



УТВЕРЖДАЮ

Директор НОУ «Академия ИНГМ»

*В.В. Лавров* В.В. Лавров

«*26*» *12* 2019 г.

## ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА

ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ

### «ЭФФЕКТИВНАЯ КОММУНИКАЦИЯ И ЛИЧНОСТНЫЙ РОСТ (НА ОСНОВЕ МОДЕЛЕЙ ШУЛЬЦА ФОН ТУНА И РИМАННА-ТОМАННА)»

Разработала:  
преподаватель М. Рансбергер, к.г.н.

г. Томск

## СОДЕРЖАНИЕ

|  |   |
|--|---|
| <b>1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ</b>                           |   |
| 1.1. Нормативные основания разработки программы .....              | 3 |
| 1.2. Цель .....  | 3 |
| 1.3. Задачи .....  | 3 |
| 1.4. Планируемые результаты обучения.....                          | 3 |
| 1.5. Характеристика профессиональной деятельности слушателей ..... | 3 |
| <b>2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ</b>                                     |   |
| 2.1. Учебный план.....   | 4 |
| 2.2. Рабочие программы (тематическое содержание) модулей .....     | 4 |
| 2.3. Календарный учебный график .....                              | 5 |
| <b>3. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ</b>                    |   |
| 3.1. Категория слушателей .....                                    | 5 |
| 3.2. Технологии и методы обучения.....                             | 5 |
| 3.3. Учебно-методическое обеспечение.....                          | 6 |
| 3.4. Материально-техническое обеспечение.....                      | 6 |
| 3.5. Кадровое обеспечение.....                                     | 6 |
| 3.6. Информационное обеспечение.....                               | 6 |
| 3.7. Электронные ресурсы.....                                      | 6 |
| 3.8. Документ о квалификации.....                                  | 6 |
| <b>4. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ</b>                       |   |
| 4.1. Формы аттестации.....   | 7 |
| 4.2. Оценочные материалы.....                                      | 7 |
| 4.3. Оценка результатов аттестации .....                           | 7 |

## **ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ**

### **Нормативные основания разработки программы:**

1. Федеральный закон № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 г.
2. Приказ Министерства образования и науки РФ № 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам» от 01.07.2013 г.
4. Проекты примерных образовательных программ по направлениям бакалавриата 380000 «Экономика и управление».
5. ФГОС ВО по направлениям бакалавриата и магистратуры 380000 «Экономика и управление».

### **Цель:**

совершенствование профессиональных компетенций персонала в области построения и улучшения деловой и межличностной коммуникации с учетом структуры личности, выявление направления и стратегии развития личности для улучшения взаимодействия и взаимопонимания с другими людьми.

### **Задачи:**

- улучшение взаимодействия и взаимопонимания с другими людьми;
- выработка ясности и четкости собственных высказываний;
- умение конструктивного восприятия несогласия в собеседнике и построение аргументации;
- овладение практическими коммуникативными инструментами;
- знакомство с личностной моделью Риманна-Томанна и самоанализ;
- выработка «компаса» личностного и коммуникативного роста.

### **Планируемые результаты обучения:**

усовершенствованные профессиональные компетенции, выраженные в способностях:

- распознавать различные уровни и подтексты межличностной коммуникации;
- выстраивать позитивные отношения с собеседником на разных этапах сотрудничества;
- грамотно и профессионально давать оценку собеседнику;
- аргументировать в сложных ситуациях, используя различные коммуникативные инструменты;
- анализировать различия в структуре личности и определять сильные и слабые стороны;
- распознавать и развивать потенциал собственной личности и взаимоотношений с другими людьми.

### **Характеристика профессиональной деятельности слушателей:**

Виды профессиональной деятельности слушателей: производственно-технологическая, организационно-управленческая, экспериментально-исследовательская, проектная, проектно-изыскательская, научно-исследовательская.

## СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

Учебный план дополнительной профессиональной программы определяет перечень, трудоемкость, последовательность и распределение учебных модулей, иных видов учебной деятельности обучающихся и формы аттестации.

### Учебный план:

| №            | Наименование модулей   | Количество часов |                    |                      | Форма аттестации |
|--------------|--|------------------|--------------------|----------------------|------------------|
|              |  | Всего            | в том числе:       |                      |                  |
|              |  |                  | лекционные занятия | практические занятия |                  |
| 1            | Коммуникационные каналы и их трансформация. Анатомия высказывания.         | 5                | 3                  | 2                    | Текущий контроль |
| 2            | Умение слушать и слышать собеседника. Модель коммуникации Шульца фон Туна. | 5                | 2                  | 3                    | Текущий контроль |
| 3            | Аргументация: стили и техники убеждения                                    | 6                | 2                  | 4                    | Текущий контроль |
| 4            | Просьба, приказ, пожелание: формы выражения и исполнения.                  | 3                | 2                  | 1                    | Текущий контроль |
| 5            | Замкнутый круг коммуникации и выходы из него.                              | 5                | 2                  | 3                    | Текущий контроль |
| 6            | Структура личности по модели Риманна-Томанна.                              | 5                | 3                  | 2                    | Текущий контроль |
| 7            | Ценностный квадрат личностного и коммуникативного роста                    | 5                | 2                  | 3                    | Текущий контроль |
| 8            | Итоговая аттестация  | 6                | -                  | 6                    | Защита проекта   |
| <b>ИТОГО</b> |  | <b>40</b>        | <b>16</b>          | <b>24</b>            |                  |

### Рабочие программы (тематическое содержание) модулей:

#### **1. Коммуникационные каналы и их трансформация. Анатомия высказывания.**

Типология коммуникативных каналов. Анатомия высказывания на уровне фактов, самораскрытия, отношений и призыва. Явные и скрытые послания. Конгруэнтность высказывания.

#### **2. Умение слушать и слышать собеседника. Модель коммуникации Шульца фон Туна.**

Уровни восприятия в модели четырех ушей Шульца фон Туна. Особенности специализации восприятия на каждом уровне. Преимущества и недостатки специализированного восприятия. Метакоммуникация.

#### **3. Аргументация: стили и техники убеждения.**

Критерии эффективной аргументации: ясность и краткость изложения, структура, дополнительная стимуляция. Дедуктивная и индуктивная аргументация. Риторические приемы в аргументации.

#### **4. Побуждение к действию: формы выражения и исполнения.**

Виды побуждения к действию: просьба, приказ, пожелание. Открытые и завуалированные призывы. Парадоксальный призыв. Формы исполнения призыва.

### 5. **Замкнутый круг коммуникации и выходы из него.**

Динамика в отношениях как результат действия и реакции. Анализ замкнутого круга коммуникации. Варианты выхода из него.

### 6. **Структура личности по модели Риманна-Томанна.**

Модель личности по Риманну-Томанну и основные человеческие потребности: близость, дистанция, постоянство, перемены. Определение «домашнего поля». Межличностное взаимодействие как результат пересечения «домашних полей».

### 7. **Ценностный квадрат личностного и коммуникативного роста.**

Человеческие ценности в модели ценностного квадрата. Баланс ценностей как условие для гармоничного развития личности.

#### **Календарный учебный график:**

| № | Наименование модулей   | Всего часов | Учебные дни |          |          |          |          |
|---|--|-------------|-------------|----------|----------|----------|----------|
|   |  |             | 1           | 2        | 3        | 4        | 5        |
| 1 | Коммуникационные каналы и их трансформация. Анатомия высказывания.         | 5           | 8           |          |          |          |          |
| 2 | Умение слушать и слышать собеседника. Модель коммуникации Шульца фон Туна. | 5           |             | 8        |          |          |          |
| 3 | Аргументация: стили и техники убеждения                                    | 6           |             |          |          |          |          |
| 4 | Просьба, приказ, пожелание: формы выражения и исполнения.                  | 3           |             |          | 8        |          |          |
| 5 | Замкнутый круг коммуникации и выходы из него.                              | 5           |             |          |          |          |          |
| 6 | Структура личности по модели Риманна-Томанна.                              | 5           |             |          |          | 8        |          |
| 7 | Ценностный квадрат личностного и коммуникативного роста                    | 5           |             |          |          |          | 8        |
| 8 | Итоговая аттестация  | 6           |             |          |          |          |          |
|   | <b>ИТОГО</b>   | <b>40</b>   | <b>8</b>    | <b>8</b> | <b>8</b> | <b>8</b> | <b>8</b> |

#### **ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ**

|                          |                                   |
|--------------------------|-----------------------------------|
| <b>Трудоемкость:</b>     | 40 часов                          |
| <b>Форма обучения:</b>   | очная                             |
| <b>Виды занятий:</b>     | лекционные, практические          |
| <b>Формы аттестации:</b> | текущий контроль, итоговый проект |
| <b>Режим занятий:</b>    | 8 академических часов в день      |
| <b>Срок обучения:</b>    | 5 дней                            |

#### **Категория слушателей:**

Курс повышения квалификации могут пройти лица, имеющие (получающие) высшее или среднее профессиональное образование по соответствующей специальности либо прошедшие профессиональную переподготовку по соответствующему направлению.

#### **Технологии и методы обучения:**

лекция, беседа, ролевая игра, групповая дискуссия, диспут, тренинг, демонстрация, упражнения.

### **Учебно-методическое обеспечение:**

презентации по модулям курса, раздаточный материал, обучающие видеофильмы, плакаты.

### **Материально-техническое обеспечение:**

аудитория, столы, стулья, ноутбуки с доступом в Интернет, мультимедийный проектор и экран, презентер, аудиоколонки, магнитно-маркерная доска, комплект лицензионного программного обеспечения (MS Power Point, Word, Excel и др.), флипчарт, карточки, булавки или магниты.

### **Кадровое обеспечение:**

Образовательный процесс обеспечивается научно-педагогическими кадрами, имеющими базовое образование, соответствующее профилю программы, и ученую степень или опыт деятельности в соответствующей профессиональной сфере и систематически занимающимися научной и/или научно-методической деятельностью, преподаватели из числа действующих руководителей и ведущих работников профильных организаций.

### **Информационное обеспечение:**

1. Шульц фон Тун, Ф. Говорить друг с другом: Анатомия общения. Издательство: FBK-coaching – М.: 2015
2. Эдвардс, В. Наука общения. Как читать эмоции, понимать намерения и находить общий язык с людьми. М.: Манн, Иванов и Фербер. - 2019
3. Чалдини, Р., Гольдштейн, Н., Мартин, С. Психология убеждения. М.: Манн, Иванов и Фербер. – 2019
4. Prost, W. Rhetorik und Persönlichkeit: Wie Sie selbstsicher und charismatisch auftreten (Deutsch) Gebundenes Buch – 2009

### **Электронные ресурсы:**

1. <https://fbk-coaching.com/modeli/chetyre-uha/>
2. <https://theoryandpractice.ru/posts/7316-chto-takoe-kongruentnost-ili-chem-vredny-khoroshie-manery>
3. <https://www.psychologos.ru/articles/view/psihologos>
4. <https://gtmarket.ru/concepts/7132>

### **Документ о квалификации:**

Лицам, успешно освоившим соответствующую дополнительную профессиональную программу и прошедшим итоговую аттестацию, выдается удостоверение о повышении квалификации. При освоении дополнительной профессиональной программы параллельно с получением среднего и (или) высшего образования удостоверение о повышении квалификации выдается одновременно с получением соответствующего документа об образовании и о квалификации.

## ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

### Формы аттестации:

1. Предварительный контроль в форме устного опроса.
2. Текущий контроль в форме участия в игре, отчета по заданиям, презентации, наблюдения за слушателями, собеседования.
3. Итоговый контроль в форме опроса и выполнения проекта.

### Оценочные материалы:

Вопросы для предварительного опроса, проект для итогового контроля

#### Вопросы для предварительного опроса:

1. Как Вы оцениваете Ваши коммуникационные способности на сегодняшний день?
2. С какими затруднениями в коммуникации Вам приходится сталкиваться на рабочем месте?
3. Что бы Вы хотели изменить в межличностном общении с отдельными людьми и почему?
4. Каковы на Ваш взгляд последствия хронического недопонимания между людьми?
5. Какие факторы на Ваш взгляд влияют на эффективность коммуникации между партнерами?

#### Проектное задание:

Проведите оценку Вашей межкультурной компетенции на базе предоставленного материала, подготовив презентацию и ответив на следующие вопросы:

- Проанализируйте Ваши коммуникативные привычки используя модели Шульца фон Туна.
- Какого аргументационного стиля Вы придерживаетесь в большинстве случаев?
- Опишите Ваши цели личностного развития для достижения взаимопонимания с другими людьми и возможные способы их достижения
- Какие факторы на Ваш взгляд препятствуют развитию эффективной коммуникации в Вашей организации?
- .....

### Оценка результатов аттестации:

Для определения результатов аттестации устанавливается диапазон баллов, которые необходимо набрать для того, чтобы получить отличную, хорошую, удовлетворительную или неудовлетворительную оценки.

Шкала перевода результатов проектного задания в оценку результатов аттестации:

| <i>Количество баллов по результатам выполнения проекта</i> | <i>Оценка</i>       | <i>Результат аттестации</i> |
|--|---------------------|-----------------------------|
| 85-100   | Отлично             | Слушатель аттестован        |
| 65-84  | Хорошо              |                             |
| 50-64  | Удовлетворительно   |                             |
| 0-49   | Неудовлетворительно | Слушатель не аттестован     |

Критерии оценивания:

| <i>Критерий оценки проекта</i> | <i>Описание критерия</i>                  | <i>Максимальное количество баллов</i> |
|--------------------------------|---|---------------------------------------|
| Инновационность                | Наличие новизны.                          | 10                                    |
| Актуальность                   | Востребованность и значимость результатов | 10                                    |

|   |   |    |
|---|---|----|
| Научность и объективность                         | Соответствие результатов современным тенденциям развития отрасли. Глубина изучения вопроса. Использование современных источников.   | 20 |
| Качество представления                            | Доступность, полнота, качество систематизации материалов, стиль и культура изложения.   | 20 |
| Структура работы                                  | Выполнение всех этапов проекта, решение поставленных задач.   | 10 |
| Наличие компонентов и качество итогового продукта | Представлены все компоненты итогового продукта:<br>1. комплексное исследование;<br>2. обоснованный выбор инструментов, логичное построение;<br>3. оценка рисков и перспектив;<br>4. анализ результатов. | 30 |