

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования

«ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СИСТЕМ  
УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ» (ТУСУР)

УТВЕРЖДАЮ

Зав. кафедрой ФиС

\_\_\_\_\_ Т.И. Сулова

«\_\_» \_\_\_\_\_ 2018 г.

Методические указания по подготовке к практическим занятиям  
и самостоятельной работе по учебной дисциплине  
«ПСИХОЛОГИЯ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ»

для студентов направления подготовки 39.03.03 «Организация работы с  
молодежью»

Томск 2018

Методические указания по подготовке к практическим занятиям составлены с учетом требований Федерального Государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) третьего поколения по направлению 39.03.03 «Организация работы с молодежью», утвержденного «20» октября 2015г. №1173.

Разработчик-составитель: Ларионова А.В., к.п.н., доцент кафедры философии и социологии

Ларионова А.В. Методические указания по подготовке к практическим занятиям и самостоятельной работе по учебной дисциплине «Психология коммуникативной компетентности». – Томск, 2018. – 20 с.

©Томский государственный университет систем  
управления и радиоэлектроники, 2018

## СОДЕРЖАНИЕ

Введение .....	4
Основное содержание курса.....	6
Общие рекомендации к выполнению практических занятий.....	6
Рекомендации по организации самостоятельной работы .....	10
Вопросы к зачету .....	14
Тезаурус курса.....	15

## **ВВЕДЕНИЕ**

Курс «Психология коммуникативной компетентности» направлен на формирование у студентов коммуникативной культуры, умения ориентироваться в эффективных технологиях общения, разрешать и предупреждать проблемы общения в построении эффективной профессиональной практики.

### **Задачи дисциплины:**

-освоение сущности понятий «компетентность», «коммуникативная компетентность»;

-структуры коммуникативной компетентности и подходов к её изучению в России и за рубежом;

-знакомство с зарубежным и российским опытом в области использования новых технологий общения, освоение этих технологий.

### **2. Место дисциплины в структуре ОПОП**

Дисциплина «Психология коммуникативной компетентности» (Б1.В.ДВ.3.1) относится к блоку 1 (вариативная часть).

Предшествующими дисциплинами, формирующими начальные знания, являются: Психологические основы работы с молодежью, Психология, Риторика, Этика и профессиональный этикет.

Последующими дисциплинами являются: Коммуникативные стратегии толерантности в социокультурном пространстве, Профилактика девиантного поведения молодежи.

### **3. Требования к результатам освоения дисциплины**

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

ПК-7 способностью вырабатывать организационные решения проблем в молодежной среде;

**В результате изучения дисциплины обучающийся должен:**

**знать** теоретические основы, структуру и содержание процесса деловой коммуникации; методы и способы эффективного общения, проявляющиеся в выборе средств убеждения и оказании влияния на партнеров по общению; способы предупреждения конфликтов и выхода из конфликтных ситуаций; правила активного стиля общения и успешной самопрезентации в деловой коммуникации.

**уметь** толерантно воспринимать и правильно оценивать людей, включая их индивидуальные психологические особенности, цели, мотивы, намерения, состояния; находить пути преодоления конфликтных ситуаций, встречающихся как в пределах учебной жизни, так и вне ее; эффективно взаимодействовать в команде;

**владеть** навыками, техниками и приемами эффективного общения в профессиональной деятельности; приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

## ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ КУРСА

На **практических занятиях** будут разобраны вопросы:

Теоретические основы психологии общения.

Природа коммуникативной компетентности.

Коммуникативная компетентность личности.

Основные коммуникативные барьеры.

Развитие коммуникативной компетентности.

### **ОБЩИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ К ВЫПОЛНЕНИЮ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ**

**Тема: Теоретические основы психологии общения содержит следующие вопросы:**

1. Общая характеристика общения: понятие, структура, функции, виды, этапы.
2. Коммуникативная, перцептивная и интерактивная стороны общения.
3. Вербальное и невербальное общение.
4. Теоретические подходы к психологии общения в гуманистической психологии, бихевиоризме, гештальтпсихологии, психоанализе.

**Тема: Природа коммуникативной компетентности:**

1. Подходы к пониманию «природы» коммуникативной компетентности / некомпетентности:
2. Поведенческий, Персонологический, Когнитивный, Когнитивно-поведенческий (Теория Действия).

**Тема: Коммуникативная компетентность личности содержит следующие вопросы:**

1. Понятие компетентности.
2. Компетентность в общении.
3. Коммуникативная компетентность и эффективность в профессии педагога, психолога.
4. Технологии беспроблемного общения (моделирования, спонтанности, рефлексии и др.).
5. Психология педагогического общения.
6. Коммуникативные техники и умения.
7. Перцептивные средства.
8. Интерактивные техники и игры как средство развития коммуникативной компетентности в процессе групповой психологической работы.
9. Технологии конструктивного и ненасильственного разрешения конфликтов в школе.

**Тема: 3. Основные коммуникативные барьеры содержит следующие вопросы:**

1. Барьеры взаимодействия.
2. Влияние типов личности на отношения партнеров.
3. Барьеры восприятия и понимания.
4. Коммуникативные барьеры: логический, семантический, фонетический, стилистический.
5. Пути преодоления барьеров в общении.
6. Основные понятия и категории.
7. Мотивационный барьер, этический барьер, барьер стилей общения.
8. Эстетический барьер, разное социальное положение, барьер отрицательных эмоций, психологическая защита, барьер установки, барьер двойника.

9. Коммуникативные барьеры: логический, семантический, фонетический, стилистический.

10. Аргументирующая речь.

11. Конфликт. Его разновидности. Структура, функции, динамика конфликта.

**Тема: Развитие коммуникативной компетентности содержит следующие вопросы:**

1. Тренинг как средство развития коммуникативной компетентности.
2. Групповые методы и средства, используемые в тренинге.
3. Конструирование, подготовка тренинга, его организация и проведение.
4. Индивидуальное и групповое консультирование в деле развития коммуникативной компетентности.
5. Коучинг.

**Рекомендуемая литература при подготовке к практическим (семинарским) занятиям:**

1. Болотова А.К., Жуков Ю.М., Петровская Л.А. Социальные коммуникации. М.: Гардарики, 2007
4. Беркли-Ален М. Забытое искусство слушать. Спб., 1997
5. Большаков В.Ю. Психотренинг. Социодинамика, игры, упражнения. Спб., 1996
6. Бурнард Ф. Тренинг межличностного взаимодействия. Спб., Питер 2001
7. Вачков И.В. Основы технологии группового тренинга. М., 2001
8. Дилтс Р. НЛП: навыки эффективной презентации. Спб.: Питер, 2002.
9. Психология общения. Энциклопедический словарь / А. Бодалев. - Москва : Когито-Центр, 2011. - 600 с.



10. Цветков, В. Л. Психология конфликта. От теории к практике. Учебное пособие. - М. : Юнити-Дана, 2013. - 184 с.

**Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:**

<http://www.isras.ru/sdp.html>

<https://cyberleninka.ru/>

## **РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ**

### **Методические рекомендации по работе с литературными источниками**

В процессе подготовки к семинарским занятиям, студентам необходимо обратить особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной учебно-методической (а также научной и популярной) литературы. Самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной и популярной литературой, материалами периодических изданий и Интернета, статистическими данными является наиболее эффективным методом получения знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала, формирует у студентов свое отношение к конкретной проблеме. Более глубокому раскрытию вопросов способствует знакомство с дополнительной литературой, рекомендованной преподавателем по каждой теме семинарского или практического занятия, что позволяет студентам проявить свою индивидуальность в рамках выступления на данных занятиях, выявить широкий спектр мнений по изучаемой проблеме.

### **Методические рекомендации по составлению конспекта:**

1. Внимательно прочитайте текст. Уточните в справочной литературе непонятные слова. При записи не забудьте вынести справочные данные на поля конспекта;
2. Выделите главное, составьте план;
3. Кратко сформулируйте основные положения текста, отметьте аргументацию автора;
4. Законспектируйте материал, четко следуя пунктам плана. При конспектировании старайтесь выразить мысль своими словами. Записи следует вести четко, ясно.

5. Грамотно записывайте цитаты. Цитируя, учитывайте лаконичность, значимость мысли.

В тексте конспекта желательно приводить не только тезисные положения, но и их доказательства. При оформлении конспекта необходимо стремиться к емкости каждого предложения. Мысли автора книги следует излагать кратко, заботясь о стиле и выразительности написанного. Число дополнительных элементов конспекта должно быть логически обоснованным, записи должны распределяться в определенной последовательности, отвечающей логической структуре произведения. Для уточнения и дополнения необходимо оставлять поля.

### **Методические рекомендации по подготовке доклада**

Доклад – публичное сообщение, представляющее собой развёрнутое изложение определённой темы.

Этапы подготовки доклада:

1. Определение цели доклада.
2. Подбор необходимого материала, определяющего содержание доклада.
3. Составление плана доклада, распределение собранного материала в необходимой логической последовательности.
4. Общее знакомство с литературой и выделение среди источников главного.
5. Уточнение плана, отбор материала к каждому пункту плана.
6. Композиционное оформление доклада.
7. Заучивание, запоминание текста доклада, подготовки тезисов выступления.
8. Выступление с докладом.
9. Обсуждение доклада.
10. Оценивание доклада

Композиционное оформление доклада – это его реальная речевая внешняя структура, в ней отражается соотношение частей выступления по их цели, стилистическим особенностям, по объёму, сочетанию рациональных и эмоциональных моментов, как правило, элементами композиции доклада являются: вступление, определение предмета выступления, изложение(опровержение), заключение.

Вступление помогает обеспечить успех выступления по любой тематике.

Вступление должно содержать:

- название доклада;
- сообщение основной идеи;
- современную оценку предмета изложения;
- краткое перечисление рассматриваемых вопросов;
- интересную для слушателей форму изложения;
- акцентирование оригинальности подхода.

Выступление состоит из следующих частей:

Основная часть, в которой выступающий должен раскрыть суть темы, обычно строится по принципу отчёта. Задача основной части: представить достаточно данных для того, чтобы слушатели заинтересовались темой и захотели ознакомиться с материалами.

Заключение – это чёткое обобщение и краткие выводы по излагаемой теме.

**Критериями оценки результатов самостоятельной работы студентов являются:**

- уровень освоения учебного материала;
- умение использовать теоретические знания при выполнении практических задач;
- уровень сформированности общеучебных умений;

- умение активно использовать электронные образовательные ресурсы, находить требующуюся информацию, изучать ее и применять на практике;
- обоснованность и четкость изложения материала;
- умение ориентироваться в потоке информации, выделять главное; – умение четко сформулировать проблему, предложив ее решение, критически оценить решение и его последствия;
- умение определить, проанализировать альтернативные возможности, варианты действий;
- умение сформулировать собственную позицию, оценку и аргументировать ее;
- оформление материала в соответствии с требованиями.

**Рекомендуемая литература для самостоятельной работы:**

1. Андреева Т.М. Социальная психология. М.: 2000 г. - 375с.
2. Анцупов А.Я. Конфликтология. М.: ЮНИТИ. 2003 г. - 552с.
3. Берн Э. Игры, в которые играют люди. Харвест. 2006 г.
4. Майерс Д. Социальная психология. Спб.: Питер. 2007 г. - 688с.
5. Моница Г.Б. Коммуникативный тренинг. Спб.: Питер. 2005 г.
6. Морозов А.В. Деловая психология. М.: Союз. 2007 г. - 576с.
7. Шейнов В.П. Конфликты в нашей жизни и их разрешение. Мн.: Амалфея. 2000 г. -

## ВОПРОСЫ К ЗАЧЕТУ

1. Диагностика коммуникативной компетентности
2. Генеративная (порождающая) модель коммуникативной компетентности
3. Генетическая модель коммуникативной компетентности
4. Информационно-методическое обеспечение коммуникативного тренинга
5. Компоненты коммуникативной компетентности. Диспозиции
6. Компоненты коммуникативной компетентности. Умения
7. Метод центра оценки в диагностике коммуникативной компетентности
8. Модели коммуникативной компетентности
9. Мониторинг эффектов коммуникативного тренинга
10. Овладение поведением как цель коммуникативного тренинга
11. Основные компоненты коммуникативной компетентности
12. Оценка эффективности коммуникативного тренинга. Шкала Киркпатрика
13. Процессуальные модели компетентности
14. Развитие коммуникативной компетентности
15. Результирующая обратная связь и дебрифинг
16. Роль обратной связи в совершенствовании компетентности
17. Событие и его интерпретация в коммуникативном тренинге
18. Совершенствование коммуникативной компетентности в ходе тренинга

## ТЕЗАУРУС КУРСА

**Агрессивное поведение** — нападки на оппонента без учета ситуации и чувств, потребностей или прав объекта нападок.

**«Агрессор»** — человек, который добивается повышения собственного статуса, критикуя почти все или порицая других, когда дела идут не лучшим образом, и принижая личные качества и статус других.

**Адаптация к аудитории** — активный процесс вербального и визуального приспособления материала для представления конкретной аудитории.

**Артикуляция** — придание звукам речи формы, превращающей их в распознаваемые вербальные символы, сочетание которых образует слово.

**Ассертивность** — умение постоять за себя в межличностных отношениях, защищая свои права и уважая права других.

**Барьеры коммуникации (помехи)** — элемент коммуникации; помехи, препятствующие приему, пониманию и усвоению сообщений. Возникают по субъективным (индивидуальные особенности восприятия информации), объективным (физическим, организационным, техническим) причинам.

**Беседа** — направляемое участниками, неформальное, неподготовленное взаимодействие, являющееся последовательным взаимообменом мыслями и чувствами между двумя и более людьми.

**Буфер коммуникативный** — промежуточное звено, смягчающее сложности передачи информации от одного звена к другому.

**Диалог** — двусторонний обмен информацией. В более широком понимании - горизонтальная передача информации, когда коммуникатор и реципиент принимают равноправное участие.

**Избирательность информации (канала)** — индивидуальный выбор реципиентом интересующей его информации в соответствии с устоявшимися взглядами.

**Инсайдер** — коммуникант, входящий во влиятельные структуры и имеющий доступ к закрытой информации.

**Информационная среда** – реальность, в которую погружаются люди, находящиеся в постоянном соприкосновении со СМИ и другими средствами коммуникации.

**Информационное общество** – вид постиндустриального общества, основное условие формирования которого – высокотехнологичные глобальные информационные сети. Информация рассматривается как специфический товар, основная социальная ценность общества.

**Информационное пространство** – сфера общества с достаточно развитой сетью информационных коммуникаций.

**Информационный отбор** – гипотеза, согласно которой развитие сложной самоорганизующейся системы определяется устойчивой, усиливающейся в ходе отбора тенденцией к наращиванию скорости переработки и накопления информации. Критерии отбора – преимущества в приращении скорости передачи информации.

**Информация** – сведения, содержащиеся в данном сообщении и рассматриваемые как объект передачи, хранения и переработки (Словарь лингвистических терминов); случайный запоминаемый выбор варианта из многих возможных и равных (Г. Кастлер); обозначение содержания, полученного из внешнего мира в процессе нашего приспособления к нему и приспособления к нему наших органов чувств (Н. Винер); такие сообщения, которые уменьшают неопределенность у получателя информации. Неопределенность существует тогда, когда из-за ограниченности информации необходим выбор одной из двух или большего числа возможностей (К. Шеннон); сообщение, неразрывно связанное с управлением, сигналы в единстве синтаксических, семантических и прагматических характеристик; передача, отражение разнообразия в любых объектах и процессах неживой и живой природы; многостадийный процесс и свойство процессов, изменений состояния. Информация не имеет материальной природы, но невозможна без материального носителя.



Информация бывает условная (кодовая) и безусловная (смысловая, о реально происходящих событиях).

**Каналы коммуникации** (коммуникационные каналы) – специально сформированная среда, через которую передается информация от коммуникатора к реципиенту. Таким каналом может быть рекламный плакат, митинг, видеофильм и др. В общем виде под каналом коммуникации подразумевают способ, которым передается сообщение (лицом к лицу, письменно, на пленке, техническими средствами и пр.).

**Коммуникативная личность** – личность, умеющая выбирать условия передачи информации в конкретной ситуации и адекватно воспринимать информацию.

**Коммуникативная перегрузка** – ситуация, когда объем поступающей информации превышает возможности каналов коммуникации, механизмов обработки информации или же коммуникативные потребности сторон.

**Коммуникативная установка** – состояние предрасположенности субъекта к осуществлению коммуникации.

**Коммуникативная харизма** – способность вдохновлять людей на взаимодействие между собой и с общественностью.

**Коммуникативная цель**, цель коммуникации – планируемый результат, ориентиры, на достижение которых направлена коммуникативная деятельность.

Коммуникативное (коммуникационное) пространство – территория, пространство, среда, в пределах которой происходит процесс коммуникации.

**Коммуникативные методы** выработки решений – методы взаимодействия ведущего (коммуникатора) с группой (формальной, неформальной, искусственно созданной, экспертной и т. д.) для коллективной выработки решений. Наиболее распространены мозговой штурм, групповая динамика, взаимная интерпретация, групповая саморефлексия, синектика, конференция идей, модерация, фасилитация, работа по содержанию, игровые методы, метод социодрамы.

**Коммуникации модели** – действие (односторонний процесс передачи сигналов без осуществления обратной связи), взаимодействие (двусторонний процесс обмена информацией), коммуникативный процесс (коммуниканты поочередно и непрерывно выступают в роли источника и получателя информации). Модели коммуникаций структурируются по различным основаниям (социологические, психологические, семиотические). Г. Почепцов выделяет литературные, театральные, герменевтические, фольклорные, культурологические, прагматические, нарративные, текстовые, философские, игровые, антропологические, вещественные, деконструктивистские, постструктуралистские, математические, кибернетические, разведывательные, конфликтологические и др. коммуникации. Все модели можно структурировать по функциям, содержанию, форме, целям и задачам.

**Коммуникации направления** – вертикальные (восходящие и нисходящие) и горизонтальные коммуникации. В нисходящем направлении информационные связи иницируются более высоким уровнем коммуникации, в восходящем – более низким. Горизонтальные К. осуществляются между людьми, группами, находящимися на одном иерархическом (производственном, социальном) уровне.

**Коммуникация** – процесс взаимодействия и способы общения, позволяющие создавать, передавать и принимать информацию от источника к получателю посредством определенного канала; процесс достижения понимания (А. Баркер). Между людьми коммуникация осуществляется в форме общения. Функции коммуникации – аппелятивная, взаимодействия, волеизъявительная, воздействия, информационная, перформативная, побудительная, прагматическая, регулирующая, ритуальная, самопрезентации, установления контакта, экспрессивная. Массовой коммуникации отводится функция обозрения окружающего мира, корреляции с социальными структурами общества, передачи культурного наследия, развлекательная, мобилизующая, функция оптимизации

деятельности общества, формирования группового сознания, социального контроля, социализации личности.

**Коммуникация вербальная** – взаимодействие, построенное на лексически выделенных единицах (словах): устное (речевое) и письменное (текстовое). Виды вербального общения: познавательное (когнитивное) – осуществляется с целью освоения новой информации и применения ее в практической деятельности; убеждающее – ставит цель вызвать у партнеров по общению определенные чувства и сформировать ценностные ориентации и установки, убедить в правомерности тех или иных стратегий взаимодействия; сделать своим единомышленником; экспрессивное – осуществляется с целью сформировать у партнера психоэмоциональный настрой, передать чувства, переживания, побудить к необходимому социальному действию; суггестивное – ставит цель оказать внушающее воздействие на партнера для изменения его поведения, смены установок, ценностных ориентаций; ритуальное – ведется для закрепления и поддержания конвенциональных отношений, регуляции социальной психики в группах, сохранения ритуальных традиций фирмы, корпорации и др.

**Коммуникация визуальная** – взаимодействие с помощью видимых символов. В отличие от вербальной, визуальная коммуникация не обладает заранее установленными, лексически выделенными единицами.

**Коммуникация невербальная**, средства – языки флажков, дыма и др.; вышивка, орнаменты, фольклорные образы, использующие символы и знаки. В межличностном общении – поза, жесты, мимика и пр.

**Коммуникация кризисная** – взаимодействие субъектов в условиях резкого изменения хода коммуникативного процесса, вызвавшего затруднения в привычном обмене сообщениями.

**Коммуникация массовая** – а) система взаимосвязей, позволяющая получить почти одновременный доступ к социально значимым сообщениям большой аудитории независимо от места расположения, положения, социального статуса (СМИ, Интернет); б) одновременное нахождение

большой аудитории в ограниченном пространстве, позволяющем осуществлять взаимодействие (коммуникацию) с лидерами мнений (митинги, шествия, концерты). Признаки массовой коммуникации: 1) массовость аудитории; 2) однородность аудитории; 3) одновременность потребления информации; 4) быстрое распространение информации; 5) относительно небольшая потребительская стоимость информации; 6) включение обратной связи в процесс взаимодействия.

**Коммуникация межкультурная** – общение своих и чужих носителей культуры и языка.

**Культура корпоративная** – система формальных и неформальных правил и норм деятельности, обычаев и традиций, индивидуальных и групповых интересов, особенностей поведения членов корпорации, отличающихся стилем поведения, отношением к работе, уровнем взаимного сотрудничества, степенью идентификации корпоративных членов с целями корпорации; система материальных и духовных ценностей, проявлений, взаимодействующих между собой, присущих данной корпорации, отражающих ее индивидуальность и восприятие себя и других в социальной и вещественной среде, проявляющаяся в поведении, взаимодействии, восприятии себя и окружающей среды.

**Обратная (коммуникативная) связь**, ответная реакция – элемент коммуникации; набор откликов получателя, возникших в результате контактов с обращением; связь от реципиента к коммуникатору, направленная на контроль за результатом коммуникативного воздействия и создающая предпосылки для наиболее оптимального планирования воздействия.

**Общение** – межличностное взаимодействие людей. Основа общения – межгрупповые либо внутригрупповые межличностные ролевые отношения, либо отношения индивида с социальной группой, общностью, системой, организацией или обществом в целом.