

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
курса
«Психология общения и влияния»

1. АННОТАЦИЯ

Цель - совершенствование компетенций в области коммуникаций среди профессионалов различных сфер бизнеса и государственных структур и повышение профессионального уровня владения навыками общения, приёмами презентации, противостояния манипуляциям, работы с конфликтными ситуациями и выстраивания эффективного взаимодействия.

2. СОДЕРЖАНИЕ

Учебная программа по модулю

№ п/п	Наименование модуля, разделов и тем	Содержание обучения (по темам в дидактических единицах), наименование и тематика лабораторных работ, практических занятий (семинаров), самостоятельной работы с указанием кол-ва часов, используемых образовательных технологий и рекомендуемой литературы
1.	2.	3.
	Раздел 1 «Речевой имидж»	28 ч
	Тема 1. Структура и средства формирования речевого имиджа	Структура имиджа. Возрастной, социальный, культурный имидж. Этикетная стратегия как основа эффективного общения и речевого имиджа. Этикетное общение – выбор первых. Этикетные формы приветствия, обращения, несогласия, возражения, прощания. Алгоритмы отказа, просьбы, критики, комплимента. Реакция на похвалу, критику. Извинения. Особенности телефонного и дистанционного общения. 2 ч.
	Тема 2. Богатство и выразительность речи	Композиционные основы речи. Качественные характеристики голоса. Культура речи. Образность и метафоричность речи. Богатство, доступность, точность речи. Особенности перевода письменной речи в устную. 2 ч.
	Тема 3. Мастерство презентации	Базовая структура презентации и выступления. «Введение-рассказ-послесловие», «ёлочка» и др. Управление впечатлением аудитории. 2 ч.
	Практические занятия (семинары)	Отработка этикетных форм общения, приёмов публичного выступления, телефонного разговора. 18 ч.
	Самостоятельная работа	Подготовка презентаций, выступлений, проработка диалогов с применением формул этикетного общения. Ведение портфолио

		слушателя курсов 3 ч
	Раздел 2 «Противостояние манипуляциям»	26 ч
	Тема 1. Манипуляция как форма неконструктивного общения	Виды неконструктивного общения. Признаки манипуляции. Стратегии манипулятора и его мишени. Невербальные сигналы. 2 ч
	Тема 2. Приёмы манипуляций	Психологические манипуляции. Логические уловки. Чёрная риторика. 2 ч
	Тема 3. Техники работы с манипуляцией	Боевое искусство слова. Приёмы «чёрной риторики» и противостояние им. Приёмы противостояния манипуляциям. Работа против грубости и обесценивания. Психологическое «айкидо». Психологическая гигиена и самопрофилактика. 2 ч
	Практические занятия (семинары)	Тренинг «боевых коммуникаций». Отработка приемов противостояния манипуляциям, приёмы конструктивной работы с деструктивным общением. Разбор кейсов. Участие в управленческих «поединках». «Чтение человека» по невербальным сигналам. Отработка невербальных сигналов. 18 ч.
	Самостоятельная работа	Выполнение упражнений и предлагаемых специальных техник. Анализ кейсов. Работа с дыханием, с невербаликой. Ведение портфолио слушателя курсов 2ч
	Раздел 3 «Психология коммуникации»	30 ч
	Тема 1. Постановка и удержание целей общения	Межличностное и межгрупповое общение. Компоненты успешной коммуникации. Цели и задачи деловой коммуникации. Признаки эффективной коммуникации. Ошибки коммуникации. Коммуникативные барьеры. Способы их преодоления. Почему трудно понять другого человека. Матрица доверия. 2ч
	Тема 2. Межличностное восприятие	Установление психологического контакта. Что мешает легко идти на контакт. Три компонента психологического контакта. Этапы установления контакта. Раппорт. Личные границы и пространство. Методы определения личных границ. Что такое ассертивность – навыки уверенного общения. Психологическое влияние и манипуляции. Как выходить из психологических игр. Треугольник Карпмана. Спасатель, Жертва и Преследователь. Конфликты внутриличностные и межличностные. Стратегии поведения в конфликтах. Как высказывать недовольство без угроз и оскорблений? И как достигать желаемого, не прибегая к манипуляциям? Как устанавливать и поддерживать связи с людьми. Как прерывать контакт

		«цивилизовано». Как сообщать о своих эмоциях и общаться так, чтобы эффективно выходить из критических ситуаций. 2ч
	Тема 3. Приёмы эффективной коммуникации	Приём «свой-чужой»; Как правильно донести информацию; Приёмы сторитейлинга; Как проверить, поняли ли тебя люди; Как правильно давать обратную связь; Как правильно получать обратную связь; Как отвечать на каверзные вопросы; Как работать с агрессией и негативными эмоциями собеседника; Алгоритм работы с возражениями; Как извиняться экологично. 2 ч.
	Практические занятия (семинары)	Отработка приёмов установления, поддержания и завершения контакта. Отработка приёмов влияния и эффективной коммуникации. Выполнение теста на определение личных границ. Составления списка правил для выстраивания личных границ. 22 ч.
	Самостоятельная работа	Отработка правил для выстраивания личных границ. Выбор для себя приёмов установления, поддержания и завершения контакта. Анализ собственных сильных сторон и зон роста в коммуникации. Разработка индивидуального плана действий по развитию коммуникативных навыков. Разработка правил коммуникации для своей компании. Ведение портфолио слушателя курсов. 2 ч.
	Раздел 4. «Фасилитированное обсуждение»	12 ч.
	Тема 1. Роль фасилитации	Для каких целей нужна фасилитация. Отличия фасилитатора от коуча, модератора, посредника в спорах. Философия дискуссии в стиле фасилитации. 2 ч.
	Тема 2. Личность фасилитатора	Личные качества фасилитатора. Представления о себе как основа качества взаимодействия с другими людьми. Навыки фасилитатора. 2 ч.
	Тема 3. Техники фасилитированного обсуждения	Техники для вовлечения группы в обсуждение. Действия фасилитатора. Принципы поддержания диалога в группе. Работа с трудными участниками. Вопросы на разные уровни мышления. Работа с когнитивными искажениями. Мотивирование участников к обсуждению.

		<p>Эвфемизмы в речи как способ бесконфликтного общения. Эмпатический отклик.</p> <p>Организация «мозговых штурмов».</p> <p>Техники Р. Дилтса, У. Диснея для запуска проектов. Модель GROW и коучинговые технологии. Стратегия ИДЕАЛ для решения проблем. 2 ч.</p>
	Практические занятия (семинары)	<p>Проработка разноуровневых вопросов.</p> <p>Тренинг по способам бесконфликтного общения.</p> <p>Дискуссия и фасилитированное обсуждение.</p> <p>Работа в коучинговых техниках для проработки и решения проблемы.</p> <p>4 ч.</p>
	Самостоятельная работа	<p>Разработка проектов и решение проблем своих компаний с помощью предложенных техник и инструментов. Подготовка вопросов к дискуссии.</p> <p>Ведение портфолио слушателя курсов. 2ч.</p>
	Раздел 5. «Самовосприятие как фактор общения»	24 ч
	Тема 1. Я-концепция и поведение	<p>Представления о себе как основа взаимодействия с другими людьми. Аспекты Я-концепции. Когнитивный, эмоционально-оценочный и поведенческий компоненты «образа Я». Удовлетворенность общением.</p> <p>2 ч.</p>
	Тема 2. Убеждения и ценности	<p>Соотношение потребностей, ценностей и убеждений человека. Потребности в общении. Спиральная динамика как инструмент определения ценностей человека. Работа с ограничивающими убеждениями.</p> <p>Эмоциональный интеллект. 2 ч.</p>
	Тема 3. Самооценка и уверенность в себе	<p>Адекватная и искажённая самооценка Признаки завышенной или заниженной самооценки.</p> <p>Влияние самооценки на общение с людьми.</p> <p>Развитие уверенности в себе. 2 ч.</p>
	Практические занятия (семинары)	<p>Работа с ограничивающими убеждениями.</p> <p>Определение собственных ценностей.</p> <p>Упражнение на работу с самооценкой.</p> <p>16 ч.</p>
	Самостоятельная работа	<p>Самонаблюдение. Самоанализ на основе предложенных методик. Заполнение эмоционального дневника, дневника СМЭР.</p> <p>Прохождение тестов. (определение уровня перфекционизма, определение сильных черт характера и т.д.) Ведение портфолио слушателя курсов. 2 ч.</p>

3. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ МОДУЛЯ

(формы аттестации, оценочные и методические материалы)

Итоговая аттестация проводится в форме зачета - публичного выступления по теме, связанной со сферой профессиональной деятельности слушателя (по выбору слушателя).

Формы и методы контроля и оценки результатов освоения программы оформлены в таблице 1:

Таблица 1

Формы и методы контроля и оценки результатов освоения программы

№ п/п	Наименование процедуры	Основные показатели оценки	Формы и методы контроля и оценки
1.	Текущий контроль. 1. «Речевой имидж»	Выстраивает композицию и структуру речи. Использует этикетные формы общения. Грамотно использует презентации во время выступления. Управляет впечатлением слушателей.	Презентация Выступление
2.	Текущий контроль. 2. «Противостояние манипуляциям»	Умеет управлять эмоциями (своими и других людей). Использует приёмы противостояния манипуляциям.	Выступление
3.	Текущий контроль. 3. «Эффективные коммуникации»	Умеет устанавливать, поддерживать и заканчивать контакт. Умеет установить доверие и расположить собеседника к себе. Умеет слушать и слышать. Умеет распознавать, предотвращать и разрешать конфликтные ситуации. Умеет устанавливать и соблюдать границы.	Устный опрос
4.	Текущий контроль. 4. «Фасилитированное обсуждени»	Умеет вовлечь группу в обсуждение проблемы. Умеет задавать вопросы, работать с когнитивными искажениями и возражениями. Умеет подбирать сильные аргументы в защиту своей точки зрения. Умеет находить решение совместно с участниками группы.	Фасилитированная дискуссия
5	Текущий контроль. 5. «Самовосприятие как фактор общения»	Понимает свои ценности, мотивы, цели. Умеет прорабатывать ограничивающие убеждения. Проявляет ассертивность в общении. Демонстрирует позитивную Я-концепцию.	Устный опрос
6.	Итоговая аттестация	Способен применять навыки эффективного общения в ходе выступления.	Зачет/Выступление

Критерии оценки итоговой аттестации

Зачтено		Не зачтено	
Свыше 30 баллов		Менее 30 баллов	
Вступление привлекает внимание слушателей, хочется узнать, что будет дальше	5, 4, 3, 2, 1	Вступление не интересное, внимание слушателей не удалось привлечь	
Речь правильно поставлена, понятна всем окружающим	5, 4, 3, 2, 1	Речь не понятна	
Выступление яркое и выразительное	5, 4, 3, 2, 1	Выступление монотонное, неинтересное	
Высказывания выступающего достоверные убедительные	5, 4, 3, 2, 1	Информация, которую доносит выступающий, не убедительная, высказывания подвергаются сомнению.	
Текст изложен логически правильно, подкреплён аргументами и фактами	5, 4, 3, 2, 1	Текст не логичен	
Текст без ошибок	5, 4, 3, 2, 1	Речь с ошибками и словами-паразитами	
Выступающий отлично разбирается в теме, знает текст наизусть	5, 4, 3, 2, 1	Выступающий не разбирается в теме своего доклада	
Выступающий убежден в том, что его речь полезна и правдива	5, 4, 3, 2, 1	Оратор не уверен в правдивости собственной речи	
Выступающий правильно реагирует на вопросы слушателей, по возможности дает развернутые ответы	5, 4, 3, 2, 1	Выступающий вообще не реагирует на вопросы окружающих	
Выступающий правильно реагирует на манипуляции слушателей		Выступающий теряется и не может противостоять манипуляциям	
Выступление состоит из кратких предложений, занимает не много времени	5, 4, 3, 2, 1	Речь слишком затянута	
Запоминающееся заключение	5, 4, 3, 2, 1	Слабый вывод	

Примерные практические задания:

- 1) подготовить выступление на 7 минут по самопрезентации.
- 2) подготовить выступление на 7 минут по презентации продукта.
- 3) разработать индивидуальный план действий по развитию коммуникативных навыков.
- 4) разработать правила коммуникации для своей компании.
- 5) подготовить вопросы по Таксономии когнитивных уровней Блума по теме «Самооценка-Общение-Успех».
- 6) перевести ограничивающее убеждение в более адаптивное.
- 7) подобрать примеры нейтрализации манипуляций в конфликтной ситуации.

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ МОДУЛЯ

- 4.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы:
Презентация материалов по разделам программы.
- 4.2. Содержание комплекта учебно-методических материалов.
Раздаточный материал с описанием дикционных упражнений.
- 4.3. Используемые образовательные технологии. Активные и интерактивные методы обучения. Дикционный тренинг, артикуляционная гимнастика.
- 4.4. Литература.
 1. Бороздина Г. В., Кормнова Н. А. Психология общения. М.: Юрайт. 2023. 393 с.
 2. Заварзина О. В. Психология общения. ВО. Учебник. М.: КУРС. 2024. 184 с.
 3. Ковпак Д. Трудные люди. Как с ними общаться. Питер, 2016.
 4. Мальханова И. А. Деловое общение. Уроки речевого имиджмейкера. Учебное пособие для вузов. М.: Проспект. 2023. 176 с.
 5. Непряхин Н. Аргументируй это! Как убедить кого угодно в чем угодно. М., 2021
 6. Непряхин Н. Я манипулирую тобой. Методы противодействия скрытому влиянию. М., 2018
 7. Стернин И.А., Новичихина М.Е. Культура делового общения. – Воронеж, 2001.
 8. Федорова А. В. Профессиональная этика и психология делового общения. М.: КноРус. 2023. 220 с.Дополнительная литература:
 1. Введенская Л.А. Риторика и культура речи. – Ростов-на-Дону, 2005.
 2. Веденская Л.А., Павлова Л.Г. Деловая риторика. М., 2012.
 3. Гафиатулина Н. Х., Столяренко Л. Д. Психология делового общения. Учебное пособие. М.: Феникс. 2020. 298 с.
 4. Гойхман О. Я., Надеина Т. М. Речевая коммуникация. М.: Инфра-М. 2022. 286 с.
 5. Душкина М. Р. Психология влияния в деловом общении и социальных коммуникациях. М.: Юрайт. 2023. 229 с.
 6. Загашев, И.О. Как решить любую проблему // Серия «Школа мастера». – М.: «Олма-Пресс», 2002. – С. 25-29.
 7. Коноваленко М. Ю. Психология делового общения. М.: Юрайт. 2023. 159 с.
 8. Коноваленко М. Ю. Психология общения. М.: Юрайт. 2024. 477 с.
 9. Пири М. Железные аргументы. Победа, даже если ты не прав. Спб., 2013Электронные ресурсы. -
 - 4.5. Материально-технические условия реализации программы:

Материально-техническая база

№	Наименование	Материально-технические условия
---	--------------	---------------------------------

п.п.	модуля (тем, разделов)	для реализации программ (наличие лабораторий, производственных участков и т.п. по профилю программы повышения квалификации)
1.	1-6 Раздел	<p>Реализация дисциплины предполагает наличие:</p> <ul style="list-style-type: none"> - аудиторий для лекционных и практических занятий с необходимым мультимедийным оборудованием; - операционная система Microsoft Windows, пакет прикладных программ Microsoft Office и свободно распространяемого программного обеспечения. <p>В ходе проведения занятий рекомендуется использовать компьютерные иллюстрации для поддержки различных видов занятий, подготовленные с использованием Microsoft Office или других средств визуализации материала.</p>