Таблица 9 - Примерные теоретические вопросы и практические задания к зачету

Разделы и темы	Примерные теоретические вопросы	Примерные практические задания
1. Общение как межличностное взаимодействие		
1.1 Общение как коммуникация. Восприятие и понимание человека	1.Понятие «коммуникация». 2.Структура коммуникативного акта. 3.Сложности и трудности в	- Провести сравнительный анализ диагностического и терапевтического общения с группой

человеком	процессе коммуникации.	- Охарактеризовать установки восприятия и техники воздействия по описанию
1.2 Вербальная коммуникация. Психотехники общения	4.Влияние бессознательного на общение. 5.Значение индивидуального восприятия. 6.Правила работы в коммуникативном тренинге.	- Сопоставить сплочённость как межличностную аттракцию и сплочённость как результат мотивации группового членства - Доказать, что необходимость самораскрытия это общее правило для большинства групп.
2. Тренинг как активная форма развития коммуникативной компетентности		
2.1 Публичное выступление. Невербальная коммуникация	7. Роль рефлексии в коммуникации. 8.Влияние организации пространства в межличностном общении. 9.Личностные особенности человека и выбор оптимальной дистанции. 10.Позиции партнеров в общении.	– Написать сценарий проведения тренинга на формирование коммуникативных навыков – Написать сценарий проведения тренинга на повышение самооценки.
2.2 Воздействие и влияние. Компетентность в общении	11.Закономерности восприятия вербальной информации. 12.Технология активного слушания. 13.Технология пассивного слушания. 14.Этапы коммуникативного процесса. 15.Факторы, влияющие на продолжительность контакта.	– Опишите ситуации, в которой будет уместно использовать технологию активного слушания – Опишите ситуации, в которой будет уместно использовать технологию пассивного слушания
3. Тренинг коммуникативных умений		
3.1 Специфика делового общения	16.Роль доверия в общении. 17.Личностные особенности и врожденные факторы, осложняющие общение. 18.Общение в стрессовой ситуации. 19.Основные стили общения.	Придумайте конкурсные задания для кандидатов на должность маркетолог, чтобы как можно больше оценить их личностные особенности Придумайте конкурсные задания для кандидатов на должность начальник отдела продаж, чтобы как можно больше оценить их личностные особенности

3.2 Трудности и барьеры межличностной коммуникации Технологии слушания	20. Особенности проявления манипуляции в общении. 21. Особенности восприятия и выражения эмоций. 32. Невербальные способы эмоционального самовыражения.	- Опишите, какие методы манипуляции применяют ваши друзья и близкие по отношению к вам и в какие моменты это происходит.
---	--	---

Составитель: Дворцова Е.В., канд. психол. наук, доцент