



Факультет	Истории и права	
Кафедра	Психологии и педагогики профессионального образования	
Направление подготовки	44.03.05 Педагогическое образование (с двумя профилями подготовки)	
Направленность (профиль)	«История» и «Право»	
Коммуникативные процессы в сфере образования		Б1.В.ДВ.14.02

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Тульский государственный педагогический университет им. Л.Н. Толстого»
ФГБОУ ВО «ТГПУ им. Л.Н. Толстого»

УТВЕРЖДЕНА
на заседании Ученого совета университета
протокол № 8 от 31 августа 2017 г.

**Рабочая программа дисциплины
«Коммуникативные процессы в сфере образования»**

Трудоемкость: 3 зачетные единицы

Квалификация выпускника: Бакалавр

Форма обучения: очная

Год начала подготовки: 2015, 2016 гг.

Заведующий кафедрой психологии и педагогики
профессионального образования

С.В. Пазухина

Декан факультета истории и права

Н.В. Лебединец

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	3
2. Место дисциплины в структуре ОПОП бакалавриата.....	3
3. Объем дисциплины и виды учебной работы.....	3
4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий.....	4
5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.....	5
6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.....	7
6.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы.....	8
6.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания.....	8
6.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.....	9
6.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.....	14
7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.....	16
7.1. Основная литература.....	16
7.2. Дополнительная литература.....	16
8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.....	16
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.....	16
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем.....	25
11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.....	26
12. Аннотация рабочей программы дисциплины.....	26
13. Лист регистрации изменений к рабочей программе дисциплины.....	28

1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Достижение планируемых результатов обучения, соотнесенных с общими целями и задачами ОПОП, является целью освоения дисциплины (модуля).

Планируемые результаты освоения образовательной программы (код и название компетенции)	Планируемые результаты обучения	Этапы формирования компетенции в процессе освоения образовательной программы
<p>ПК-6: готовностью к взаимодействию с участниками образовательного процесса;</p>	<p>Выпускник знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - специфику коммуникативной, перцептивной и интерактивной сторон общения; - виды и причины возможных барьеров в общении; <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - определять вербальные и невербальные средства общения; <p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - алгоритмом выбора оптимального стиля общения; - способами предупреждения возможных трудностей в установлении деловых контактов в зависимости от особенностей стиля взаимодействия партнера 	<p>В соответствии с учебным планом и планируемыми результатами освоения ОПОП</p>
<p>ПК-7: способностью организовывать сотрудничество обучающихся, поддерживать их активность, инициативность и самостоятельность, развивать творческие способности;</p>	<p>Выпускник знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - психологические характеристики коллектива; - психологические составляющие процессов лидерства и руководства в группе. <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - выявлять причины барьеров взаимодействия, восприятия и понимания в профессиональной сфере; - выбирать методы работы в коллективе, обеспечивающие создание положительного психологического климата в коллективе. <p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками разрешения проблемных ситуаций; - различными диагностическими методиками по определению социально-психологического климата группы; 	<p>В соответствии с учебным планом и планируемыми результатами освоения ОПОП</p>

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП БАКАЛАВРИАТА

Дисциплина «Коммуникативные процессы в сфере образования» относится к дисциплинам по выбору вариативной части образовательной программы. Изучение данной дисциплины базируется на освоении студентами знаний, умений и навыков, сформированных психологией, педагогикой.

3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Вид учебной работы	Объем зачетных единиц / часов по формам обучения
	очная
Максимальная учебная нагрузка (всего)	3/108
Контактная работа обучающихся с преподавателем (всего)	22
в том числе:	
лекции	8
практические занятия	12
другие виды самостоятельной работы студента	2
Самостоятельная работа студента (всего)	86
в том числе:	
внеаудиторная самостоятельная работа по подготовке к лекционным занятиям	20
внеаудиторная самостоятельная работа при подготовке к практическим занятиям	20
подготовка к контрольной работе	20
выполнение заданий для самостоятельной работы в системе управления обучением MOODLE	26
Промежуточная аттестация в форме	зачета

4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ, СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ИЛИ АСТРОНОМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ

Очная форма обучения

Наименование тем (разделов).	Количество академических или астрономических часов по видам учебных занятий			
	Занятия лекционного типа	Занятия практического типа	Другие виды учебных занятий	Самостоятельная работа обучающихся
Тема 1. Понятие общения в психологии. Специфика коммуникативных процессов в сфере образования	2			10
Тема 2. Коммуникативная сторона процесса общения. Вербальные и невербальные средства общения в сфере образования	2			16
Тема 3. Интерактивная и перцептивная стороны общения		2		16
Тема 4. Барьеры в профессиональном общении и их преодоление	2	2		16
Тема 5. Типы и формы социальных объединений. Структурные характеристики и динамические процессы группы		2		
Тема 6. Лидерство и руководство в группах.		2		16
Тема 7. Конфликты и их психологическое сопровождение	2	2		
Тема 8. Совещания как форма делового взаимодействия.		2		12
Контроль самостоятельной работы студентов			2	
ИТОГО	8	12	2	86

Тема 1. Понятие общения в психологии. Специфика коммуникативных процессов в сфере образования

Определение понятия общения. Формы и виды общения. Функции общения. Типы общения: императивное, манипулятивное и диалогическое. Категории психологии общения. Коммуникативный процесс. Теоретические предпосылки становления психологии общения. Проблемы психологии общения в истории развития философских и психологических знаний. Проблемы психологии личности и межличностного общения в трудах отечественных и зарубежных ученых.

Тема 2. Коммуникативная сторона процесса общения. Вербальные и невербальные средства общения в сфере образования.

Особенности коммуникативной стороны общения. Типы коммуникативного воздействия: авторитарная и диалогическая коммуникация. Особенности процесса коммуникации в сфере образования. Речь в общении. Социально-психологические особенности монологической и диалогической речи. Типы диалогов: фактический, информационный, дискуссионный, исповедальный. Особенности устной речи. Психологические особенности публичного выступления. Психологические требования к аргументам. Культура речи. Функции и основные задачи невербальных средств коммуникации. Формы невербального общения: кинесика, паралингвистика, проксемика, визуальное общение. Значение взгляда и его влияние на поведение человека. Жесты и позы в процессе общения. Виды жестов. Правила чтения жестов и поз. Влияние на партнера общения с помощью языка телодвижений. Национальные особенности мимики, жестов и поз. Нормы пространственной и временной организации общения.

Тема 3. Интерактивная и перцептивная стороны общения. Общение как организация совместной деятельности людей.

Теории межличностного взаимодействия. Мотивы взаимодействия с другими. Основные стратегии поведения во взаимодействии: сотрудничество, противодействие, компромисс, уступчивость, избегание. Социальные нормы взаимодействия людей как стандарт поведения в обществе. Трансактный анализ взаимодействия Э. Берна. Анализ и коррекция многосторонних позиций в оптимизации процессов межличностного взаимодействия. Социальная перцепция как познание людьми друг друга. Функции социальной перцепции. Факторы, влияющие на восприятие и оценку людьми друг друга. Механизмы межличностной перцепции. Формирование первого впечатления о другом человеке. Типичные схемы формирования первого впечатления о человеке. Имидж делового человека. Социальные установки как источники возникновения социально-психологических эффектов. Социальные стереотипы: происхождение и их значение в общении. Профессиональные и этнические стереотипы. Каналы поступления информации в сознание: визуальный, аудиальный, кинестетический. Приоритетный канал восприятия. Правила оптимизации делового общения с учетом особенностей социальной перцепции. Причины ошибок в прогнозировании поведения партнера по общению.

Тема 4. Барьеры в профессиональном общении и их преодоление Коммуникативные барьеры. Типы коммуникативных барьеров: барьеры понимания, барьеры социально-культурного различия и барьеры отношения. Коммуникативные барьеры как форма психологической защиты. Официальные и неофициальные каналы информации. Умение слушать как основа успешного делового общения. Типы слушания: пассивное слушание, активное слушание, эмпатическое слушание, ритуальное слушание. Типичные ошибки слушания и речевого поведения. Правила эффективного слушания. Барьеры взаимодействия. Мотивационный барьер взаимодействия. Этический барьер взаимодействия. Барьер стилей общения. Содержание стиля общения. Деловой стиль общения: партнерский стиль и непартнерский стиль. Типы стилей делового общения. Экстраверсия и интроверсия и их проявление в стиле общения партнера по взаимодействию. Совершенствование стиля общения как преодоление барьеров взаимодействия. Влияние типов личности на отношения партнеров. Этика деловых контактов. Деловой этикет. Барьеры восприятия и понимания. Этический барьер. Социальный барьер. Барьеры отрицательных эмоций. Психологическая защита партнера как один из серьезных барьеров общения. Барьер установки. Барьер двойника. Эмоциональные переживания, осложняющие процесс общения. Способы коррекции ошибок восприятия.

Тема 5. Типы и формы социальных объединений. Структурные характеристики и динамические процессы группы.

Понятие социальной группы и ее признаки. Классификация социальных групп. Особенности больших социальных групп. Понятие малой группы в психологии. Основные направления исследования малых групп. Экспериментальные исследования влияния группы на человека. Понятие о групповых эффектах.

Уровень развития группы. Диффузная группа. Группа-ассоциация. Кооперация и корпорация. Коллектив (команда) как сплоченная группа, работающая на достижение общих целей. Коллектив: уровни подчиненности, служебная субординация. Основы психологического климата в коллективе. Групповые ценности и нормы. Взаимодействие в коллективе с руководителем, подчиненных с коллегами. Понятие совместимости; виды совместимости.

Тема 6. Лидерство и руководство в группах. Выдвижение лидера как процесс групповой динамики.

Теории происхождения лидерства в психологии. Механизмы взаимодействия лидера с группой. Лидерство как стиль деятельности. Типология лидеров. Индивидуальный стиль деятельности лидера. Мужской и женский стили лидерства. Лидерство и руководство. Различия в содержании понятий «лидер» и «руководитель». Понятие «стиля руководства». Стили руководства. Классическая типология стилей руководства К. Левина (авторитарный, демократический, либеральный). Характерные черты классических стилей руководства. Многомерные модели стилей руководства. Выбор оптимального стиля руководства. Психология распоряжения властью. Основные механизмы влияния на поведение окружающих. Психологические типы установки руководителя на подчиненных. Психологические проблемы управленческого процесса. Психологические основы установления благоприятных отношений руководителя с подчиненными. Психологические правила применения поощрений и наказаний в управленческой деятельности.

Тема 7. Конфликты и их психологическое сопровождение.

Понятия конфликта, конфликтной ситуации и конфликтогенов. Уровни, виды и типы конфликтов. Социальные, межличностные и внутриличностные конфликты. Вертикальные конфликты и горизонтальные конфликты. Основные факторы, вызывающие конфликты. Природа конфликта в коллективе. Механизм возникновения и протекания конфликта. Стадии протекания конфликта. Конфликтогены в деловом общении. Эскалация конфликтогенов. Конфликтная личность. Психологические черты конфликтной личности. Типология конфликтных личностей. Психологические рекомендации по взаимодействию с

конфликтной личностью в деловом общении. Стратегии поведения в конфликтной ситуации: соперничество, приспособление, сотрудничество, компромисс, уклонение. Тест К. Томаса на определение типичного стиля поведения в конфликте. Типы поведения людей в конфликтной ситуации. Способы и методы разрешения конфликтных ситуаций. Правила успешного общения в конфликте. Участие третьей стороны в разрешении конфликта. Правила посредничества. Профилактика конфликтов как комплекс мер, направленных на предотвращение конфликтов в коллективе. Типичные ошибки в разрешении конфликтов.

Тема 8. Совещания как форма делового взаимодействия.

Психологические цели совещаний. Подготовка к совещаниям. Поведение и индивидуальные особенности участников коммуникативного процесса. Национальные обычаи и культурные традиции ведения споров и дискуссий. Психологические приемы убеждения в споре. Приемы воздействия на участников спора. Вопросы в споре и виды ответов. Обсуждение острых вопросов в ходе коммуникативного процесса. Уважительное отношение к оппонентам, выдержка и самообладание как основные условия успешного ведения переговоров по спорным вопросам. Стадии ведения переговоров. Анализ результатов переговоров и психологическая поддержка их участников.

5. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Самостоятельная работа обучающихся, направленная на углубление и закрепление знаний, а также развитие практических умений, повышение творческого потенциала студентов и заключается:

- в работе студентов с лекционным материалом, поиске и анализе литературы и электронных источников информации по заданной проблеме;
- в выполнении учебного проекта (индивидуального задания);
- в изучении теоретического материала к лабораторным работам и практическим занятиям;
- в выполнении заданий для самостоятельной работы в системе управления обучением MOODLE (<http://moodle.tsput.ru>);
- в подготовке к зачету.

Комплект учебно-методического сопровождения дисциплины (опорные конспекты лекций, методические рекомендации по выполнению лабораторных работ и практических занятий, электронный вариант РПД), доступен студентам в ЭБС, в системе управления обучением MOODLE (<http://moodle.tsput.ru>), из локальной сети ФГБОУ ВО «ТГПУ им. Л. Н. Толстого» и с сайта университета из раздела «Электронное обучение» и может использоваться в процессе выполнения самостоятельной работы.

При подготовке к лекционным, практическим занятиям и лабораторным работам студентам доступны следующие учебно-методические ресурсы:

Адамьянц Т.А. Коммуникативные навыки личности / Т.А. Адамьянц //Человек.-2006. - № 5.
Бабосов Е.М. Конфликтология. – Минск, 2005. Баева О.А. Ораторское искусство и деловое общение / О.А. Баева. – Минск, 2001. Барднер Г.Л. Бизнес-психология / Г.Л. Барднер. – М, 2002. Вазагов В.М. Мошенничество на российском рынке / В.М. Вазагов. // Человек.- 2002. - № 4. Вачков И.В. Основы технологии группового тренинга. – М., 2005. – 256с. Гуревич К.М. Проблемы развития современной психологической диагностики / К.М. Гуревич Е.И. Горбачева // Вопросы психологии. - 2006. - №5. Диммик С. Успешная коммуникация через НЛП/ С. Диммик. – М., 2003. - 224с. Дружинин В.Н. Психология/ В.Н. Дружинин. – М., 2005. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии / С.М. Емельянов. – СПб.: Питер. – 2004. – 400с. Ждан А.Н. История психологии / А.Н. Ждан. - М., 2005. Ключев Е.В. Речевая коммуникация: успешность речевого взаимодействия / Е.В. Ключев. – М., 2002. – 320с. Конфисахор А.Г. Психология власти / В.Г. Конфисахор. – СПб.: Питер, 2004. – 235с.

Марцинковская Т.Д. История психологии./ Т.Д.Марцинковская. – М., 2007. Новейший психологический словарь / В.Б.Шапарь, В.Е.Россоха, О.В.Шапарь; под общ. Ред. В.Б.Шапаря. – Ростов-н/Д.: Феникс, 2006. Нэпп М. Невербальное общение / М. Нэпп, Д. Холл. – СПб., 2004. – 256с. Панфилова А.П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности / А.П. Панфилова. – СПб., 2004. – 496с. Савельева О.О. Коммерция в стиле модерн / О.О. Савельева // Человек. - 2002. - № 5. Сидоренков А.В. Анализ исследований малых групп в отечественной психологии по публикациям в журналах «Вопросы психологии» и «Психологический журнал» / А.В. Сидоренков // Вопросы психологии. - 2005. - №2.

6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

6.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Формирование компетенций «готовностью к взаимодействию с участниками образовательного процесса» (ПК-6), «способность организовывать сотрудничество обучающихся, поддерживать их активность, инициативность и самостоятельность, развивать творческие способности» (ПК-7) осуществляется в несколько этапов в соответствии с учебным планом и планируемыми результатами освоения ОПОП, соотнесенными с планируемыми результатами обучения по каждой дисциплине (модулю) и практике.

6.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Дескриптор компетенций	Показатели оценивания	Критерии оценивания
Знания	<ul style="list-style-type: none"> - специфику коммуникативной, перцептивной и интерактивной сторон общения; - виды и причины возможных барьеров в общении; - психологические характеристики коллектива; - психологические составляющие процессов лидерства и руководства в группе. 	Отметка «зачтено» выставляется, если студент в целом за семестр набрал от 41 до 100 баллов (с учетом баллов, набранных на промежуточной аттестации (зачете)).
Умения	<ul style="list-style-type: none"> - определять вербальные и невербальные средства общения; - выявлять причины барьеров взаимодействия, восприятия и понимания в профессиональной сфере; - выбирать методы работы в коллективе, обеспечивающие создание положительного психологического климата в коллективе. 	Отметка «не зачтено» выставляется, если студент в целом за семестр набрал менее 41 балла (с учетом баллов, набранных на промежуточной аттестации (зачете)).
Владеет и (или) имеет опыт деятельности	<ul style="list-style-type: none"> - алгоритмом выбора оптимального стиля общения; - способами предупреждения возможных трудностей в установлении деловых контактов в зависимости от особенностей стиля взаимодействия партнера 	Отметка «зачтено» выставляется, если студент в целом за семестр набрал от 41 до 100 баллов (с учетом баллов, набранных на промежуточной аттестации (зачете)).

- навыками разрешения проблемных ситуаций;
- различными диагностическими методиками по определению социально-психологического климата группы;

Критерии оценивания компетенций формируются на основе балльно-рейтинговой системы с помощью всего комплекса методических материалов, определяющих процедуры оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующих данный этап формирования компетенций.

Баллы, набранные студентом в течение семестра	Баллы, набранные за промежуточную аттестацию (зачет)	Общая сумма баллов за дисциплину семестр	Отметка
11-70	0-30	41-100	Зачтено
0-10	0-30	0-40	Не зачтено

Процедура оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих данный этап формирования компетенций, происходит по двухбалльной шкале с отметками «зачтено» или «не зачтено».

Отметка «зачтено» выставляется, если студент глубоко и прочно усвоил программный материал по курсу дисциплины, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения полученных знаний на практике, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материалы рекомендуемой литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.

Отметка «не зачтено» выставляется, если студент не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, отметка «не зачтено» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительной подготовки по соответствующей дисциплине.

6.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Задания для самостоятельной работы в MOODLE

1. Деловое общение – это...
 - а). межличностное общение, направленное на достижение какой-либо предметной договорённости в рамках совместной деятельности
 - б). межличностное общение в интересах бизнеса
 - в). межличностное общение в сфере управления организации
 - г). светское общение

2. Коммуникация в общении – это...
 - а). взаимодействие с партнёром с целью достижения контроля над его поведением, установками, мыслями
 - б). обмен информацией
 - в). восприятие и понимание друг друга
 - г). построение трансакций

3. Коммуникативный барьер – это...
- а). трансформация информации в ходе переговоров
 - б). психологическое препятствие на пути адекватной передачи информации между партнёрами по общению
 - в). рассогласование или нарушение поведения партнёров по взаимодействию
 - г). иллюзии восприятия партнеров
4. Цель обратной связи в межличностной коммуникации –
- а). непосредственное изменение поведения партнёра по общению
 - б). изменить первоначальное впечатление
 - в). выработка единой точки зрения и согласие по поводу различных ситуаций и проблем
 - г). использование механизмов социальной перцепции
5. Универсальное средство вербальной коммуникации:
- а). речь
 - б). звуки
 - в). жесты
 - г.) мимика
6. Проксемика – это...
- а). наука, исследующая нормы пространства и времени организации общения
 - б). наука, исследующая визуальные контакты при взаимодействии
 - в). наука, исследующая качества голоса человека
 - г). наука, исследующая формирование первого впечатления о человеке
7. Поза доверия при общении – это ...
- а). руки, скрещенные на груди
 - б). руки раскрыты ладонями вверх
 - в). руки упираются в подбородок
 - г). рука у щеки
8. Персональная (личная) зона в общении определяется согласно Эдварду Холлу следующим расстоянием
- а). от 0 до 54 см
 - б). от 45 до 120 см
 - в). свыше 4 метров
 - г). от 15 до 50 см
9. Интерактивная сторона общения – это...
- а). процесс взаимодействия партнёров по общению
 - б). процесс запрета нежелательных видов деятельности
 - в). стимулирование действий партнёра
 - г). интерпретация поведения партнера по общению
10. Стратегия сотрудничества предполагает:
- а). ориентацию на свои цели без учёта целей партнёров по общению
 - б). полное удовлетворение участниками своих интересов при активном содействии друг другу
 - в). частичное удовлетворение своих интересов и одновременных уступках партнёру
 - г). временные уступки партнеру
11. Трансакция в теории Э.Бёрна означает

- а). единицу общения
- б). типичное состояние сознания
- в). определённый стиль общения
- г). определенные средства общения

12. Препятствует конструктивному деловому взаимодействию:

- а). параллельные транзакции
- б). пересекающиеся транзакции
- в). дополнительные транзакции
- г). все ответы являются верными

13. Рефлексивное слушание предполагает

- а). умение внимательно молчать, не вмешиваясь в речь собеседника
- б). активное слушание собеседника, постоянное реагирование на речь партнёра
- в). отстранённое восприятие информации партнёра по взаимодействию
- г). пассивное восприятие информации от партнера

14. Социальная перцепция обозначает...

- а). восприятие и понимание людьми друг друга
- б). сознание первого впечатления о партнёре
- в). расширение границ общения
- г). взаимодействие партнеров

15. Схема восприятия при неравенстве партнёров по взаимодействию лежит в основе:

- а). фактора привлекательности
- б). фактора превосходства
- в). фактора отношения к нам
- г). социальных установок

16. Партнёрский (собственно деловой) стиль общения предполагает:

- а). стремление делать приятное людям, помощь в достижении их целей
- б). высокую степень сотрудничества, выработку общей позиции по обсуждаемым вопросам и проблемам
- в). стремление сохранить дистанцию в общении, невмешательство в дела и суждения собеседника
- г). постоянные уступки и сглаживание противоречий

17. Деловое взаимодействие начинается с ...

- а). определения стратегии и тактики взаимодействия с деловым партнёром
- б). установления контакта для создания максимального поля возможностей
- в). обсуждения вопроса, проблемы
- г). выявления общих интересов

18. Авторитарная форма взаимодействия с партнером по общению с целью достижения контроля над его поведением называется

- а). манипулятивной
- б). императивной
- в). креативной
- г). универсальной

19. Автором модели коммуникативного процесса, включающей коммуникатора, сообщение, канал связи, реципиента, эффективность полученной информации, является

- а). К.Шеннон

- б). Э. Гофман
- в). Г.Лассуэл
- г). Э. Холл

20. Социальное взаимодействие рассматривается как сложная система обменов, где каждый стремится уравновесить вознаграждение и затраты в теории

- а). Джорджа Хоманса (теория обмена)
- б). Джорджа Мида (символический интеракционизм)
- в). Эрвина Гофмана (теория управления впечатлениями)
- г). Э.Берна (трансактный анализ)

21. Учет социального опыта, следование традициям, предписаниям, в теории Э.Берна соответствует эго-состоянию

- а). родителя
- б). взрослого
- в). ребенка
- г). руководителя

22. К малой группе относится

- а). социальный класс
- б). коллектив
- в). публика
- г). толпа

23. К высшей стадии развития малой группы относится

- а). коллектив
- б). ассоциация
- в). диффузная группа
- г). формальная

24. Использование жестких санкций в группе свидетельствует о

- а). неблагоприятном климате
- б). благоприятной атмосфере
- в). развитии диалогичности в общении
- г). единстве интересов членов группы

25. Основным методом исследования межличностных отношений в группе является

- а). тест
- б). беседа
- в). социометрия
- г). анкета

ВОПРОСЫ К ЗАЧЕТУ по дисциплине «Коммуникативные процессы в сфере образования»

1. Подходы к пониманию и определению общения в психологии. Формы и виды общения. Функции общения.

2. Типы общения: императивное, манипулятивное и диалогическое.

3. Понятие и особенности коммуникативного процесса. Культура делового общения.

4. Проблемы личности и межличностного общения в основных направлениях психологии.

5. Проблемы психологии личности и межличностного общения в трудах отечественных ученых.

6. Общение как обмен информацией. Особенности коммуникативной стороны профессионального общения в сфере образования. Типы коммуникативного воздействия в общении. Правила эффективного использования коммуникативных средств в профессиональном общении.

7. Речь в общении. Функции речи. Культура речи делового человека.

8. Виды речи. Особенности диалогической и монологической речи в деловом общении. Типы диалогов. Психологические требования к аргументам.

9. Основные задачи и функции невербальных средств в профессиональном общении. Формы невербального общения.

10. Кинесические средства невербального общения. Визуальный контакт в деловом общении.

11. Паралингвистические и экстралингвистические средства невербального общения.

12. Проксемические особенности общения. Нормы пространственной и временной организации общения.

13. Национальные особенности невербальных средств коммуникации в деловом общении.

14. Умение слушать как основа успешного общения. Типы слушания. Типичные ошибки слушания.

15. Общение как организация совместной деятельности людей. Мотивы и основные стратегии взаимодействия в общении в сфере образования.

16. Теории межличностного взаимодействия (теория обмена, символический интеракционизм, теория управления впечатлениями, психоаналитическая теория).

17. Трансактный анализ Э.Берна и его психологические возможности в анализе и коррекции профессиональных отношений.

18. Социальная перцепция как познание людьми друг друга. Функции социальной перцепции в общении в сфере образования.

19. Механизмы социальной перцепции. Идентификация. Эмпатия. Рефлексия. Аттракция. Каузальная атрибуция.

20. Факторы, влияющие на восприятие и понимание людьми друг друга в деловом общении.

21. Формирование первого представления о человеке. Типичные схемы формирования первого впечатления о человеке. Имидж делового человека.

22. Стереотипы в деловом общении в сфере образования как источники возникновения социально-психологических эффектов.

23. Каналы поступления информации в сознание: визуальный, аудиальный, кинестетический. Приоритетный канал восприятия.

24. Коммуникативные барьеры в общении: понятие, типы, причины, возможные пути преодоления.

25. Влияние психологических особенностей личности на взаимоотношения партнеров в общении.

26. Барьеры взаимодействия в общении. Социальные установки как причины возникновения барьеров в деловом общении.

27. Барьеры восприятия и понимания в общении. Эмоциональные переживания, осложняющие общение.

28. Понятие группы в психологии. Типы и формы социальных объединений.

29. Исследования влияния группы на человека. Групповые эффекты.

30. Уровни развития группы. Диффузная группа. Группа-ассоциация. Кооперация и корпорация. Коллектив (команда) как сплоченная группа, работающая на достижение общих целей.

31. Социально-психологическая характеристика коллектива. Структура коллектива.

32. Психологический климат в коллективе и его динамика.

33. Совместимость сотрудников как соответствие индивидуальных характеристик членов группы. Уровни совместимости.

34. Теории происхождения лидерства в психологии.
35. Лидерство как стиль деятельности. Взаимоотношения лидера с группой. Типы лидеров.
36. Взаимодействие в коллективе с руководителем. Стили руководства. Методы управленческого воздействия на подчиненных.
37. Роль руководителя в становлении коллектива.
38. Понятие конфликта. Функции конфликта в организации.
39. Типология конфликтов.
40. Объективные и субъективные причины конфликтов в организациях.
41. Стратегии поведения в конфликтной ситуации.
42. Урегулирование конфликтов. Правила конструктивного общения в конфликте.
43. Подготовка к проведению совещаний. Создание благоприятного психологического климата.
44. Стадии ведения совещаний. Анализ результатов и психологическая поддержка их участников.
45. Особенности деловых переговоров с иностранными партнерами. Национальные стили ведения деловых переговоров.
46. Социометрическое исследование межличностных отношений в группе. Цель, задачи, процедура социометрического исследования.
47. Методы и методики изучения психологического климата в коллективе.
48. Психологические особенности делового общения по телефону. Правила ведения деловой переписки.

6.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Процедура промежуточной аттестации проходит в соответствии с Положением о текущем контроле и промежуточной аттестации студентов ТГПУ им. Л.Н. Толстого.

1. Описание балльно-рейтинговой системы по дисциплине

Итоговая рейтинговая оценка по дисциплине складывается из следующих составляющих:

1. ПОСЕЩЕНИЕ ЗАНЯТИЙ (**6 БАЛЛОВ**). Каждое посещенное студентом занятие **1 б.**

2. РАБОТА НА ПРАКТИЧЕСКИХ И ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЯХ (**ДО 6 БАЛЛОВ**)

Максимальная оценка за участие в дискуссиях, ответы на теоретические вопросы и выполнение практических заданий – **1 балл**:

0 баллов ставится, если студент не раскрывает содержание вопроса, не представляет его место в структуре курса, не выявляет практико-прикладное значение вопроса.

0,5 балла – студент дает недостаточно содержательный ответ на поставленный вопрос, не дает определение категориям вопроса.

1 балл - студент демонстрирует глубокий, содержательный и логично выстроенный ответ на поставленный вопрос.

3. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТА (**ДО 48 БАЛЛОВ**).

Реферат (устная защита) - до 6 баллов.

5-6 баллов - студент оформил работу в полном соответствии требованиям, дает глубокий, содержательный, логично выстроенный ответ, широкое освещение вопроса с учетом последних исследований психологии по теме реферата, ориентируется в различных подходах и направлениях отечественной и зарубежной психологии, умеет связать содержание вопроса с психолого-педагогической деятельностью, формулирует обоснованные выводы исследования;

4 балла - студент оформил работу в полном соответствии требованиям, дает содержательный, логично выстроенный ответ. В ответе представлено проблемное изложение материала, однако освещение позиций отечественных и зарубежных психологов приведено

по вопросу недостаточно полно, бессистемно. Не всегда удачно связываются теоретические знания с практической работой образовательных учреждений.

3 балла – студент оформил работу в полном соответствии требованиям, дается ответ не полный, не последовательный, допускаются неточности. Связь с практикой представлена поверхностно.

2 балла - студент оформил работу с ошибками в оформлении, ответ дается не полный, допускаются неточности. Выводы носят формальный характер.

1 балл - студент оформил работу без соблюдения требований к оформлению и содержанию, ответ дается не полный, допускаются ошибки.

0 баллов – студент не оформил работу в соответствии с требованиями к оформлению и содержанию, не владеет темой реферата, допускает много ошибок в изложении фактического материала и практической значимости излагаемого вопроса. В изложении вопроса отсутствуют выводы. На наводящие, дополнительные вопросы преподавателя студент не отвечает.

Выполнение практических заданий в системе MOODLE

Критерии оценки:

- знание понятийного аппарата;
 - понимание сущности и основных идей курса, его актуальности и места в системе вузовского педагогического образования;
 - знание и использование педагогической, психологической и специальной литературы;
 - логика и четкость изложения материала;
 - выраженность собственной позиции;
 - выполнение полного объема заданий в соответствии с предъявляемыми требованиями;
 - проявление творческого подхода к выполнению заданий;
 - грамотное и эстетическое выдержанное оформление тетради.
- Максимальная оценка – **12 баллов** (2 балла по каждой теме).

Шкала оценки:

2 балла - знание основных понятий, полное понимание основных идей курса, его актуальности и роли в системе вузовского педагогического образования; наличие собственной точки зрения на изучаемые проблемы и умение их обосновать; знание и использование разнообразных источников по темам курса; творческое решение поставленных задач; работу отличает орфографическая грамотность, эстетически выдержанное оформление.

1 балл - понимание содержания курса в целом, но есть упущения в трактовке основных положений и понятий курса, недостаточно четкое и логичное изложение материала; слабое понимание собственной педагогической позиции и знание основной литературы; наряду с творческим отмечен репродуктивный характер выполнения заданий; просчеты в оформлении тетради.

0 баллов - искаженное восприятие содержания курса; отсутствие логики и доказательности; невыраженность собственной позиции; большинство заданий не выполнено; шаблонный характер решения предлагаемых задач; грубые ошибки в оформлении работы.

Словарь терминов, оформленный в тетради – **до 10 баллов** (не менее 5 слов по каждой теме).

Конспектирование учебной и научной литературы по мере прохождения учебного материала по разделу - **до 10 баллов** (1 балл за конспект).

КОНТРОЛЬНЫЕ РАБОТЫ (ДО 10 БАЛЛОВ)

- ✓ **Контрольная работа** по завершении прохождения темы – 5 баллов. Оценка зависит от объема и сложности учебного материала.

- ✓ **Контрольное тестирование** по завершении прохождения учебного материала. Максимальная оценка при тестировании - 5 баллов.

ЗАЧЕТ (ДО 30 БАЛЛОВ).

Максимальное число баллов, набранных студентом в течение семестра, может составлять **70 баллов**, максимальное число баллов за аттестацию – **30 баллов**. Итоговая максимальная балльная оценка – **100 баллов**.

Оценочная таблица

№ п/п	Название блоков	Максимальная оценка в баллах
1	Посещение занятий	6
2	Работа студента на практических занятиях	6
3	Самостоятельная работа студента в течение семестра	48
4	Контрольные работы	5
5	Контрольное тестирование	5
Итого по результатам практических занятий		70
6	Зачет	30
Итоговая максимальная балльная оценка		100

7. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1. Основная литература

1. Столяренко Л.Д. Психология общения: учебник / Л.Д. Столяренко, С.И. Самыгин.- Ростов н/Д:Феникс. 2013. [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=272219>

7.2. Дополнительная литература

1. Адамьянц Т.А. Коммуникативные навыки личности / Т.А. Адамьянц //Человек.-2006. - № 5. [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=2745772>.
2. Бабосов Е.М. Конфликтология. – Минск, 2005. То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436999>
3. Баева О.А. Ораторское искусство и деловое общение / О.А. Баева. – Минск, 2001. То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=437496>

8. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Университетская библиотека Online [Электронный ресурс]: электронная библиотечная система / ООО «Директ-Медиа». – Загл. с титул. экрана. – Б. ц. URL: www.biblioclub.ru.
2. Электронная библиотека ЮРАЙТ [Электронный ресурс]: электронная библиотечная система / ООО «Электронное издательство ЮРАЙТ». – Загл. с титул. экрана. – Б. ц. URL : <https://www.biblio-online.ru/>.
3. Электронно-библиотечная система «Лань» [Электронный ресурс]: электронная биб-

лиотечная система. – Загл. с титул. экрана. – Б. ц. URL: (<http://e.lanbook.com>).

4. Среда электронного обучения ТГПУ им. Л.Н. Толстого [Электронный ресурс]. – <http://moodle.tsput.ru>.

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Приступая к изучению новой учебной дисциплины, студенты должны ознакомиться с учебной программой, учебной, научной и методической литературой, имеющейся в библиотеке университета, встретиться с преподавателем, ведущим дисциплину, получить в библиотеке рекомендованные учебники и учебно-методические пособия, осуществить запись на соответствующий курс в среде электронного обучения университета.

Глубина усвоения дисциплины зависит от активной и систематической работы студента на лекциях и практических занятиях, а также в ходе самостоятельной работы, по изучению рекомендованной литературы.

На лекциях важно сосредоточить внимание на ее содержании. Это поможет лучше воспринимать учебный материал и уяснить взаимосвязь проблем по всей дисциплине. Основное содержание лекции целесообразнее записывать в тетради в виде ключевых фраз, понятий, тезисов, обобщений, схем, опорных выводов. Необходимо обращать внимание на термины, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации. Желательно оставлять в конспектах поля, на которых делать пометки из рекомендованной литературы, дополняющей материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений. С целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций необходимо задавать преподавателю уточняющие вопросы. Для закрепления содержания лекции в памяти, необходимо во время самостоятельной работы внимательно прочесть свой конспект и дополнить его записями из учебников и рекомендованной литературы. Конспектирование читаемых лекций и их последующая доработка способствует более глубокому усвоению знаний, и поэтому являются важной формой учебной деятельности студентов.

Прочное усвоение и долговременное закрепление учебного материала невозможно без продуманной самостоятельной работы. Такая работа требует от студента значительных усилий, творчества и высокой организованности. В ходе самостоятельной работы студенты выполняют следующие задачи: дорабатывают лекции, изучают рекомендованную литературу, готовятся к практическим занятиям, к коллоквиуму, контрольным работам по отдельным темам дисциплины. При этом эффективность учебной деятельности студента во многом зависит от того, как он распорядился выделенным для самостоятельной работы бюджетом времени.

Результатом самостоятельной работы является прочное усвоение материалов по предмету согласно программы дисциплины. В итоге этой работы формируются профессиональные умения и компетенции, развивается творческий подход к решению возникших в ходе учебной деятельности проблемных задач, появляется самостоятельность мышления.

Целью практических занятий по данной дисциплине является закрепление теоретических знаний, полученных при изучении дисциплины, и формирование и развитие умений и навыков.

При подготовке к практическому занятию целесообразно выполнить следующие рекомендации: изучить основную литературу; ознакомиться с дополнительной литературой, новыми публикациями в периодических изданиях: журналах, газетах и т. д.; при необходимости доработать конспект лекций. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования учебной программы.

При выполнении заданий к практическим занятиям основным методом обучения является самостоятельная работа студента под управлением преподавателя. На них пополняются теоретические знания студентов, их умение творчески мыслить, анализировать,

обобщать изученный материал, проверяется отношение студентов к будущей профессиональной деятельности.

Оценка выполненной работы на практическом занятии осуществляется преподавателем комплексно: по результатам выполнения заданий, устному сообщению. После подведения итогов занятия студент обязан устранить недостатки, отмеченные преподавателем при оценке его работы.

Примерная тематика практических занятий:

Понятие общения в психологии. Коммуникативный процесс

Практическое занятие №1.

Цель занятия: определение предмета психологии общения, систематизация основных понятий психологии общения. Основные понятия: деловое общение, виды общения, формы общения.

План занятия

1. Категории психологии общения.
2. Формы, виды и функции общения.
3. Культура делового общения.
4. Проблемы психологии общения в истории развития философских и психологических знаний.
5. Исследование межличностных отношений в зарубежной и отечественной психологии.

Вопросы для обсуждения

- Как теоретически описать общение?
- Обозначьте функции, которые проявляются в общении.
- Определите основные достоинства и недостатки типов общения.
- Какие правила следует соблюдать в диалогическом общении?
- Кто из окружающих (либо всем известных людей) может служить для Вас примером в деловом общении?
- Какие моральные принципы определяют общение между людьми в философских идеях древности и Нового времени?
- Приведите примеры различного понимания психологической стороны межличностного общения в теориях и идеях психологического направления социологии.
- Раскройте основную схему анализа межличностных отношений в основных направлениях зарубежной психологии.
- В чем особенности психологических исследований межличностных отношений в отечественной психологии?

Темы рефератов и сообщений

1. Значение общения в жизни человека.
2. Культура делового общения.
3. Мужской и женский стиль общения.
4. Компетентность в общении и успех в делах.
5. Мыслители древности и Нового времени о людях как о субъектах общения.
6. История становления психологии делового общения.
7. Проблемы психологии личности и межличностного общения в трудах зарубежных и отечественных психологов.

Коммуникативная сторона общения. Вербальные и невербальные средства общения в сфере образования

Практическое занятие №2.

Цель занятия: систематизировать знания о коммуникативной стороне общения, определить специфику вербальных и невербальных средств общения в сфере образования, научить использовать теоретические знания психологии общения в практике общения и

деятельности. Основные понятия: коммуникативная сторона общения, вербальные, невербальные средства общения.

План занятия

1. Особенности коммуникативной стороны общения. Типы коммуникативного воздействия. Особенности процесса коммуникации в сфере образования.

2. Роль речи в общении. Виды речи. Социально-психологические особенности монологической и диалогической речи. Психологические особенности публичного выступления. Психологические требования к аргументам. Культура речи в профессиональном общении.

3. Основные задачи и функции невербальных средств коммуникации. Формы невербального общения. Правила чтения жестов и поз партнеров по общению. Нормы пространственной организации общения в профессиональных контактах.

4. Национальные особенности невербальных средств коммуникации.

Вопросы для обсуждения

- В чем заключается специфика межличностной коммуникации?
- Какие факторы оптимизируют коммуникативное воздействие, а какие препятствуют?
- Охарактеризуйте основные типы коммуникативного воздействия?
- В чем различие модели коммуникативного процесса Клода Шеннона и Гарольда Лассуэлла?
- Приведите примеры, когда одно и тоже сообщение по-разному понимается в зависимости: а) от возраста собеседника; б) от степени знакомства с собеседником; в) от ситуации общения? - В чем особенности диалогической и монологической речи?
- В каких ситуациях возникает диалог? - С какими людьми приятно вести диалог, а с какими - наоборот?
- Что с коммуникативной точки зрения обеспечивает эффективность вербальной коммуникации в деловом общении?
- Как «безмолвный язык» регулирует наши отношения с окружающими?
- Должен ли человек контролировать свое невербальное поведение в деловом общении?
- Управлять своим невербальным поведением - значит ли это отказ от естественности в отношениях?
- Какое расположение партнеров за столом переговоров предпочтительнее?

Темы рефератов и сообщений

1. Обмен информации в деловом общении.
2. Правила эффективного использования коммуникативных средств.
3. Помощники и враги коммуникации.
4. Речь в деловом общении. Культура речи делового человека.
5. Правила деловой переписки.
6. Деловое общение по телефону.
7. Роль невербальной коммуникации в межличностных отношениях.
8. Национальные особенности невербальных средств общения.
9. Как научиться «читать» партнера по деловому разговору.

Интерактивная и перцептивная стороны общения

Практическое занятие №3.

Цель занятия: систематизировать знания об интерактивной и перцептивной сторонах общения; определить эффективные стратегии взаимодействия в профессиональном общении, научить объяснять социально-психологические явления в деловом взаимодействии; показать функции социальной перцепции и механизмы межличностной перцепции. Основные

понятия: межличностное взаимодействие, стратегия взаимодействия, мотив взаимодействия, перцепция, социальная и межличностная перцепция, канал восприятия, тип модальности.

План занятия

1. Общение как организация совместной деятельности. Мотивы и основные стратегии взаимодействия.

2. Теории межличностного взаимодействия.

3. Социальные нормы и социальный контроль в профессиональном общении.

4. Функции и механизмы социальной перцепции в профессиональном общении.

5. Формирование первого впечатления о партнере по общению.

6. Социальные установки как источники возникновения социально-психологических эффектов. Социальные стереотипы: происхождение и их значение в общении. Профессиональные и этнические стереотипы.

7. Приоритетные каналы восприятия. Определение типа модальности партнера по общению по основным показателям.

8. Правила оптимизации профессионального общения с учетом особенностей социальной перцепции. Причины ошибок в прогнозировании поведения партнера по общению.

Вопросы для обсуждения

- Как соотносятся между собой понятия «действие», «взаимодействие», «общение»?

- Что побуждает людей взаимодействовать друг с другом?

- В чем особенности взаимодействия в деловом общении?

- Каковы основные причины неэффективного взаимодействия в профессиональном общении?

- Как общество может оказывать влияние на развитие деловых контактов и характер их протекания?

- Какие признаки наиболее информативны для понимания и оценки другого человека?

- Что необходимо учесть, чтобы сделать правильный прогноз поведения партнера? -

Почему нелегко взглянуть на ситуацию глазами партнера?

- Проницательным человек рождается или становится?

- Надо ли стараться быть «понятным»?

- Что означает культура деловых контактов?

- Как влияют эмоции на восприятие и понимание партнера по общению?

Темы рефератов и сообщений

1. Стили взаимодействия в деловом общении.

2. Ролевое взаимодействие в деловом общении руководителя.

3. Авторитет и его влияние на стратегии взаимодействия в коллективе.

4. Влияние социальных норм и социального контроля на деловое общение.

5. Восприятие и роль социального стереотипа.

6. Роль первого и последнего впечатления в деловом общении.

7. Имидж делового человека.

8. Механизм восприятия и понимания в деловом общении.

9. Проницательность в деловых контактах.

10. Оптимизация делового общения с учетом особенностей социальной перцепции.

11. Каналы восприятия и их влияние на взаимопонимание партнеров по общению.

Барьеры в профессиональном общении и их преодоление

Практическое занятие №4.

Цель занятия: систематизировать знания о причинах и типах барьеров в профессиональном общении, проанализировать причины, вызывающие проблемы в деловой коммуникации, выявить основные принципы оптимизации профессиональных контактов.

Основные понятия: канал общения, коммуникативный барьер, барьер взаимодействия, позиция личности во взаимодействии, барьер восприятия, культура общения.

План занятия

1. Типы коммуникативных барьеров: барьеры понимания, барьеры социально-культурного различия и барьеры отношения. Коммуникативные барьеры как форма психологической защиты.

2. Барьеры взаимодействия: Экстраверсия и интроверсия и их проявление в стиле общения партнера по взаимодействию. Совершенствование стиля общения как преодоление барьеров взаимодействия

3. Барьеры восприятия и понимания. Эмоциональные переживания, осложняющие процесс общения.

4. Способы коррекции ошибок восприятия и понимания в профессиональном общении.

Вопросы для обсуждения

- Причины возникновения коммуникативных барьеров в профессиональном общении.
- Охарактеризуйте роль обратной связи в успешном общении.
- Как оптимизировать профессиональное общение с помощью организации обратной связи?

- Оцените влияние коммуникативных барьеров авторитарной и диалогической позиций в общении.

- В чем заключается специфика информационной системы руководителя?

- Какова связь между социальной ролью и психологической позицией человека?

- Как проявляется экстраверсия и интроверсия в межличностном взаимодействии?

- По каким признакам можно распознать психологическую позицию, в которой находится партнер?

- Какие позиции в общении позволяют избегать конфликта?

- Как необходимо настроить себя, чтобы добиться успеха в деловых контактах?

- Как избежать барьера восприятия и понимания при неравном социальном положении партнеров в профессиональном общении?

- Опишите влияние эмоциональных переживаний на общение.

- Как создать доброжелательную атмосферу в общении?

- Как избежать ошибок восприятия и понимания партнера по общению?

Темы рефератов и сообщений

1. Коммуникативные барьеры в организации управления коллективом.

2. Роль и правила организации обратной связи в деловом общении.

3. Информационная система руководителя в организации.

4. Умение слушать как основа успешного делового общения.

5. Правила эффективного слушания.

6. Психологические позиции партнеров в деловом общении.

7. Трансактный анализ Эрика Берна и его возможности в анализе проблем построения конструктивных интеракций в деловой сфере.

8. Возможности установки в деловом общении. 9. Этика деловых контактов. Деловой этикет.

Лидерство и руководство в группах

Практическое занятие № 6.

Цель занятия: обобщение знаний о процессах лидерства и руководства в коллективе, анализ особенностей использования стилей руководства группой в зависимости от объективных и субъективных факторов. Основные понятия: лидерство, стиль деятельности, руководство, стиль руководства.

План занятия

1. Выдвижение лидера как процесс групповой динамики. Теории происхождения лидерства в психологии.

2. Механизмы взаимодействия лидера с группой. Лидерство как стиль деятельности. Типология лидеров.

3. Лидерство как стиль деятельности. Типы лидеров.

4. Лидерство и руководство. Классическая типология стилей руководства К.Левина

5. Многомерные модели стилей руководства. Выбор оптимального стиля руководства.

6. Психология распоряжения властью. Основные механизмы влияния на поведение окружающих. Психологические типы установки руководителя на подчиненных.

7. Психологические основы установления благоприятных отношений руководителя с подчиненными. Психологические правила применения поощрений и наказаний в управленческой деятельности.

Вопросы для обсуждения

- В чем заключается проблема лидерства?

- Какие функции выполняет в группе лидер?

- В чем выражается «личностное притяжение» лидера?

- Какие типы лидеров выделяют в психологии?

- В каких ситуациях взаимоотношения лидера с группой осложняются?

- Соотнесите понятия «лидерство» и «руководство».

- Как определить и выбрать оптимальный стиль руководства?

- В чем заключаются особенности неформальных отношений между руководителем и подчиненными?

- Как быть руководителю, если в группе негативный неформальный лидер?

Темы рефератов и сообщений

1. Теории лидерства в психологии.

2. Механизмы взаимоотношения лидера с группой.

3. Руководитель как формальный лидер группы.

4. Стили руководства.

5. Руководство и подчинение.

6. Установки руководителя на подчиненных.

7. Методы управленческого воздействия на подчиненных.

8. Методы исследования процесса лидерства в группе.

Конфликты и их психологическое сопровождение

Практическое занятие № 7.

Цель занятия: обобщение знаний о конфликтном взаимодействии в деловой сфере, выявление объективных и субъективных причин возникновения конфликтов и конфликтных ситуаций в деловом общении, анализ эффективности использования основных стратегий поведения в конфликте в зависимости от уровня и типа конфликта. Основные понятия: конфликт, тип конфликта.

План занятия

1. Понятия конфликта, конфликтной ситуации.

2. Уровни, виды и типы конфликтов.

3. Причины возникновения и развития конфликтов в общении и взаимодействии людей. Конфликтогены в деловом общении. Эскалация конфликтогенов. Стадии протекания конфликта.

4. Конфликтная личность. Психологические черты конфликтной личности. Психологические рекомендации по взаимодействию с конфликтной личностью в профессиональном общении.

5. Стратегии поведения в конфликте. Типы поведения людей в конфликтной ситуации.

6. Урегулирование конфликтов в организации. Способы и методы разрешения конфликтных ситуаций. Правила успешного общения в конфликте.

7. Участие третьей стороны в разрешении конфликта. Правила посредничества.

8. Профилактика конфликтов как комплекс мер, направленных на предотвращение конфликтов в коллективе. Типичные ошибки в разрешении конфликтов.

Темы рефератов и сообщений

1. Объективные и субъективные факторы возникновения конфликтов в организациях.
2. Руководитель как непосредственный участник конфликта.
3. Конфликты между сотрудниками.
4. Горизонтальные конфликты (между руководителем и подчиненными).
5. Внутриличностные конфликты сотрудников и их влияние на психологический климат в коллективе.
6. Уроки конфликтных ситуаций.
7. Профилактика конфликтов в организациях.

Совещания как форма коммуникативного взаимодействия

Практическое занятие № 8.

Цель занятия: систематизация знаний о психологической составляющей ведения совещаний в сфере образования. Основные понятия: совещания, деловые переговоры.

План занятия

1. Психологические цели совещаний. Типы совещаний.
 2. Подготовка к совещаниям. Факторы, влияющие на успешность и ход совещаний. Создание благоприятного психологического климата во время совещаний.
 3. Ведение переговоров и посредничество в переговорах. Психологические приемы убеждения в споре. Психологическая поддержка участников коммуникативного процесса.
 4. Поведение и индивидуальные особенности участников коммуникативного процесса. Национальные обычаи и культурные традиции ведения споров и дискуссий.
- Подготовка индивидуальных рекомендаций по ведению диспутов, дискуссий, полемики, дебатов.

Вопросы для обсуждения

- В чем заключается мастерство ведения совещаний?
- Как правильно определить тактику ведения переговоров?
- Как создать условия для благоприятного психологического климата во время коммуникативного процесса?
- Какой может быть реакция партнера, если вы начнете с фразы: «Я вам докажу...»?
- Как быть на деловых переговорах, если партнер явно не прав?
- Охарактеризуйте стадии ведения переговоров в зависимости от решаемых психологических задач?
- В чем заключается психологическая поддержка участников коммуникативного процесса?
- В каких ситуациях возникают девиантные формы поведения?
- В чем особенности американского и европейского стилей ведения переговоров?

Темы рефератов и сообщений

1. Официальные и неофициальные переговоры.
2. Формирование переговорного процесса.
3. Факторы, влияющие на успешность и ход переговоров.
4. Выслушивание партнера на деловых переговорах.
5. Особенности деловых переговоров с иностранными партнерами.
6. Русский стиль ведения переговоров.
7. Правила деловой переписки.
8. Деловое общение по телефону.

Задания для самостоятельной работы по дисциплине

Задание 1. Подготовить презентацию одного из основных направлений современной психологии (возможна работа в группах).

Задание 2. Заполнить обобщающую таблицу «Проблемы межличностного общения в основных направлениях современной психологии». Направление психологии Ученые психологи Предмет

исследования Основные понятия и положения Исследуемые проблемы межличностного общения Бихевиоризм

Психоанализ Гештальтпсихология Гуманистическая психология Когнитивная психология Отечественная психология

Задание 3. Подготовить выступление перед аудиторией на любую тему, содержащую информацию побудительного и констатирующего характера. Например: «Что значит быть современным», «Эмоции и здоровье», «Самосовершенствование - путь к счастливой жизни», «Мое любимое место в городе». Время на одно выступление – 5-7 мин.

Задание 4. Проанализировать типичные эго-состояния членов своей семьи, друзей, собственные в различных ситуациях общения. Представить типичные ситуации, в которых люди проявляют себя в разных эго-состояниях (например, опоздание на встречу, ответ на экзамене, необходимость перенести встречу и т.д.). Выявить позиции, наиболее характерные для конструктивного разрешения проблем разного уровня и содержания. Рассмотреть типичные семейные или служебные конфликты с позиции трансактного анализа Э.Берна. Что можно изменить в позициях участников, чтобы избежать конфликта?

Задание 5. Провести анализ наиболее широко используемых в практике психодиагностических методик для изучения психологического климата в коллективе, выявить возможности их использования в деловой сфере. Подготовиться к проведению одной из изученных методик в студенческой группе.

Задание 6. Подобрать психодиагностические методики для исследования лидерских качеств и способностей. Проанализировать их возможности использования в практике делового общения. Подготовиться к проведению одной из изученных методик в студенческой группе.

Задание 7. Составить портрет современного руководителя на основе выделения необходимых личностных качеств.

Задание 8. Психологический анализ типичных конфликтных ситуаций в организациях с позиций руководителя, неформального лидера, сотрудников коллектива. Цель - выделить основные стратегические принципы поведения в конфликте в зависимости от предмета разногласий и социального статуса участников конфликтного взаимодействия.

Типовые задания для самостоятельной работы в Moodle

Варианты контрольной работы по дисциплине «Коммуникативные процессы в сфере образования»

1 вариант

1. Понятие и виды общения.
2. Обозначьте формы невербальных средств коммуникации.
3. Раскройте факторы, определяющие первое впечатление о партнере.
4. Типы коммуникативных барьеров в профессиональном общении.

2 вариант

1. Понятие и особенности коммуникативного процесса.
2. Понятие и виды каузальной атрибуции. Раскройте закономерности каузальной атрибуции.
3. Приведите примеры невербальных средств коммуникации, которые сигнализируют о негативном отношении партнера.
4. Раскройте психологические требования к аргументам в процессе общения.

10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ

При осуществлении образовательного процесса по дисциплине используются информационные технологии, охватывающие ресурсы (компьютеры, программное обеспечение и сети), необходимые для управления информацией (создание, хранение, управление, передача и поиск информации):

- технические средства: компьютерная техника и средства связи (ноутбук, проектор, экран, USB-накопители и т.п.);

- коммуникационные средства (проверка домашних заданий и консультирование посредством электронной почты, личного кабинета студента и преподавателя, видеотрансляций);

- организационно-методическое обеспечение (электронные учебные и учебно-методические материалы, компьютерное тестирование, использование электронных мультимедийных презентаций при проведении лекционных и практических занятий); - программное обеспечение (Microsoft Office (Excel, Power Point, Word и т.д.), Skype, поисковые системы, электронная почта и т.п.);

- среда электронного обучения ТГПУ им. Л.Н. Толстого <http://moodle.tsput.ru>.

Дисциплина обеспечена комплектом лицензионного программного обеспечения:

1. Операционная система Microsoft Windows XP Professional Russian – Лицензия № 16698685 от 08.08.2003 г.

2. Программное обеспечение Microsoft Office XP Professional Win32 Russian– Лицензия № 16698685 от 08.08.2003 г.

3. Программное обеспечение Microsoft Office Enterprise 2007 Russian - Лицензия №46138962 от 16.11.2009 г.

4. Операционная система Microsoft Windows Professional 7 Russian – Лицензия №48497058 от 13.05.2011 г.

5. Программа для распознавания текста ABBYY FineReader 9.0 Corporate Edition лицензионный сертификат - код позиции AF90-3U1V25-102, ABBYY FineReader 9.0 Corporate Edition Volume License Concurrent от 28 июля 2009 г.

6. Электронный словарь ABBYY Lingvo X3 Европейская версия - Код позиции AL14-2U1V05-102, ABBYY Lingvo x3 Европейская версия. Именная лицензия Concurrent от 28 июля 2009 г.

7. Комплексная Система Антивирусной Защиты Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – Стандартный Russian Edition. 500-999 Node 2 year Educational Renewal License – Лицензия № 1894-150512-101810 от 12-05-2015 г.

У обучающихся имеется доступ (удаленный доступ), в том числе в случае применения электронного обучения, дистанционных образовательных технологий, к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых ежегодно обновляется:

1. Компьютерная информационно-правовая система «Гарант» - регистрационный номер клиента 71-70685-000033.

2. Официальный интернет-портал правовой информации <http://pravo.gov.ru>.

3. Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования <http://fgosvo.ru>.

4. Портал «Информационно-коммуникационные технологии в образовании» <http://www.ict.edu.ru>.

11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Дисциплина обеспечена специальными помещениями для проведения занятий лекционного типа, занятий практического типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещениями для самостоятельной работы.

Аудитории укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории. Учебные помещения для проведения занятий лекционного и практического типа оборудованы мультимедийным демонстрационным оборудованием, для демонстрации учебно-наглядных пособий, обеспечивающих тематические иллюстрации, соответствующие рабочей учебной программе дисциплины.

Компьютерные классы с доступом в интернет для работы с информационно-правовыми системами, в том числе «Гарант» и с доступом к электронно-библиотечной системе.

Лаборатория психодиагностики оснащена компьютерной техникой, имеет доску магнитно-маркерную с комплектом аксессуаров, психодиагностический инструментарий ИМАТОН и др.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ТГПУ им. Л.Н. Толстого, внутривузовское сетевое окружение.

12. АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ.

1. Планируемые результаты обучения по дисциплине.

В результате освоения дисциплины «Коммуникативные процессы в сфере образования» у студента должны быть сформированы следующие компетенции: **ПК-6** – готовностью к взаимодействию с участниками образовательного процесса; **ПК-7** – способностью организовать сотрудничество обучающихся, поддерживать активность и инициативность, самостоятельность обучающихся, развивать их творческие способности.

В результате освоения дисциплины студент должен

знать:

- специфику коммуникативной, перцептивной и интерактивной сторон общения;
- виды и причины возможных барьеров в общении;
- психологические характеристики коллектива;
- психологические составляющие процессов лидерства и руководства в группе.

уметь:

- определять вербальные и невербальные средства общения;
- выявлять причины барьеров взаимодействия, восприятия и понимания в профессиональной сфере;
- выбирать методы работы в коллективе, обеспечивающие создание положительного психологического климата в коллективе.

владеть:

- алгоритмом выбора оптимального стиля общения;
- способами предупреждения возможных трудностей в установлении деловых контактов в зависимости от особенностей стиля взаимодействия партнера
- навыками разрешения проблемных ситуаций;
- различными диагностическими методиками по определению социально-психологического климата группы

2. Место дисциплины в структуре ОПОП.

Дисциплина «Коммуникативные процессы в сфере образования» относится к дисциплинам по выбору вариативной части образовательной программы. Изучение данной дисциплины базируется на освоении студентами знаний, умений и навыков, сформированных психологией, педагогикой.

Дисциплина изучается в 6 семестре.

3. **Объем дисциплины** 3 зачетных единиц.

4. Образовательный процесс осуществляется на русском языке.

5. **Разработчики:** к.п.н, доцент Н.А. Пронина

13. ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

В рабочую программу внесены изменения в части обновления состава лицензионного программного обеспечения, профессиональных баз данных и информационно-справочных систем, к которым должен быть обеспечен доступ обучающимся, и перечня основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.

Решение ученого совета университета, протокол № 2 от 16 февраля 2017 года.

2017-2018 учебный год

Обновлен состав необходимого комплекта лицензионного программного обеспечения.

1. Операционная система Microsoft Windows XP Professional Russian – Лицензия № 16698685 от 08.08.2003 г.
2. Операционная система Microsoft Windows Professional 7 Russian – Лицензия №48497058 от 13.05.2011 г., договор № Пр/16/6 от 05 апреля 2016 года.
3. Операционная система Microsoft Windows 10 Professional Russian - контракт № ПР/ФЕН/15/18 от 23.10.2015 г., договор № Пр/16/6 от 05 апреля 2016 года.
4. Программное обеспечение Microsoft Office Enterprise 2007 Russian - Лицензия №46138962 от 16.11.2009 г.
5. Программное обеспечение Microsoft Office 2013 Professional - контракт № 405535 от 2 ноября 2015 года, контракт № ПР/ФЕН/15/18 от 23.10.2015 г.
6. Программа для распознавания текста ABBYY FineReader 9.0 Corporate Edition лицензионный сертификат - код позиции AF90-3U1V25-102, ABBYY FineReader 9.0 Corporate Edition Volume License Concurrent от 28 июля 2009 г.
7. Электронный словарь ABBYY Lingvo X3 Европейская версия - Код позиции AL14-2U1V05-102, ABBYY Lingvo x3 Европейская версия. Именная лицензия Concurrent от 28 июля 2009 г.
8. Комплексная Система Антивирусной Защиты Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – Стандартный Russian Edition. 500-999 Node 2 year Educational Renewal License – Лицензия № 17E0-170518-102844-823-690 от 18-05-2017 г.

Обновлен состав современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем, к которым обеспечен доступ обучающимся.

1. Компьютерная информационно-правовая система «Гарант» - регистрационный номер клиента 71-70685-000033.
2. Официальный интернет-портал базы данных правовой информации <http://pravo.gov.ru>.
3. Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования <http://fgosvo.ru>.
4. Портал «Информационно-коммуникационные технологии в образовании» <http://www.ict.edu.ru>.
5. Web of Science Core Collection – политематическая реферативно-библиографическая и наукометрическая (библиометрическая) база данных <http://webofscience.com>.
6. Полнотекстовый архив ведущих западных научных журналов на российской платформе Национального электронно-информационного консорциума (НЭИКОН) <http://neicon.ru>.
7. Базы данных издательства Springer <https://link.springer.com>.

Внесены изменения в п.7 «Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины».

Изменения к рабочей программе дисциплины утверждены на заседании Ученого совета университета, протокол № 8 от 31 августа 2017 г.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО.

Разработчик (и):

Фамилия, имя, отчество	Учёная степень	Учёное звание	Должность
Пронина Наталья Андреевна	к.п.н.		доцент кафедры психологии и педагогики профессионального образования