

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Государственное образовательное учреждение  
высшего профессионального образования  
«САРАТОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ИМ. Н. Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО»

УТВЕРЖДАЮ

Ректор СГУ

Л.Ю. Коссович

« 17 »  2010 г.

Дополнительная профессиональная образовательная программа  
повышения квалификации  
«ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ ТЕХНИКИ РЕШЕНИЯ ПРОБЛЕМ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ»

**Руководители разработки программы:**

1. Голуб Ю.Г. – д. и. н., профессор, директор Института дополнительного профессионального образования
2. Поздняков А.Н. - д. и. н., доцент, заместитель директора Института дополнительного профессионального образования
3. Ширяева В.А. – к. п. н., доцент, заведующая кафедрой педагогики и психологии профессионального образования Института дополнительного профессионального образования

**Разработчики программы:**

1. Арендачук И. В. – к. псих. н., доцент кафедры педагогики и психологии профессионального образования
2. Ступина С. Б. – к. п. н., доцент, доцент кафедры педагогики и психологии профессионального образования
3. Шамионов Р. М. – д. псих. н., профессор, профессор кафедры педагогики и психологии профессионального образования
4. Ширяева В.А. – к. п. н., доцент, заведующая кафедрой педагогики и психологии профессионального образования Института дополнительного профессионального образования

## 1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1.1. Категории слушателей, на обучение которых рассчитана программа повышения квалификации (далее – программа):

- научно-педагогические работники учреждений высшего профессионального образования.

1.2. Сфера применения слушателями полученных профессиональных компетенций, умений и знаний:

- деятельность научно-педагогических работников, связанная с решением проблем профессионального общения в образовательной деятельности университета.

## 2. ХАРАКТЕРИСТИКА ПОДГОТОВКИ ПО ПРОГРАММЕ

2.1. Нормативный срок освоения программы – 108 часов.

2.2. Режим обучения – 6-8 ч. в день.

2.3. Форма обучения – с отрывом от работы.

## 3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

Слушатель, освоивший программу, должен:

**3.1. Владеть профессиональными компетенциями, включающими в себя способность:**

ПК 1. Использовать весь арсенал форм, методов и техник делового общения в образовательном процессе высшего учебного заведения при решении профессиональных проблем.

ПК 2. Решать разноплановые интеллектуальные и практические задачи в области делового общения в сфере научно-педагогической и общественной деятельности.

ПК 3. Адаптировать формы и методы делового общения с целью оптимизации психолого-педагогического взаимодействия в процессе обучения студентов в вузе и решения проблем профессионального общения.

ПК 4. Уметь прогнозировать риски и вероятность их возникновения в ситуациях профессионального делового общения в системе высшего профессионального образования и выбирать адекватные методы, направленные на их минимизацию.

**3.2. Владеть:**

- навыками коммуникативной культуры и профессионального взаимодействия с субъектами деловых коммуникаций в образовательном процессе вуза;
- приемами и техниками убеждающего воздействия в профессионально-деловых контактах в условиях высшей школы;

- методами и технологиями управления деловым общением, в том числе и в ситуациях затрудненного общения, направленными на снижение социального и психологического риска для его субъектов;
- технологиями проектирования и организации делового общения в процессе деловой беседы, в публичных выступлениях, в профессионально-деловых презентациях;
- методами изучения свойств субъектов образовательного процесса в высшей школе с целью прогнозирования результативности делового общения, определения уровня риска и вероятности его возникновения в деловых контактах;
- технологиями формирования позитивного имиджа в межличностных отношениях и в корпоративной культуре учреждения высшего профессионального образования;
- навыками проектирования и организации психологически безопасной среды, обеспечивающей минимальные риски для субъектов делового общения в условиях вуза.

### **3.3. Уметь:**

- использовать приемы и техники делового межличностного общения, в соответствии с задачами, решаемыми в педагогической и научной видах профессиональной деятельности;
- управлять общением, используя соответствующие ситуации техники и приемы воздействия на деловых партнеров;
- определять техники скрытого управления и манипулирования в деловых отношениях и уметь им противостоять;
- использовать методы психологической диагностики в целях оптимизации делового общения в вузе;
- конструировать и грамотно решать разные группы профессиональных задач в области образовательного процесса в зависимости от вида делового взаимодействия;
- использовать в профессиональном общении имидж-технологии для снижения психологического и социального риска в деловых коммуникациях в условиях учреждения высшего профессионального образования;
- на основе рефлексии и анализа личного опыта решения профессиональных задач в процессе делового общения, определять направления развития собственной коммуникативной компетентности и создания условий для снижения субъективного риска в деловых контактах

### **3.4. Знать:**

- основные характеристики делового общения в условиях высшей школы;
- модели и стратегии профессионально-педагогического взаимодействия в педагогической и научной видах деятельности;
- технологии, применяемые при решении профессиональных задач в деловом общении в высшей школе;

- теоретические основы организации различных форм деловой коммуникации в системе высшего профессионального образования;
- основы этики и этикета делового общения в учреждении высшего профессионального образования;
- теоретические подходы к проблеме формирования рисков в условиях профессионально-деловой коммуникации в системе высшего профессионального образования;
- приемы оптимизации деловых коммуникаций, направленные на профилактику возникновения и снижения уровня рисков в ситуациях профессионального взаимодействия субъектов образовательного процесса в высшей школе.

## 4. СТРУКТУРА ПРОГРАММЫ

Программа ориентирована на повышение психолого-педагогической компетентности профессорско-преподавательского состава системы высшего профессионального образования в сфере профессионального общения. Она построена по модульному принципу и включает три теоретических модуля и три практико-ориентированных модуля, в которых предусматривается развитие коммуникативной компетентности слушателей. Обязательными являются три теоретических модуля, а один практико-ориентированный модуль выбирается слушателями из трех соответственно предложенных. Содержание каждого модуля учитывает современные тенденции в сфере делового и профессионального общения в научно-педагогической деятельности, профессионально значимые потребности слушателей и опыт их преподавания. Опора на современные образовательные технологии и использование активных методов работы со слушателями, вариативность форм совместной и самостоятельной, в том числе и проектной деятельности, использование разнообразных форм организации групповой работы в значительной мере способствует усилению мотивационной привлекательности данной учебной программы и ее практической направленности.

Таблица 1

Структура программы

№ пп	Наименование разделов	Всего час.	В том числе		
			Лекции	Практические занятия (семинары), выездные занятия	Самостоятельная работа
1.	2.	3.	4.	5.	6.
<b>Обязательные модули</b>					
1.	<b>Модуль 1.</b> Профессиональное общение: общетеоретические аспекты.	30	16	4	10
2.	<b>Модуль 2.</b> Психология затрудненного общения.	24	8	8	8
3.	<b>Модуль 3.</b> Деловое общение субъектов высшего профессионального образования.	30	16	4	10
<b>Модули по выбору слушателей</b>					
4.	<b>Модуль 4 (выбор 1 из 4).</b>				
4.1.	<b>Модуль 4.1.</b> Методы изучения условий успешности делового общения в научно-педагогической деятельности.	24	8	8	8
4.2.	<b>Модуль 4.2.</b> Деловая беседа как форма профессионального общения преподавателя высшей школы.	24	8	8	8
4.3.	<b>Модуль 4.3.</b> Публичная деятельность в деятельности преподавателя высшей школы.	24	8	8	8
Итоговая аттестация:		Круглый стол			
Итого		108	36	36	36

## 5. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

Таблица 2

### Учебно-тематический план программы

№ пп	Наименование разделов, тем	Всего час.	В том числе		
			Лекции	Практические занятия (семинары), выездные занятия	Самостоятельная работа
1.	2.	3.	4.	5.	6.
<b>Обязательные модули</b>					
1.	<b><i>Модуль 1. Профессиональное общение: общетеоретические аспекты.</i></b>	<b>30</b>	<b>16</b>	<b>4</b>	<b>10</b>
1.1.	<u>Тема 1.</u> Общение в структуре современной коммуникативной культуры.	6	4	-	2
1.2.	<u>Тема 2.</u> Межличностная коммуникация в профессиональном общении.	6	4	-	2
1.3.	<u>Тема 3.</u> Вербальная коммуникация и средства общения.	3	2	-	1
1.4.	<u>Тема 4.</u> Невербальная коммуникация в межличностном общении.	3	2	-	1
1.5.	<u>Тема 5.</u> Приемы организации эффективного общения.	3	1	1	1
1.6.	<u>Тема 6.</u> Искусство эффективного слушания.	3	1	1	1
1.7.	<u>Тема 7.</u> Проблема рисков в общении.	6	2	2	2
2.	<b><i>Модуль 2. Психология затрудненного общения.</i></b>	<b>24</b>	<b>12</b>	<b>4</b>	<b>8</b>
2.1.	<u>Тема 1.</u> Проблема затрудненного общения в межличностных коммуникациях.	2	1	-	1
2.2.	<u>Тема 2.</u> Личность как субъект затрудненного и незатрудненного общения.	4	3	-	1
2.3.	<u>Тема 3.</u> Эмпатия личности и ее особенности у субъектов затрудненного и незатрудненного общения.	6	4	-	2
2.4.	<u>Тема 4.</u> Характеристики и параметры эмпатии субъектов затрудненного и незатрудненного общения.	6	2	2	2
2.5.	<u>Тема 5.</u> Принципы и техники выхода из ситуаций затрудненного общения. Снижение психологического и социального риска в процессе общения.	6	2	2	2
3.	<b><i>Модуль 3. Деловое общение субъектов высшего профессионального образования.</i></b>	<b>30</b>	<b>16</b>	<b>4</b>	<b>10</b>
3.1.	<u>Тема 1.</u> Деловое общение как вид профессиональной деятельности преподавателя высшей школы.	3	2	-	1
3.2.	<u>Тема 2.</u> Деловое общение как	3	2	-	1

	коммуникация.				
3.3.	<u>Тема 3.</u> Особенности делового общения в научно-педагогической деятельности.	3	1	1	1
3.4.	<u>Тема 4.</u> Деловое общение как взаимодействие субъектов образовательного процесса в вузе.	3	2	-	1
3.5.	<u>Тема 5.</u> Этика и этикет делового общения в образовательном учреждении.	6	4	-	2
3.6.	<u>Тема 6.</u> Профессиональная рефлексия и этика преподавателя высшей школы.	3	1	1	1
3.7.	<u>Тема 7.</u> Имидж как элемент делового общения субъектов профессионального образования.	3	2	-	1
3.8.	<u>Тема 8.</u> Роль делового общения участников образовательного процесса в формировании корпоративного имиджа вуза.	3	1	1	1
3.9.	<u>Тема 9.</u> Управление деловым общением для снижения социального и психологического риска.	3	1	1	1
<b>Модули по выбору слушателей</b>					
4.	<b><i>Модуль 4.1. Методы изучения условий успешности делового общения в научно-педагогической деятельности.</i></b>	<b>24</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>8</b>
4.1.	<u>Тема 1.</u> Роль методов изучения делового общения в прогнозировании его результативности.	6	2	2	2
4.2.	<u>Тема 2.</u> Методы изучения индивидуально-личностных свойств субъектов делового общения.	6	2	2	2
4.3.	<u>Тема 3.</u> Методы изучения системы отношений личности как субъекта общения.	6	2	2	2
4.4.	<u>Тема 4.</u> Методы изучения коммуникативных свойств личности, определяющих риски в деловом общении.	6	2	2	2
4.5.	<b><i>Модуль 4.2. Деловая беседа как форма общения преподавателя высшей школы.</i></b>	<b>24</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>8</b>
4.6.	<u>Тема 1.</u> Деловая беседа в профессиональной деятельности научно-педагогического работника.	6	2	2	2
4.7.	<u>Тема 2.</u> Техники внушения и убеждающего воздействия в деловых контактах преподавателя вуза.	6	2	2	2

4.8.	Тема 3. Техники скрытого управления и манипулирования в деловых контактах.	6	2	2	2
4.9.	Тема 4. Деловая беседа: общение без риска.	6	2	2	2
4.10.	<b>Модуль 4.3. Публичная деятельность в деловом общении преподавателя высшей школы.</b>	<b>24</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>8</b>
4.11.	Тема 1. Искусство публичного выступления.	6	2	2	2
4.12.	Тема 2. Искусство полемики и спора в публичном выступлении.	6	2	2	2
4.13.	Тема 3. Презентация как вид делового общения.	6	2	2	2
4.14.	Тема 4. Самопрезентация преподавателя вуза как условие эффективности делового общения.	6	2	2	2
Итоговая аттестация:		Круглый стол			
Итого		108	36	36	36

## Учебная программа

№ п/п	Наименование модуля, разделов и тем	Содержание обучения (по темам в дидактических единицах), наименование и тематика лабораторных работ, практических занятий (семинаров), самостоятельной работы, используемых образовательных технологий и рекомендуемой литературы
1.	2.	3.
<b>1.</b>	<b><i>Модуль 1. Профессиональное общение: общетеоретические аспекты.</i></b>	
1.1.	<u>Тема 1.</u> Общение в структуре современной коммуникативной культуры.	Понятие общения. Роль общения в современном обществе. Деятельность и общение. Общение как профессиональная деятельность. Особенности и функции общения. Структурный анализ общения. Стилль общения. Виды общения, его стратегии и тактики. Межличностное общение: уровни и функции. Аналитические модели и теоретические направления в теории межличностного общения. Потребности и мотивы личности в общении. Познание в процессе межличностного общения. Характеристики ситуации и влияние черт личности на характер межличностного общения. Формальное и неформальное межличностное общение.
1.2.	<u>Тема 2.</u> Межличностная коммуникация в профессиональном общении.	<u>Тема 2.</u> Понятие межличностной коммуникации, ее структура. Схема коммуникативного акта. Восприятие и понимание в структуре межличностной коммуникации. Модели коммуникации в профессиональном общении. Межличностные отношения в структуре коммуникации. Ответственность и искренность в коммуникации. Доверительность в коммуникативном взаимодействии. «Окно Джогари» как детерминанта межличностной коммуникации. Коммуникативная компетентность личности. Профессиональная коммуникативная компетентность личности в научно-педагогической деятельности.
1.3.	<u>Тема 3.</u> Вербальная коммуникация и средства общения.	Организация и развитие вербальной коммуникации. Принципы и нормы вербальной коммуникации в межличностном общении. Особенности вербальной коммуникации:

		структура речевого общения, значение и смысл слов, коммуникативные аспекты речи. Речь и взаимопонимание. Особенности речи в социально ориентированном общении. Правила речевой коммуникации. Речь как средство утверждения социального статуса.
1.4.	<u>Тема 4.</u> Невербальная коммуникация в межличностном общении.	Особенности невербальной коммуникации. Место и функции невербальной коммуникации в межличностном общении. Основные каналы невербальной коммуникации (кинесика, мимика, контакт глазами, жесты, такесика, проксемика, акустические средства передачи невербальной информации). Проблема интерпретации невербального поведения личности.
1.5.	<u>Тема 5.</u> Приемы организации эффективного общения.	Цели и факторы, определяющие эффективность общения. Приемы установления контакта с собеседником. Обратная связь в межличностном общении. Правила приема и трансляции обратной связи в процессе общения.
1.6.	<u>Тема 6.</u> Искусство эффективного слушания.	Цели и факторы эффективного слушания. Стили слушания: пассивное и активное (рефлексивное) слушание. Отработка вербальных и невербальных приемов пассивного слушания. Искусство задавать вопросы. Отработка приемов активного слушания.
1.7.	<u>Тема 7.</u> Проблема рисков в общении.	Понятие риска, его основные характеристики. Типы рисков в общении. Управление риском в процессе общения: идентификация субъектов риска, их целей, мотивов действий и предпочтений. Подготовка к риску в общении. Приемы минимизации риска в общении.
1.8.	Практические занятия (семинары)	<u>Тема 5.</u> Приемы и правила эффективного общения субъектов образовательного процесса. <u>Тема 6.</u> Техники эффективного слушания в деятельности преподавателя вуза. <u>Тема 7.</u> Риски в общении и их профилактика.
1.9.	Самостоятельная работа	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Модели коммуникации (линейная, интерактивная, транзакционная) и возможности их реализации в образовательном процессе вуза.</li> <li>2. Содержательная сущность коммуникации с позиции теорий социального научения и социального обмена.</li> <li>3. Когнитивные психологические теории о структуре межличностной коммуникации.</li> <li>4. Психодинамический подход к проблеме межличностной коммуникации.</li> </ol>

		<p>5. Реализация принципов гуманистической психологии в процессе межличностной коммуникации.</p> <p>6. Коммуникативная компетентность субъекта научно-педагогической деятельности.</p>
1.10	Используемые образовательные технологии	<p>Лекция с мультимедийным сопровождением для освоения информации (тема 1.1.).</p> <p>Лекция-беседа с опорой на знания, полученные при выполнении самостоятельной работы (тема 1.2.)</p> <p>Лекция с элементами групповой работы (темы 1.3.; 1.4.).</p> <p>Семинар-тренинг (темы 1.5.; 1.6.).</p> <p>Работа в микрогруппах с последующей дискуссией в группе (тема 1.7.).</p>
1.1 1.	Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Айнштейн В.</i> Преподаватель и студент: (практика общения)/Высшее образование в России, 1998. – № 2.</li> <li>2. <i>Бирюкова Н.А.</i> Теория и практика эффективного взаимодействия субъектов непрерывного профессионального образования. – Йошкар-Ола, 2000.</li> <li>3. <i>Бодалев А.А.</i> О взаимосвязи общения и отношения // Вопросы психологии. 1994. – № 1.</li> <li>4. <i>Бодалев А.А.</i> Психология межличностных отношений. К 100-летию со дня рождения В.Н.Мясищева// Вопросы психологии. 1993. – № 2.</li> <li>5. <i>Дерябо С.Д., Ясвин В.А.</i> Гроссмейстер общения: самоучитель психологического мастерства. – М., 2008.</li> <li>6. <i>Зазыкина Г.В., Коваль Н.М.</i> Психологическое воздействие в деловом общении. – Тамбов, 2000.</li> <li>7. <i>Куницына В.Н., Казаринова Н.В., Погорьша В.М.</i> Межличностное общение. – СПб., 2003.</li> <li>8. <i>Леонтьев А.А.</i> Психология общения. – М., 1997.</li> <li>9. <i>Макарова Л.Н.</i> Преподаватель высшей школы: индивидуальность, стиль, деятельность. – М., 2000.</li> <li>10. <i>Макарова Л.Н., Шаршов И.А.</i> Личность и стиль деятельности преподавателя глазами студентов. //Образование и общество, 2004.– №6.</li> <li>11. Межличностное общение: Хрестоматия по</li> </ol>

		<p>психологии / Под ред. <i>Н. В. Казариновой, В. М. Погольши.</i> – СПб., 2001.</p> <p>12. <i>Пиз А.</i> Язык телодвижений: как читать мысли других людей по их жестам. – Нижний Новгород, 2004.</p> <p>13. <i>Рогов Е.И.</i> Психология общения. – М., 2001.</p> <p>14. <i>Сергеечева В.П.</i> Азы общения. – СПб., 2002.</p> <p>15. <i>Шанарь В.Б.</i> Вооруженный нейтралитет, или психология безопасного общения. – Ростов н/Д., 2006.</p> <p><b>Интернет-ресурсы:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Образование и общество. <a href="http://www.education.rekom.ru/6_2004/37.html">http://www.education.rekom.ru/6_2004/37.html</a></li> <li>• Пси-фактор. Психология успеха. Эффективное общение. <a href="http://psyfactor.org/lybr2-2.htm">http://psyfactor.org/lybr2-2.htm</a></li> <li>• Эффективное общение: Искусство, мастерство и практика. <a href="http://www.cecsi.ru/coach/communication.html">http://www.cecsi.ru/coach/communication.html</a></li> <li>• YUGZONE – Всестороннее развитие возможностей человека. Психология общения. <a href="http://www.yugzone.ru/info/psikhologiya-obsheniya">http://www.yugzone.ru/info/psikhologiya-obsheniya</a></li> </ul>
<b>2.</b>	<b><i>Модуль 2. Психология затрудненного общения.</i></b>	
2.1.	<u>Тема 1.</u> Проблема затрудненного общения в межличностных коммуникациях.	<p>Понятие затрудненного общения и его причины. Уровни проявления затрудненного общения. Виды затрудненного общения. Причины затрудненного общения. Типы ситуаций затрудненного общения. Социальные факторы, определяющие затрудненность межличностного общения в современном обществе.</p>
2.2.	<u>Тема 2.</u> Личность как субъект затрудненного и незатрудненного общения.	<p>Личность и затрудненное общение. Личностные факторы, определяющие результаты общения. Социально-перцептивные способности личности. Психологические критерии описания субъектов затрудненного и незатрудненного общения. Влияние гендерных особенностей на возникновение ситуаций затрудненного общения. Социально-психологические особенности личности, как субъекта затрудненного общения. Сравнительная характеристика субъектов затрудненного и незатрудненного общения. Модели структуры отношений к другому у субъектов затрудненного и незатрудненного</p>

		общения. Ведущие отношения личности, определяющие ее статус в качестве субъекта затрудненного общения. Вербальные и невербальные признаки затрудненного общения личности.
2.3.	<u>Тема 3.</u> Эмпатия личности и ее особенности у субъектов затрудненного и незатрудненного общения.	Понятие эмпатии в современной философии и психологии. Психологическая трактовка природы эмпатии: как эмоционального, аффективно-когнитивного, когнитивного и интегративного феномена. Основные фазы, присущие эмпатии. Эмпатия как социально-психологическое свойство личности и как совокупность способностей. Виды и функции эмпатии. Параметры эмпатии, определяющие затрудненное – незатрудненное общение. Особенности эмпатии субъектов затрудненного и незатрудненного общения. Интегральные характеристики эмпатии субъектов затрудненного и незатрудненного общения.
2.4.	<u>Тема 4.</u> Характеристики и параметры эмпатии субъектов затрудненного и незатрудненного общения.	<u>Вербальные и невербальные</u> способы проявления эмпатии. Выявление параметров эмпатии субъектов затрудненного и незатрудненного общения. Развитие способности слушателей к интерпретации невербальных признаков эмпатичного поведения в межличностном общении на основе решения социально-перцептивных задач, связанных с адекватностью его понимания. Типы решаемых задач: 1) вербализация психологических особенностей личности, группы на основе анализа невербального поведения; 2) выявление с помощью сравнения форм вербального и невербального поведения, соответствующих друг другу по психологическому значению; 3) выявление с помощью определенных элементов невербального поведения типов отношений в диаде и группе; 4) определение признаков эмпатии на основе установления отношений между невербальным и вербальным поведением человека; 5) составление «портрета» эмпатии субъектов затрудненного и незатрудненного общения.
2.5.	<u>Тема 5.</u> Принципы и техники выхода из ситуаций затрудненного	Принципы субъект-субъектного общения применительно к проблеме выхода из затрудненного общения. Личностные особенности, определяющие эффективность

	общения. Снижение психологического и социального риска в процессе общения.	выхода из ситуаций затрудненного общения (уровень самосознания, система ценностных ориентаций, личностная зрелость, активность позиции, осознание себя в качестве субъекта общения, способность к рефлексии своей системы отношений к другим и др.). Техники взаимодействия с «трудным» и «легким» партнером по общению. Техники осознания себя как субъекта затрудненного общения и перевода его на уровень результативного. Объективные и субъективные факторы снижения социального и психологического риска в процессе общения. Техники формирования ассертивного поведения, как способствующего минимизации риска в процессе общения.
2.6.	Практические занятия (семинары)	<p><u>Тема 4.</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Исследование способов проявления и параметров эмпатии субъектов затрудненного и незатрудненного общения.</li> <li>• Развитие способности к адекватной интерпретации признаков эмпатичного поведения на основе решения социально-перцептивных задач.</li> </ul> <p><u>Тема 5.</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Теоретические основы субъект-субъектного общения применительно к проблеме выхода из затрудненного общения.</li> <li>• Техники выхода из ситуаций затрудненного общения, снижающие психологический и социальный риски.</li> </ul>
2.7.	Самостоятельная работа	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Личность как субъект затрудненного общения с позиции индивидуальной психологии А.Адлера.</li> <li>2. Психоаналитические представления о личности как субъекте затрудненного общения (Э. Фромм, К. Хорни).</li> <li>3. Гуманистические теории личности о субъектных факторах затрудненного общения.</li> <li>4. Проблема затрудненного общения в работах современных отечественных психологов (Р. Каган, В.А. Петровский, К.А. Абульханова-Славская, А.А. Бодалев и др).</li> </ol>
2.8.	Используемые образовательные технологии	<p>Объяснительно-иллюстративная лекция (тема 2.1.).          Проблемная лекция с опорой на самостоятельную работу (тема 2.2.).          Лекция с мультимедийным сопровождением для освоения информации (темы 2.3).</p>

		<p>Лекция с элементами групповой работы (2.4.; 2.5.).</p> <p>Практическое занятие с элементами социально-психологического тренинга (темы 2.4.; 2.5.).</p>
2.9.	<p>Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Бодалев А.А., Ковалев Г.А.</i> Психологические трудности общения и их преодоление // Педагогика. 1992. – № 5, 6.</li> <li>2. <i>Горянина В.А.</i> Психологические предпосылки непродуктивности стиля межличностного взаимодействия // Психологический журнал. 1997.–Т. 18.–№6.</li> <li>3. <i>Зельдович Б.З.</i> Деловое общение. – М., 2007.</li> <li>4. <i>Зимняя И.А.</i> Педагогическая психология. – М., 2003.</li> <li>5. <i>Камардина Г.Г.</i> Психологические трудности общения: основы психотехнологии. – Ульяновск, 2000.</li> <li>6. <i>Кугель С.А., Лысова М.Ю.</i> Профессиональный рост преподавателей вузов: проблемы исследований и управления. – СПб.,Тольятти, 1994.</li> <li>7. <i>Куницына В.Н., Казаринова Н.В., Погорьша В.М.</i> Межличностное общение. – СПб., 2003.</li> <li>8. <i>Лабунская В. А.</i> [и др.] Психология затрудненного общения: Теория. Методы. Диагностика. Коррекция. – М., 2001.</li> <li>9. <i>Лабунская В.А.</i> От проблемы затрудненного общения к постановке проблемы «субъект затрудненного общения» // Психологический вестник. – Ростов н/Д, 1997. – Вып. 2.</li> <li>10. <i>Менджерюцкая Ю.А.</i> Методические трудности изучения эмпатии // Практическая психодиагностика и психологическое консультирование / Под ред. <i>Т.Ю.Синченко, В.Г.Ромек.</i> – Ростов н/Д, 1998.</li> </ol> <p><b>Интернет-ресурсы:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="http://psyznaiyka.net">Psyznaiyka.net</a>. Психология от А до Я. Трудности, барьеры и деформации в общении. <a href="http://psyznaiyka.net/socio-obchenie.html?id=9">http://psyznaiyka.net/socio-obchenie.html?id=9</a></li> <li>• <a href="http://fictionbook.ru">FictionBook.ru</a>. Психология общения и межличностных отношений. <a href="http://fictionbook.ru/author/evgeniyi_pavlovich_i_lin/psihologiya_obsheniya_i_mejlichnostnyih_read_online.html?page=0">http://fictionbook.ru/author/evgeniyi_pavlovich_i_lin/psihologiya_obsheniya_i_mejlichnostnyih_read_online.html?page=0</a></li> <li>• Педагогическая библиотека. <a href="http://www.pedlib.ru/Books/2/0309/2_0309-314.shtml">http://www.pedlib.ru/Books/2/0309/2_0309-314.shtml</a></li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Мир психологии. Конфликтность и барьеры в общении. <a href="http://psychology.net.ru/articles/content/1086785892.html">http://psychology.net.ru/articles/content/1086785892.html</a></li> </ul>
3.	<b><i>Модуль 3. Деловое общение субъектов высшего профессионального образования.</i></b>	
3.1.	<b><i>Тема 1. Деловое общение как вид профессиональной деятельности преподавателя высшей школы.</i></b>	Понятие делового общения, его специфика. Виды и формы делового общения. Структура делового общения. Средства делового общения. Принципы делового общения. Место делового общения в структуре научно-педагогической деятельности. Функция и структура профессионально-педагогического общения. Особенности делового общения в условиях высшего профессионального образования: стадии и стили, их технологическая характеристика.
3.2.	<b><i>Тема 2. Деловое общение как коммуникация.</i></b>	Коммуникативные задачи делового общения. Модели коммуникации в деловом общении и их технология (познавательная, убеждающая, экспрессивная, суггестивная, ритуальная). Коммуникативная задача профессионально-педагогического общения, этапы ее решения. Эффект воздействия в деловом общении. Коммуникативные эффекты делового общения. Коммуникативные особенности женского и мужского стилей делового общения.
3.3.	<b><i>Тема 3. Особенности делового общения в научно-педагогической деятельности.</i></b>	Виды делового общения в научно-педагогической деятельности. Цели и задачи педагогического общения. Особенности педагогического общения («деятельность – взаимодействие – общение – контакт»). Виды делового общения в научно-педагогической деятельности. Особенности профессиональной коммуникации в системе высшего образования. Коммуникативные умения и навыки личности в научно-педагогической деятельности.
3.4.	<b><i>Тема 4. Деловое общение как взаимодействие субъектов образовательного процесса в вузе</i></b>	Межличностное взаимодействие в деловом общении субъектов профессионального образования. Стратегии взаимодействия в деловом общении. Ключевые характеристики взаимодействия в деловом общении. Перцептивная сторона делового общения. Стили поведения во взаимодействии. Модели

		<p>профессионально-педагогического взаимодействия. Стратегии и технология взаимодействия в педагогической и научной видах деятельности. Механизмы межличностного восприятия в деловом общении. Феномен личного влияния в условиях делового общения. Детерминация поведения личности в общении. Ролевое поведение субъектов профессионального образования при взаимодействии в деловом общении.</p>
3.5.	<p><u>Тема 5.</u> Этика и этикет делового общения в образовательном учреждении.</p>	<p>Место этики в деловом общении. Этические нормы и принципы, как регуляторы делового общения в образовательном учреждении. Этика профессионально-педагогического общения в контексте социально-экономических условий современного общества. Основной этический принцип в деловом общении. Психологические сложности этических задач в системе высшего профессионального образования. Этика делового общения в зависимости от ролевых позиций участников образовательного процесса. Этика поведения в образовательном учреждении. Этикет и культура делового общения. Особенности делового этикета в учреждении образования. Профессиональный этикет преподавателя вуза и успешность его делового общения. Правила речевого и невербального этикета в образовательном учреждении.</p>
3.6.	<p><u>Тема 6.</u> Профессиональная рефлексия и этика преподавателя высшей школы.</p>	<p>Педагогическая рефлексия: понятие, виды, типы. Место рефлексии в структуре деятельности преподавателя. Особенности механизма педагогической рефлексии, ее типы. Методологические основы педагогической этики. Сущностные характеристики педагогической этики. Мировоззренческая деятельность преподавателя высшей школы. Профессиональная этика и этикет в научной деятельности преподавателя высшей школы.</p>
3.7.	<p><u>Тема 7.</u> Имидж как элемент делового общения субъектов профессионального образования.</p>	<p>Имидж преподавателя: понятие и структура. Современные типологии имиджа. Роль имиджа в эффективности делового общения в системе высшего профессионального образования. Основные подходы к имиджу и функции индивидуального имиджа преподавателя. Профессионально-личностный имидж и стиль общения преподавателя. Позитивный имидж в</p>

		научно-педагогической деятельности и процедура его формирования.
3.8.	<u>Тема 8.</u> Роль делового общения участников образовательного процесса в формировании корпоративного имиджа вуза.	Понятие корпоративного имиджа и его основные составляющие. Организационная культура учреждения высшего профессионального образования. Факторы, определяющие имидж вуза. Имидж руководителей, преподавателей и студентов, как составляющие имиджа вуза. Влияние форм делового общения на внутренний и внешний имидж вуза. Коммуникативная культура вуза, как фактор, определяющий его имидж.
3.9.	<u>Тема 9.</u> Управление деловым общением для снижения социального и психологического риска.	Определение природы риска и проблема управления деловым общением субъектов образовательной деятельности. Управление деловым общением через позиционирование, манипулирование, вербализацию, детализацию. Использование имидж-техник для управления деловым общением: физиогномика, фейсбилдинг, флюидное излучение, коммуникативная механика, кинетика, проксемика, дизайн одежды и др. Возможности имидж-техник в снижении рисков, возникающих в деловом общении.
3.10	Практические занятия (семинары)	<u>Тема 3.</u> Профессиональная коммуникация в системе высшего образования: особенности и принципы организации. <u>Тема 6.</u> Особенности профессиональной рефлексии и этики преподавателя высшей школы. <u>Тема 8.</u> Влияние делового общения участников образовательного процесса на коммуникативную культуру вуза. <u>Тема 9.</u> Техники управления деловым общением, снижающие социальные и психологические риски.
3.11	Самостоятельная работа	1. Особенности делового общения в условиях высшего профессионального образования. 2. Коммуникативные особенности профессионально-педагогического общения. 3. Деловое общение в научно-педагогической сфере как деятельность и взаимодействие, как общение, как межличностный контакт. 4. Стратегии и стили поведения научно-педагогического работника в деловом общении.

		<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Этика профессионально-педагогического общения в контексте социально-экономических условий современного общества.</li> <li>6. Этикет и культура делового общения в системе высшего профессионального образования.</li> <li>7. Профессиональная рефлексия и этика преподавателя высшей школы.</li> <li>8. Формирование профессионально-личностного имиджа и стиля общения в научно-педагогической деятельности.</li> <li>9. Организационная культура и корпоративный имидж учреждения высшего профессионального образования.</li> <li>10. Проблема управления рисками в процессе делового общения.</li> </ol>
3.12	Используемые образовательные технологии	<p>Лекция с мультимедийным сопровождением для освоения информации (темы 3.1.; 3.2.; 3.8.; 3.9.).  Лекция с обратной связью (темы 3.3.; 3.4.; 3.6.).  Лекция с элементами дискуссии (темы 3.5.; 3.7.).  Семинар-дискуссия (темы 3.3.; 3.6.; 3.8.).  Семинар-тренинг (тема 3.9.).</p>
3.13	Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Аминов И.И.</i> Психология делового общения. – М., 2010.</li> <li><b>2.</b> <i>Белюсова Т.</i> Легкость делового общения: Корпоративный имидж и бизнес-этикет <i>Ars Vivendi</i>. – М., 2006.</li> <li>3. <i>Блюм М.А., Молоткова И.В., Герасимов Б.И.</i> Этика деловых отношений. – М., 2009.</li> <li>4. <i>Бороздина Г.В.</i> Психология делового общения. – М., 2006.</li> <li>5. <i>Браун Л.</i> Имидж – путь к успеху. – СПб., 2000.</li> <li>6. <i>Де Джорж Р.Т.</i> Деловая этика. – М., 2003.</li> <li>7. <i>Денни Р.</i> Приемы деловых коммуникаций. – СПб., 2002.</li> <li>8. <i>Джорж Р.Т.</i> Настольная книга бизнесмена: Деловая этика. – М., 2004.</li> <li>9. <i>Каменская Е.Н.</i> Психология и этика делового общения. – Ростов н/Д., 2006.</li> <li><b>10.</b> <i>Кановская М.Б.</i> Деловая элегантность: Имидж бизнес-леди. – М., 2005.</li> <li><b>11.</b> <i>Кановская М.Б.</i> Деловой этикет для</li> </ol>

успешных людей: Имидж делового человека. Ваш офис. Деловое общение. Конференции. Переговоры. Презентации. Прием. – М., 2005.

**12.** *Ковальчук А.С.* Основы имиджологии и делового общения. – Ростов н/Д., 2010.

13. *Кузин Ф.А.* Культура делового общения: Практическое пособие. – М., 2007.

14. *Кузнецов И.Н.* Деловое общение: Деловой этикет. – М., 2008.

15. *Кузнецов И.Н.* Корпоративная культура делового общения: Главные правила общения и поведения в современном обществе. – М., Мн., 2005.

16. *Лысикова Н.П.* Имиджология в социокультурной сфере. – Саратов, 2004.

17. *Морева Н.А.* Основы педагогического мастерства. – М., 2006.

18. *Панфилова А. П.* Деловая коммуникация в профессиональной деятельности. – СПб., 2005.

19. *Панфилова А. П.* Имидж делового человека. – М., 2007.

20. *Поваляева М.А.* Психология и этика делового общения. – Ростов н/Д., 2004.

21. *Пост П., Пост П.* Деловой этикет: Профессиональные коммуникации для профессионального успеха. – М., 2008.

22. Психология делового общения/ Сост.: *Ю.А. Шевченко.* – М., 2004.

23. Психология и этика делового общения / Под ред. *В.Н. Лавриненко.* – М., 2005.

24. *Яременко С.Н.* Внешность человека в культуре. – Ростов н/Д, 1997.

#### **Интернет-ресурсы:**

- Aup.Ru.(Административно-управленческий портал). *Скаженик Е.Н.* Деловое общение (электронное пособие). – Таганрог, 2006.  
<http://www.aup.ru/books/m161/>

- <http://www.iqlib.ru/book/preview/95A0AA009A454E29B3415167D24033B6>

- IQlibrary. Психология и этика делового общения (электронный учебник). /Под ред. В.Н. Лавриненко. – М., 2007.

- YouTube. Psychology of Business Relations (RUS). Видеотренинг по деловому общению.  
<http://www.youtube.com/watch?v=P3Gq6l63zxc>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>Образовательный портал МИ ЭМП. <i>Мирошниченко А.А.</i> Деловое общение: Учебный курс (учебно-методический комплекс). <a href="http://e-college.ru/xbooks/xbook105/book/index/index.html">http://e-college.ru/xbooks/xbook105/book/index/index.html</a></li> <li>Форум духовного опыта. Деловое общение. <a href="http://duch.ucoz.ru/publ/1-1-0-30">http://duch.ucoz.ru/publ/1-1-0-30</a></li> </ul>
<b>Модули по выбору слушателей</b>		
<b>4.</b>	<b><i>Модуль 4.1. Методы изучения условий успешности делового общения в научно-педагогической деятельности.</i></b>	
4.1.	<u>Тема 1.</u> Роль методов изучения делового общения в прогнозировании его результативности.	Методы изучения делового общения и факторов его определяющих: понятие, классификация, степень формализованности. Наблюдение, беседа, интервью, как методы изучения субъектов делового общения. Принципы изучения индивидуально-психологических и личностных качеств субъектов делового общения в процессе беседы и интервью. Тестовые методики и их возможности для изучения индивидуально-психологических качеств и особенностей отношений личности в ситуациях делового общения.
4.2.	<u>Тема 2.</u> Методы изучения индивидуально-личностных свойств субъектов делового общения.	Диагностика коммуникативно-характерологических особенностей личности (Л. И. Уманский, И. А. Френкель и др.). Диагностика коммуникативного контроля (М. Шнайдер). Диагностика коммуникативной социальной компетентности (КСК). Изучение способности к самоуправлению в общении. Методика экспертной оценки невербальной коммуникации (А. М. Кузнецова). Диагностика лидерских способностей (Е. Жариков, Е. Крушельницкий). Ориентационные стили профессионально-деятельностного общения. Диагностика доминирующей эмоциональной модальности у педагогов (Л. А. Рабинович в модификации Т. Г. Сырицо).
4.3.	<u>Тема 3.</u> Методы изучения системы отношений личности, как субъекта общения.	Диагностика межличностных отношений (А. А. Рукавишников). Определение стиля межличностного взаимодействия (С. В. Максимов, Ю, А. Лобейко). Диагностика мотивационных ориентаций в межличностных коммуникациях (И. Д. Ладанов, В. А. Уразаева). Экспресс-диагностика системно-характерологических отношений

		<p>личности. Исследование коммуникативно-характерологических тенденций (Т. Лири). Диагностика социальной эмпатии. Диагностика уровня поликоммуникативной эмпатии. Диагностика коммуникативной толерантности (В. В. Бойко). Диагностика принятия других (по шкале Фейя). Диагностика доброжелательности (по шкале Кэмпбелла). Экспресс-диагностика доверия (по шкале Розенберга). Методика «шкала совестливости» (В. В. Мельников, Л. Т. Ямпольский). Самооценка психической устойчивости в межличностных отношениях (М.В. Секач, В.Ф. Перевалов, Л. Г. Лаптев). Диагностика эффективности педагогических коммуникаций (модифицированный вариант анкеты А. А. Леонтьева).</p>
4.4.	<p><u>Тема 4.</u> Методы изучения коммуникативных свойств личности, определяющих риски в деловом общении.</p>	<p>Диагностика уровня личностной готовности к риску («PSK» Шуберта). Диагностика потенциала коммуникативной импульсивности (В. А. Лосенков). Диагностика манипулятивного отношения (по шкале Банта). Экспресс-диагностика склонности к немотивированной тревожности (В. Бойко) Диагностика эмоциональных барьеров в межличностном общении (В. В. Бойко). Диагностика личностной агрессивности и конфликтности (Е. П. Ильин, П. А. Ковалев). Определение интегральных форм коммуникативной агрессивности (В. В. Бойко). Определение уровня конфликтоустойчивости. Самооценка рационального поведения в конфликте. Самооценка конструктивного поведения в конфликте.</p>
4.5.	<p>Практические занятия (семинары)</p>	<p><u>Тема 1.</u> Эффективность методов изучения объективных и субъективных факторов делового общения.  <u>Тема 2.</u> Изучение индивидуально-личностных свойств субъектов делового общения.  <u>Тема 3.</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Диагностика системы межличностных отношений в деловом общении</li> <li>• Диагностика эмоциональных и коммуникативных свойств личности, определяющих ее систему отношений как субъекта делового общения.</li> </ul> <p><u>Тема 4.</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Диагностика эмоциональных свойств</li> </ul>

		<p>личности, определяющих риски в общении.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Диагностика агрессивности и конфликтности личности как факторов, повышающих уровень риска в деловом общении.</li> </ul>
4.6.	Самостоятельная работа	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Возможности методов диагностики в прогнозировании успешности и снижения уровня риска в деловом общении в системе высшего профессионального образования.</li> <li>2. Индивидуальные свойства личности, определяющие успешность делового общения и методы их диагностики.</li> <li>3. Система межличностных отношений субъектов делового общения как объект изучения.</li> <li>4. Коммуникативные свойства личности, определяющие вероятность возникновения рисков в деловом общении и методы их изучения.</li> <li>5. Проблема использования данных изучения коммуникативных свойств субъектов делового общения в целях повышения его результативности и минимизирования уровня риска.</li> </ol>
4.7.	Используемые образовательные технологии	<p>Лекция с мультимедийным сопровождением для освоения информации (тема 4.1.).</p> <p>Лекция с элементами групповой работы (темы 4.2.; 4.3.; 4.4.).</p> <p>Семинар-дискуссия (тема 4.1.).</p> <p>Практическое занятие с использованием активных методов обучения (исследовательский метод, технологический тренинг – темы 4.2.; 4.3.; 4.4.).</p>
4.8.	Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Аминов И.И.</i> Психология делового общения. – М., 2010.</li> <li>2. <i>Батаршев А. В.</i> Психодиагностика способности к общению, или Как определить организаторские и коммуникативные качества личности. – М., 2001.</li> <li>3. <i>Батаршев А. В.</i> Психодиагностика способности к общению. – М., 2005.</li> <li>4. <i>Батрашов А.В.</i> Психодиагностика в управлении: Практическое руководство. – М., 2005.</li> <li>5. <i>Батрашов А.В., Алексеева И.Ю., Майорова Е.В.</i> Диагностика профессионально важных качеств. – М., 2007.</li> <li>6. <i>Елисеев О.П.</i> Практикум по психологии</li> </ol>

		<p>личности. – СПб., 2001.</p> <p>7. Лучшие психологические тесты. Сб. избранных тестов / Под ред. А. Ф. Кудряшова. – СПб., 1992.</p> <p>8. <i>Могилевкин Е.А.</i> Карьерный рост: диагностика, технологии, тренинг. – М., 2007.</p> <p>9. <i>Носс И.Н.</i> Профессиональная психодиагностика. Психологический отбор персонала. – М., 2009.</p> <p>10. Общая психодиагностика./Под ред. <i>А.А. Бодалева, В. А. Столина.</i> – СПб., 2000.</p> <p>11. Психология и этика делового общения./Под ред. <i>В.Н. Лавриненко.</i> – М., 2005.</p> <p>12. Рабочая книга практического психолога: Пособие для специалистов, работающих с персоналом / Под ред. <i>А. А. Бодалева, А. А. Деркача, Л. Г. Лаптева.</i> – М., 2001.</p> <p>13. <i>Руденко А.И., Самыгин С.А.</i> Деловое общение. – М., 2008.</p> <p>14. <i>Снетков В. М.</i> Психология коммуникаций в организациях. – СПб., 2000.</p> <p>15. <i>Фетискин Н. П., Козлов В. В., Мануйлов Г. М.</i> Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. – М., 2002.</p> <p>16. <i>Щеголев И.</i> Тайный язык тела: Внешность. Рисунок. Почерк. Жесты. Речь. – СПб., 2007.</p> <p><b>Интернет-ресурсы:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• azps.ru – тест. <a href="http://azps.ru/cgi-bin/test/test1.cgi">http://azps.ru/cgi-bin/test/test1.cgi</a></li> <li>• Psyarticles.ru. Статьи по психологии. Деловое общение и психодиагностика: тесты для руководителей. <a href="http://www.psyarticles.ru/view_post.php?id=398">http://www.psyarticles.ru/view_post.php?id=398</a></li> <li>• Psyarticles.ru. Статьи по психологии. Деловое общение и психодиагностика: методы психодиагностики. <a href="http://www.psyarticles.ru/view_post.php?id=381">http://www.psyarticles.ru/view_post.php?id=381</a></li> <li>• IQlibrary. <i>Гучинская О.Ф.</i> [и др]. Определение реперзентативной системы человека (электронный учебник). – Кострома, 2007. <a href="http://www.iqlib.ru/book/preview/A12A2D7931D443ACA1E7753F17E71FA1">http://www.iqlib.ru/book/preview/A12A2D7931D443ACA1E7753F17E71FA1</a></li> </ul>
4.9.	<b><i>Модуль 4.2. Деловая беседа как форма профессионального общения преподавателя</i></b>	

	<b><i>высшей школы.</i></b>	
4.10	<u>Тема 1.</u> Деловая беседа в профессиональной деятельности научно-педагогического работника.	Деловая беседа: понятие и структура. Место деловой беседы в структуре научно-педагогической деятельности. Виды деловой беседы в научно-педагогической деятельности работника высшей школы. Тактические приемы деловой беседы. Подготовка к деловой беседе: сбор сведений о собеседнике, составление плана и организационное планирование беседы. Выбор стиля беседы. Использование коммуникационных эффектов в деловой беседе. Фазы деловой беседы: начало, передача информации, фаза аргументов, фаза нейтрализации замечаний собеседника, фаза принятия решений и завершения беседы. Процедуры и техники деловой беседы. Процедура «Прояснение сути проблемы, определение ресурсов собеседника». Основные техники: диалог, слушание. Процедура «Активизация памяти собеседника» Техники: ориентация на чувства и формулировки высказываний собеседника, психологическое присоединение и поддержка собеседника, насыщение пауз, «провоцирование» собеседника. Процедура «Определение возможных решений». Техники: информирование собеседника, совет, убеждение, разъяснение. Процедура «Согласование плана действий по результатам беседы». Техники: поиск множественных решений, стимулирующие вопросы, конкретизация ожидаемого результата, определение алгоритма по достижению результата.
4.11	<u>Тема 2.</u> Техники внушения и убеждающего воздействия в деловых контактах преподавателя вуза.	Понятие и виды воздействия в профессионально-педагогической практике. Приемы педагогического воздействия (созидающие и тормозящие). Внушение как метод педагогического воздействия, его уместность и целесообразность в деловой беседе. Техника внушающего воздействия. Убеждение как метод психолого-педагогического воздействия. Ограничения в использовании убеждений. Факторы, определяющие эффективность убеждения в деловой беседе. Техника убеждающего воздействия.
4.12	<u>Тема 3.</u> Техники скрытого управления и	Манипулирование в общении: понятие и общая схема. Цели манипулирования в деловом

	манипулирования в деловых контактах.	общении (позиционные и деловые). Условия, способствующие манипулированию. Приемы манипулирования. Обнаружение мишеней воздействия и приманок. Манипуляции в системах «руководитель – преподаватель», «преподаватель – руководитель» «преподаватель – студент», «студент – преподаватель». Манипулирование между коллегами. Манипулирование профессиональной средой. Техники защиты от манипуляций в деловых контактах. Меры контрманипулирования. Выработка схемы защиты от манипуляций.
4.13	<u>Тема 4.</u> Деловая беседа: общение без риска.	Содержательная организация беседы, направленная на минимизацию рисков для субъектов общения. Вербальные и невербальные приемы делового взаимодействия в беседе, направленные на создание психологической безопасности ее субъектов. Проблема искренности партнеров в деловой беседе. Ложь как фактор повышения риска в деловом общении. Понятие, причины, социально-психологические механизмы лжи и обмана. Выявление лжи. Факторы, затрудняющие и облегчающие детекцию лжи. Конфликт как риск общения. Профилактика конфликтов. Управление конфликтами в межличностном общении. Проблема снижения личностных рисков субъектов конфликтного взаимодействия в процессе его урегулирования.
4.14	Практические занятия (семинары)	<u>Тема 1.</u> Процедуры и техники деловой беседы. <u>Тема 2.</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Внушение как метод педагогического воздействия.</li> <li>• Убеждение как метод воздействия в деловых контактах преподавателя вуза.</li> </ul> <u>Тема 3.</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Теоретические аспекты проблемы манипулирования в деловых контактах.</li> <li>• Техники выявления манипуляций в общении, контрманипулирования и защиты от манипуляций в деловых контактах.</li> </ul> <u>Тема 4.</u> Деловая беседа: общение без риска.
4.15	Самостоятельная работа	1. Деловая беседа в сфере научной и педагогической деятельности преподавателя: виды, особенности, структура, правила проведения. 2. Структура деловой беседы, процедуры и

		<p>техники ее ведения на разных этапах.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Убеждение и внушение в деловой беседе, их роль в эффективности делового взаимодействия в научно-педагогической деятельности.</li> <li>4. Виды и техники манипулирования субъектов общения в деловой среде учреждения высшего профессионального образования.</li> <li>5. Проблема искренности в деловом общении субъектов образовательного процесса вуза и виды рисков в контексте данной проблемы.</li> <li>6. Деловые конфликты в образовательной среде вуза и риски, связанные с ними.</li> </ol>
4.16	Используемые образовательные технологии	<p>Лекция с мультимедийным сопровождением для освоения информации (тема 4.10.).</p> <p>Лекция с элементами групповой работы (темы 4.11.; 4.12.).</p> <p>Лекция-дискуссия (тема 4.13).</p> <p>Семинар-тренинг (темы 4.11.; 4.12.).</p> <p>Семинар-дискуссия (тема 4.13.).</p>
4.17	Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы	<ol style="list-style-type: none"> <li><b>1.</b> <i>Аня фон Канитц.</i> Техники ведения беседы. – М., 2008.</li> <li>2. <i>Балашова Л.В.</i> [и др.] Русский язык и культура общения для деловых людей. /Под ред. <i>О.Б. Сиротининой.</i> – Саратов, 1997.</li> <li>3. <i>Зазыкина Г.В., Коваль Н.М.</i> Психологическое воздействие в деловом общении. – Тамбов, 2000.</li> <li>4. <i>Зельдович Б.З.</i> Деловое общение. – М., 2007.</li> <li>5. <i>Каменская Е.Н.</i> Психология и этика делового общения. – Ростов н/Д., 2006.</li> <li>6. <i>Колтунова М.В.</i> Язык и деловое общение: нормы, риторика, этикет. – М., 2005.</li> <li>7. <i>Кукушкин В.С.</i> Психология делового общения. – М., 2003.</li> <li>8. <i>Молоканов М.В.</i> Двумерное пространство моделей коммуникативного взаимодействия // Вопросы психологии. – 1995. – № 5.</li> <li>9. <i>Морева Н.А.</i> Основы педагогического мастерства. – М., 2006.</li> <li>10. <i>Панкратов В.Н.</i> Защита от психологического манипулирования. – М., 2004.</li> <li>11. Педагогическое речеведение: Словарь-справочник / Под ред. <i>Т.А. Ладыженской и А.К. Михальской.</i> – М., 1998.</li> </ol>

		<p>12. Психология делового преуспеяния. /Под ред. А.Н. Колесникова.– М., 2001.</p> <p>13. Сопер П. Основы искусства речи. – Ростов н/Д, 2005.</p> <p>14. Тонф К. Искусство непринужденной беседы. – М., 2008.</p> <p>15. Хартли Г., Каринч М. Как разоблачить лжеца: Почему люди не хотят говорить правду и как поймать их на лжи. – М., 2006.</p> <p><b>Интернет-ресурсы:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Деловая беседа. <a href="http://cde.ael.ru/electronik/del_obs/4.html">http://cde.ael.ru/electronik/del_obs/4.html</a></li> <li>• Образовательный портал МИ ЭМП. Мирошниченко А.А. Деловое общение: Учебный курс (учебно-методический комплекс). <a href="http://e-college.ru/xbooks/xbook105/book/index/index.html">http://e-college.ru/xbooks/xbook105/book/index/index.html</a></li> <li>• Пси-фактор. Бандурка А. [и др.]. Использование манипулятивных техник в деловом общении. <a href="http://psyfactor.org/lib/manipulation.htm">http://psyfactor.org/lib/manipulation.htm</a></li> <li>• Пси-фактор. Пушкарева С. Как распознать ложь по невербальному общению. <a href="http://psyfactor.org/lib/liar3.htm">http://psyfactor.org/lib/liar3.htm</a></li> <li>• Хабаровская государственная академия экономики и права. Центр по работе с филиалами и дистантному обучению. Психология общения. Деловая беседа. <a href="http://cde.ael.ru/electronik/del_obs/4.html">http://cde.ael.ru/electronik/del_obs/4.html</a></li> <li>• «Элитариум». Центр дистанционного образования (СПб.). Деловая беседа: подготовка, планирование и структура. <a href="http://www.elitarium.ru/2007/02/20/delovaja_beseda_podgotovka_planirovanie_i_struktura.html">http://www.elitarium.ru/2007/02/20/delovaja_beseda_podgotovka_planirovanie_i_struktura.html</a></li> <li>• «Элитариум». Центр дистанционного образования (СПб.). Влияние: убеждение и внушение. <a href="http://www.elitarium.ru/influence/ubezhdenie_i_vnushenie/">http://www.elitarium.ru/influence/ubezhdenie_i_vnushenie/</a></li> <li>• «Элитариум». Центр дистанционного образования (СПб.). Психология: Межличностные коммуникации. <a href="http://www.elitarium.ru/psychology/mezhlichnostnye_kommunikacii/page/1/">http://www.elitarium.ru/psychology/mezhlichnostnye_kommunikacii/page/1/</a></li> </ul>
4.18	<p><b>Модуль 4.3.</b> <b>Публичная деятельность в деловом общении</b></p>	

	<i>преподавателя высшей школы.</i>	
4.19	<u>Тема 1.</u> Искусство публичного выступления.	Психологические аспекты публичного выступления: умение эффективно говорить, уверенность в себе, поведение в ходе выступления, приемы психологического воздействия во время выступления. Психологические средства позитивного контакта. Выступление перед негативно настроенной аудиторией. Выступление перед молодежной, взрослой учебной и имеющей высокий уровень профессиональной и научной подготовки аудиторией. Этапы выступления и принципы их реализации. Приемы активизации слушателей. Приемы содержательного воздействия. Личные аспекты публичного выступления: композиционное построение речи, подготовка к программному выступлению (подготовка текста выступления в зависимости от его цели, репетиция, подготовка вспомогательного материала, организационная подготовка). Техники выступления при разных видах речи (информационной, информационно-описательной, информационно-ознакомительной, убеждающей, побуждающей к действию). Умение вести диалог. Стратегии ведения диалога (достижение победы, достижение согласия). Умение отвечать на вопросы. Риски, сопровождающие публичное выступление и приемы их минимизации.
4.20	<u>Тема 2.</u> Искусство полемики и спора в публичном выступлении.	Общие сведения о полемике и споре, его разновидности. Культура спора, его место и роль в публичном выступлении. Аргументация и техники ведения спора. Психологические особенности спора. Значение находчивости в споре. Техника полемического мастерства.
4.21	<u>Тема 3.</u> Презентация как вид делового общения.	Деловая презентация как разновидность профессиональной коммуникации в научно-педагогической деятельности. Роль и место навыков деловой презентации в системе профессиональных качеств личности в системе высшего профессионального образования. Типичная схема презентации. Методы, способы и приемы проведения презентации. Технологии планирования и осуществления деловой презентации: постановка целей и определение

		способов их достижения, этапы подготовки. Технология подбора и проверки материалов. Три подхода к проверке качества включенной в презентацию информации (научная, методическая, техническая). Особенности индивидуальной и групповой презентации. Интерактивные формы проведения презентации. Эффективное использование современных информационных технологий и технических средств при подготовке и проведении деловой презентации. Оценка эффективности деловой презентации. Проблема возникновения рисков в связи со спецификой деловых презентаций в сфере научно-педагогической деятельности.
4.22	<u>Тема 4.</u> Самопрезентация преподавателя вуза как условие эффективности делового общения.	Алгоритм самопрезентации как ориентировочная основа презентационной деятельности. Определение темы и цели и задач самопрезентации. Определение концепции и формулирование тезиса, точно отражающего ее содержание. Построение структуры и выбор средств самопрезентации. Условия снижения коммуникационного риска в ходе самопрезентации (способы и приемы разрешения типичных проблем). Подведение итогов самопрезентации. Резюме, как вид письменной самопрезентации. Типология ситуаций, требующих письменной самопрезентации и их особенности в условиях профессиональной деятельности преподавателя высшей школы. Виды, основные принципы и правила составления резюме. Приемы снижения рисков при письменной самопрезентации субъекта научно-педагогической деятельности.
4.24	Практические занятия (семинары)	<u>Тема 1.</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Психологические аспекты публичного выступления.</li> <li>• Техники и стратегии публичного выступления.</li> </ul> <u>Тема 2.</u> Полемика и спор в публичном выступлении: приемы и техники. <u>Тема 3.</u> Особенности делового общения при проведении презентации. <u>Тема 4.</u> Особенности письменной самопрезентации: резюме.
4.25	Самостоятельная работа	1. Публичные выступления в системе высшего профессионального образования. 2. Особенности публичных выступлений,

		<p>связанных с научной деятельностью преподавателя высшей школы.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Культура ведения дискуссии в публичном выступлении.</li> <li>4. Риски, связанные с полемикой в публичном выступлении.</li> <li>5. Ораторское мастерство и риторика преподавателя высшей школы: проблемы, вероятные риски и направления совершенствования.</li> <li>6. Деловая презентация в структуре научно-педагогической деятельности.</li> <li>7. Особенности организации и проведения деловых презентаций в системе высшего профессионального образования.</li> <li>8. Научная конференция как вид деловой презентации субъектов высшего профессионального образования.</li> <li>9. Резюме как письменная самопрезентация преподавателя высшей школы.</li> <li>10. Риски, обусловленные спецификой деловых презентаций в сфере научно-педагогической деятельности.</li> </ol>
4.26	Используемые образовательные технологии	<p>Лекция с обратной связью, мультимедийное сопровождение обсуждаемой информации (тема 4.19.).</p> <p>Семинар с элементами дискуссии и технологического тренинга. Технология «Пресс-конференция» (темы 4.19.; 4.20).</p> <p>Семинар-тренинг. Работа в микрогруппах (тема 4.21.).</p> <p>Практическое занятие с элементами проектирования. Технология «Вопрос к тексту» (тема 4.22.).</p>
4.27	Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Алипова-Светозарова С.Ф., Кулешов В.В.</i> Неориторика. Мастерство бизнес-презентации. – Ростов н/Д., 2009.</li> <li>2. <i>Аррендоно Л.</i> Искусство деловой презентации. – Челябинск, 1998.</li> <li>3. <i>Баркер А.</i> Как улучшить навыки общения. – СПб., 2003.</li> <li>4. <i>Бредемайер К.</i> Искусство словесной атаки. – М., 2006</li> <li>5. <i>Зазыкина Г.В., Коваль Н.М.</i> Психологическое воздействие в деловом общении. – Тамбов, 2000.</li> </ol>

6. *Измайлова М.А.* Деловое общение. – М., 2009.
- 7.** *Кановская М.Б.* Деловой этикет для успешных людей: Имидж делового человека. Ваш офис. Деловое общение. Конференции. Переговоры. Презентации. Прием. – М., 2005.
8. *Курсанова М.В., Анодина Н.Н., Аксенов Ю.М.* Деловая переписка. – М., 2006.
- 9.** *Коноплева И.А.* Деловое общение. – М., 2010.
10. *Кузин Ф.А.* Культура делового общения. – М., 2007.
11. *Михайлова Е.В.* Самопрезентация. Теории. Исследования. Тренинг. – СПб., 2007.
12. *Михайлова Е.В.* Обучение самопрезентации. – М., 2007
13. *Морева Н.А.* Основы педагогического мастерства. – М., 2006.
14. *Панфилова А. П.* Деловая коммуникация в профессиональной деятельности. – СПб., 2005.
15. Психология делового преуспеяния. /Под ред. *А.Н. Колесникова.* – М., 2001.
16. *Ребрик С.* Презентация: 10 уроков. – М., 2004.
- 17.** *Руденко А.И., Самыгин С.А.* Деловое общение. – М., 2008.
18. *Кожуховская Л.С., Масюкевич Н.В.* Секреты общения: Секреты обаяния. Искусство приобретения друзей. Эффективное деловое общение. Удачное публичное выступление Эффективная психология. – М., 2009.
19. *Самохина Т.С.* Эффективное деловое общение в контекстах разных культур и обстоятельств: Учебное пособие по профессиональной межкультурной коммуникации. – М., 2005.
- 20.** *Стародубцев В.Ф.* Деловое взаимодействие – Путь к успеху. – М., 2007.
- 21.** *Чернов И.В.* Современная практика делового общения: Ключевые моменты. – М., 2008.
- 22.** *Шейнов В.П.* Искусство убеждать: технология скрытого управления людьми. – Мн., 2007.

		<p><b>Интернет-ресурсы:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dv-reclama.ru./ 9 этапов подготовки к презентации. <a href="http://www.dv-reclama.ru/index.phtml?p_id=3785">http://www.dv-reclama.ru/index.phtml?p_id=3785</a></li> <li>• Mem.com.ru. Как правильно оформить электронное резюме. <a href="http://www.mem.com.ru/as_e/">http://www.mem.com.ru/as_e/</a></li> <li>• SRC-мастер. <i>Кобзева В.В.</i> Самопрезентация в публичном выступлении. <a href="http://www.src-master.ru/article22842.html">http://www.src-master.ru/article22842.html</a></li> <li>• Информационные технологии. Учебный курс. Тема 32. Искусство представления и проведения деловой презентации. <a href="http://vladimir.socio.msu.ru/1_КМ/theme_32.htm">http://vladimir.socio.msu.ru/1_КМ/theme_32.htm</a></li> <li>• Образовательный портал МИ ЭМП. <i>Мирошниченко А.А.</i> Этика деловых отношений: Учебный курс (учебно-методический комплекс). <a href="http://e-college.ru/xbooks/xbook101/book/index/index.html">http://e-college.ru/xbooks/xbook101/book/index/index.html</a></li> <li>• Пси-фактор. <i>Медведев И.</i> Правила успешного публичного выступления. <a href="http://psyfactor.org/lib/orator1.htm">http://psyfactor.org/lib/orator1.htm</a></li> <li>• Синтон. Публичное выступление как по нотам. <a href="http://www.syntone.ru/library/article_other/content/1515.html">http://www.syntone.ru/library/article_other/content/1515.html</a></li> <li>• Тренинговый портал Украины: Развитие бизнеса, личности, успеха. <i>Рублева Л.С.</i> Психология публичных выступлений. <a href="http://www.personal-trening.com/node/18">http://www.personal-trening.com/node/18</a></li> </ul>
--	--	--

## 6. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

Таблица 4

<i>Наименование модулей</i>	<i>Основные показатели оценки</i>	<i>Формы и методы контроля и оценки</i>
<b>Обязательные модули</b>		
<p><b>Модуль 1.</b> Профессиональное общение: общетеоретические аспекты.</p>	<p>1. Умение использовать знание основных психологических закономерностей общения в профессиональной деятельности преподавателя вуза. 2. Практическая ориентация в вербальных и невербальных формах коммуникации. 3. Владение приемами пассивного и рефлексивного слушания и организации эффективного общения.</p>	<p><u>Форма контроля:</u> Зачетное практическое занятие <u>Методы контроля:</u> - беседа; - анализ документов// рефлексивные карты.</p>
<p><b>Модуль 2.</b> Психология затрудненного общения.</p>	<p>1. Умение использовать знания о психологических особенностях затрудненного общения в зависимости от уровней его проявления в процессе взаимодействия субъектов образовательного процесса. 2. Умение определять тип ситуации затрудненного общения и способы выхода из них. 3. Умение учитывать психологические особенности субъектов затрудненного и незатрудненного в деловом общении. 4. Сформированность навыков управления межличностным общением на основе распознавания признаков эмпатичного поведения личности. 6. Владение принципами и техниками выхода из ситуаций затрудненного общения и управления вероятными</p>	<p><u>Форма контроля:</u> Тестирование. <u>Методы контроля:</u> Тесты трех уровней (на множественный выбор, на конструирование ответа, творческий уровень). <u>Параметры оценки:</u> каждый пункт (из 20) оценивается по 5-бальной системе. <u>Условия выставления зачета:</u> 60-100 баллов.</p>

	рисками.	
<b>Модуль 3.</b> Деловое общение субъектов высшего профессионального образования.	<p>1. Сформированность профессиональных компетенций, определяющих эффективность делового общения в научно-педагогической деятельности и решение коммуникативных задач при взаимодействии субъектов образовательного процесса вуза.</p> <p>3. Владение навыками коммуникативной культуры и психолого-педагогического воздействия на студентов, как субъектов делового общения.</p> <p>4. Практическая ориентация в выборе методов управления деловым общением с целью снижения социального и психологического риска для его субъектов.</p>	<p><u>Форма контроля:</u> Круглый стол на тему «Психологические особенности делового общения субъектов высшего профессионального образования». Саморефлексия по его итогам (по заданным критериям).</p> <p><u>Методы контроля:</u> - рефлексивная карта-опросник.</p> <p><u>Параметры оценки:</u> каждый из 20 пунктов рефлексивной карты оценивается по 5-бальной системе.</p> <p><u>Условия выставления зачета:</u> 60-100 баллов.</p>
<b>Модули по выбору слушателей</b>		
<b>Модуль 4.1.</b> Методы изучения условий успешности делового общения в научно-педагогической деятельности.	<p>1. Способность использовать методы изучения особенностей делового общения для прогнозирования результативности психолого-педагогического взаимодействия субъектов в условиях высшей школы.</p> <p>2. Умение обрабатывать диагностические данные и анализировать результаты исследования коммуникативной компетентности личности.</p> <p>3. Сформированность навыков тестирования, обработки и анализа результатов по методикам:</p> <p>4. Предоставление заключения по результатам тестирования и разработанной на его основе программы развития</p>	<p><u>Форма контроля:</u> Заключение по результатам само тестирования по методикам: 1) «Диагностика коммуникативно-характерологических особенностей личности»; 2) «Диагностика коммуникативной социальной компетентности»; 3) «Определение стиля межличностного взаимодействия»; 4) «Диагностика мотивационных ориентаций в межличностных коммуникациях»; 5) «Диагностика уровня</p>

	<p>коммуникативных свойств личности, повышающих ее эффективность в деловых коммуникациях.</p>	<p>поликоммуникативной эмпатии»; 6)  «Диагностика эффективности педагогических коммуникаций»; 7)  «Диагностика уровня личностной готовности к риску («PSK» Шуберта)»; 8)  «Диагностика эмоциональных барьеров в межличностном общении»; 9)  «Определение интегральных форм коммуникативной агрессивности»; 10)  «Самооценка конструктивного поведения в конфликте».  <u>Методы контроля:</u>  Оценка психодиагностического заключения.  <u>Параметры оценки:</u>  адекватность заключения выбранным методикам диагностики индивидуально-личностных свойств, системы отношений личности и качеств, определяющих риски в деловом общении, наличие программы саморазвития коммуникативной компетентности (каждая методика из 10, а также программа саморазвития оценивается по 10-бальной системе).  <u>Условия выставления зачета:</u> 60-100 баллов.</p>
<p><b>Модуль 4.2.</b> Деловая беседа как форма</p>	<p>Выполнение проектирования на тему «Деловая беседа преподавателя в ситуации</p>	<p><u>Форма контроля:</u> Деловая игра «Деловая беседа преподавателя в ситуации</p>

<p>профессионального общения преподавателя высшей школы.</p>	<p>экзамена (зачета)». Оценка его по следующим показателям:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- соответствие стиля беседы ситуации делового взаимодействия,</li> <li>- культура речевого и невербального аспектов деловой беседы;</li> <li>- адекватность использования техник педагогического влияния и управления беседой;</li> <li>- адекватность использования коммуникационных эффектов в деловой беседе;</li> <li>- общая оценка вербальных средств общения, использованных в деловой беседе.</li> </ul>	<p>экзамена (зачета)». <u>Метод контроля:</u> групповая оценка процесса и результата деловой игры (лист групповой оценки). <u>Параметры оценки:</u> слушатели оценивают участие друг друга в деловой игре по 10-бальной системе. <u>Условия выставления зачета:</u> средний балл по оценке группы не ниже 6,5.</p>
<p><b>Модуль 4.3.</b> Публичная деятельность в деловом общении преподавателя высшей школы.</p>	<p>Предоставление проекта деловой презентации в сфере научной или педагогической деятельности на тему по выбору слушателя. Оценка его по следующим показателям:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- соответствие проекта выбранной теме;</li> <li>- целостность структуры проекта;</li> <li>- учет психологических особенностей аудитории, на которую рассчитана презентация;</li> <li>- уровень инновационности проекта в контексте специфики вуза, в котором работает преподаватель;</li> <li>- общая оценка устного выступления (вербальные доказательства: логика и аргументированность изложения; структура речевого сообщения, артистизм преподавателя и др.).</li> </ul>	<p><u>Форма контроля:</u> Публичная защита проекта деловой презентации. <u>Метод контроля:</u> экспертная оценка проекта (экспертный лист). <u>Параметры оценки:</u> каждый пункт оценивается по 5-бальной системе. <u>Условия выставления зачета:</u> 60-100 баллов.</p>

<b>Итоговая аттестация</b>	Сформированность заявленных профессиональных компетентностей, умений и знаний.	Круглый стол.
----------------------------	--	---------------