

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
курса
**«КОММУНИКАТИВНЫЕ НАВЫКИ.
СТРЕССОУСТОЙЧИВОСТЬ. НАВЫКИ САМОРЕГУЛЯЦИИ»**

Составитель / Автор программы:
эксперт в области оценки и развития персонала,
коуч, бизнес-тренер, психолог
Сошкина И.А.

Москва
2023

РАЗДЕЛ 1. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ

1.1. Цели и задачи дисциплины, ее общая характеристика

В соответствии с Концепцией долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации¹, перевод к 2020 году экономики России на инновационный путь, сделав РФ одним из лидеров, определяющих мировую политическую повестку возможно, в том числе, посредством реализации следующих задач:

- развития кадрового потенциала;
- широкого внедрения в деятельность органов государственного управления современных технологий.

Сегодня одним из направлений работы органов государственной власти является управление государственными и муниципальными служащими в соответствии с новыми подходами и технологиями эффективного управления человеческими ресурсами в условиях инновационной экономики.

Новые реалии управленческой и административной деятельности требуют соответствующих знаний, умений и навыков.

Так, данная программа предполагает комплексное и практико-ориентированное освоение основных дисциплин направления «Коммуникация. Стрессоустойчивость. Навыки саморегуляции». Большое внимание в ней уделяется таким темам как: коммуникативные навыки, навыки самоконтроля и саморегуляции. Также акценты сделаны на вопросах: управления групповой динамикой, понимания ролей в группе, инструментах персонального влияния, основ самопрезентации.

В соответствии с назначением навыков коммуникации и саморегуляции в управленческой деятельности основными целями и задачами учебной дисциплины являются следующие.

¹ Концепция долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года (утв. распоряжением Правительства РФ от 17 ноября 2008 г. N 1662-р)

Цель программы – обновление теоретических и практических знаний и навыков в области коммуникации, освоение техник контроля и работы со своими эмоциональными состояниями, в том числе приемов саморегуляции, повышение личной эффективности.

Задачи учебной курса направлены на:

- приобретение знаний и формирование навыков, позволяющих осуществлять эффективную работу в соответствии с миссией организации, ее целью и задачами;
- умение выстраивать эффективное взаимодействие с коллегами, подбирать аргументы, позволяющие наиболее быстро привести стороны к взаимовыгодному соглашению;
- приобретение системных знаний в вопросах: эффективной коммуникации, самопрезентации, управления групповой динамикой, персонального влияния, управления собственным эмоциональным состоянием.

1.2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Дисциплина относится к курсам повышения квалификации.

1.3. Требования к результатам освоения дисциплины:

В результате освоения программы слушатели должны:

знать:

- основные принципы построения коммуникации и контроля эмоционального состояния;
- роли в команде, свои эффективные роли;
- методы, способы и инструменты управления дискуссией.

уметь:

- Определять свои сильные стороны и ограничения, соотносить их с задачами переговоров, выбирать оптимальный стиль коммуникации;
- Проводить эффективную самопрезентацию;
- Создавать конструктивную атмосферу в процессе коммуникации;
- Достигать взаимовыгодных договоренностей в ходе коммуникации;
- Управлять групповой дискуссией;
- Правильно определять командные роли участников дискуссии, отслеживать групповую динамику и управлять ей;
- Организовывать работу группы;
- Управлять собственным эмоциональным состоянием и эмоциональным состоянием другого человека.

владеть:

- навыками управления дискуссией;
- навыками регуляции эмоционального состояния.

РАЗДЕЛ 2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Содержательный план дисциплины

| № п/п | Наименование модуля (дисциплины) | Кол-во часов | | |
|------------|--|--------------|----------|----------|
| | | всего | лекции | практ. |
| 1 | Коммуникационные навыки. Управление групповой динамикой | 8 | 2 | 6 |
| 1.1 | Целеполагание. Определение своих сильных сторон и ограничений. Самопрезентация. | 1 | - | 1 |
| 1.2 | Понятие «коммуникация». Построение и развитие контакта с учетом личностных особенностей собеседника. | 1 | 1 | - |
| 1.3 | Создание конструктивной атмосферы в процессе коммуникации. Подготовка к переговорам. Формулирование целей встречи, границ торга, позиций. Аргументация своей позиции | 2 | - | 1 |
| 1.4 | Достижение взаимовыгодных договоренностей в ходе коммуникации. Построение дискуссии. Виды вопросов и стратегии ответов. | 2 | - | 1 |

| | | | | |
|------------|--|-----------|----------|-----------|
| 1.5 | Управление дискуссией. Роли в команде. Активные и пассивные роли. Групповая динамика. Организация работы группы. | 2 | - | 2 |
| 1.6 | Особенности взаимодействия с разными типами людей. Стили переговорщиков и способы подстройки к ним. | 2 | 1 | 1 |
| 2 | Персональное влияние. Стрессоустойчивость. Навыки саморегуляции | 8 | 3 | 5 |
| 2.1 | Персональное влияние. Идентификация собственного стиля влияния, осознание его преимуществ и ограничений. Анализ ситуации влияния и выбор оптимальной стратегии поведения. Влияние на других без использования формальных полномочий, наказаний и вознаграждений. | 2 | 1 | 1 |
| 2.2 | Понятия: «стресс», «стрессор», «фрустрация», «копинг-поведение», «стрессоустойчивость». Адаптационные и мобилизационные возможности организма. Виды реакций на стресс. Анализ индивидуальных реакций | 2 | 1 | 1 |
| 2.3 | Управление собственной эффективностью. Методы и техники регуляции эмоционального состояния во время стресса. | 2 | 1 | 1 |
| 3 | Итоговая аттестация | 2 | - | 2 |
| | ИТОГО | 16 | 5 | 11 |

2.2. Содержание дисциплины.

Раздел 1. Коммуникационные навыки. Управление групповой динамикой

Тема 1.1. Коммуникативные навыки.

Личность, осознанный подход к пониманию себя и своих возможностей. Целеполагание – умение ставить реалистичные достижимые цели, направленные на развитие и раскрытие потенциала. Определение своих сильных сторон и ограничений. Эффективная самопрезентация, как способ выражения себя.

Общение – как способ выражения себя, достижения целей и задач переговоров. Процесс коммуникации и эффективного управления. Понятие «коммуникация», составные части коммуникации.

Построение и развитие контакта с учетом личностных особенностей собеседника.

Создание конструктивной атмосферы в процессе коммуникации. Типы восприятия информации: аудиальный, визуальный, кинестетический.

Подготовка к переговорам. Формулирование целей встречи, границ торга, позиций. Алгоритм вхождения в контакт. Схема передачи и получения информации. Аргументация своей позиции. Техника активного слушания. Техника парафраз.

Достижение взаимовыгодных договоренностей в ходе коммуникации. Использование пауз. Невербальные способы коммуникации.

Тема 1.2. Управление групповой динамикой

Построение дискуссии. Виды вопросов и стратегии ответов.

Язык успешной презентации. Управление дискуссией. Роли в команде по Белбину. Активные и пассивные роли. Групповая динамика. Убедительная аргументация: позитивные и негативные индикаторы.

Организация работы группы. Особенности взаимодействия с разными типами людей. Стили переговорщиков и способы подстройки к ним. Методы управления групповой дискуссией.

Тема 2. Персональное влияние. Стрессоустойчивость. Навыки саморегуляции

Персональное влияние. Залог успешного влияния – знание себя и умение управлять собой.

Идентификация собственного стиля влияния, осознание его преимуществ и ограничений. Упражнение «Мои ресурсы» - исследование своего стиля коммуникации и влияния, отработка сильных сторон, формулирование наиболее эффективной стратегии поведения в зависимости от ситуации влияния. Влияние на других без использования формальных полномочий, наказаний и вознаграждений.

Понятие стресс – это функциональное состояние организма, возникающее в результате внешнего отрицательного воздействия на его

психические функции, нервные процессы или деятельность периферических органов.

Виды стресса. Физиологический – возникает в ответ на переживание боли. Психологический – включает в себя информационный (проявляется в деятельности операторов, работающих в условиях информационных перегрузок). Эмоциональный – сопровождается выраженными эмоциональными реакциям

Стрессор (от англ. stress — давление, нажим, напор, гнёт, нагрузка, напряжение; синонимы: стресс-фактор, стресс-ситуация) — фактор, вызывающий состояние стресса. Неспецифический раздражитель или же воздействие, вызывающее стресс.

Копинг, копинговые стратегии (англ. coping, coping strategy) – это то, что делает человек, чтобы справиться (англ. to cope with) со стрессом. Понятие объединяет когнитивные, эмоциональные и поведенческие стратегии, которые используются, чтобы совладать со стрессами, и в общем случае, с психологическими трудными ситуациями обыденной жизни. Близкое понятие, широко используемое и глубоко разработанное в русской психологической школе, - переживание (преодоление неблагоприятных последствий стресса) (см. например, Ф. Е. Василюк).

Стрессоустойчивость – совокупность качеств, позволяющих организму спокойно переносить действие стрессоров без вредных всплесков эмоций, влияющих на деятельность и на окружающих, а также способных вызывать психические расстройства. Высокая стрессоустойчивость характеризуется низким уровнем эмоциональности. Искусственное занижение уровня чувствительности к внешним раздражителям, сопряжённое с этим качеством, в некоторых случаях может привести к чёрствости, отсутствию сильных эмоций и безразличию, то есть к свойствам, которые нередко приводят к негативным результатам в семейной и общественной жизни человека.

Стрессоустойчивость можно развивать (повышать) тренировкой (техники саморегуляции).

Управление собственной эффективностью. Методы и техники регуляции эмоционального состояния во время стресса. Адаптационные и мобилизационные возможности организма. Виды реакций на стресс. Анализ индивидуальных реакций. Способы профилактики стресса.

2.3. Оценочные средства контроля успеваемости по итогам освоения дисциплины

Вопросы для подготовки

1. Понятие коммуникация.
2. Типы восприятия информации
3. Алгоритм вступления в контакт
4. Активное слушание
5. Приемы активного слушания
6. Невербальные компоненты коммуникации
7. Модель успешного поведения при убеждении собеседника
8. Эффективное влияние
9. Понятие стресс
10. Понятие стрессор
11. Понятие стрессоустойчивость
12. Способы снятия нервно-психического напряжения
13. Роли в команде по Р. Белбину

Вопросы тестирования по курсу «Коммуникативные навыки. Стрессоустойчивость. Навыки саморегуляции»

Вопрос 1. Что входит в понятие коммуникации?

- А. акт общения, связь между двумя или более индивидуума, основанные на взаимопонимании.*
- Б. беседы, разговоры на деловую, профессиональную тему между участниками дискуссии, совещания
- В. обсуждение двумя собеседниками волнующих их тем и вопросов (как рабочих, так и личных).

Вопрос 2. Какие бывают типы восприятия информации?

А. ясное изложение своих мыслей, соединение своих аргументов с интересами собеседника, уверенность позиции, использование разнообразных аргументов (рациональных и эмоциональных)

Б. уверенность позиции, громкий голос, умение сказать такие аргументы, чтобы собеседник расстроился и замолчал.

В. внимательное выслушивание собеседника, обозначение своей позиции с упоминанием всех деталей и событий, которые привели к этой ситуации, умение прямо и четко сказать «нет» на предложения оппонентов.

Вопрос 8. Что такое стресс?

А. внезапное состояние, характеризующееся слабостью, растерянностью, непониманием, что именно сейчас нужно делать.

Б. сложная ситуация, вызывающая сильные эмоции (злость, гнев, обиду, раздражение), которая длится короткое время.

В. функциональное состояние организма, возникающее в результате внешнего отрицательного воздействия на его психические функции, нервные процессы или деятельность периферических органов.

Вопрос 9. Перечислите способы снятия нервно-психического напряжения.

А. беседа с понимающими и близкими людьми, спорт, сон, вкусная еда, поход по магазинам.

Б. управление дыханием, релаксация, самоодобрение, аутогенная тренировка, медитация.

В. утренние страницы, письмо себе в будущее, постановка целей, консультация у психолога.

Вопрос 10. Перечислите роли в команде по М. Белбину?

А. руководитель, исполнитель, помощник, вспомогательный персонал.

Б. исполнитель, председатель, формирователь, мыслитель, разведчик, оценщик, коллективист, доводчик

В. душа компании, критик, неудачник, любимчик босса, профессионал.

РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ

ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

а) Основная литература:

1. Непряхин Н. Убеждай и побеждай
2. Стрессоустойчивость. Как превратить стресс в союзника и обрести

олимпийское спокойствие. - МИФ

3. Джек Льюис. Мозг. Краткое руководство

б) Дополнительная литература:

1. Гоулман Д. Эмоциональное лидерство. Искусство управления людьми на основе эмоционального интеллекта. Пер. с англ. - М.: Альпина Бизнес Букс, 2005. – 301 с.
2. Гоулман Д. «Эмоциональный интеллект» - М.: Альпина Бизнес Букс, 2005.
3. О. Креггер. «Типы людей: 16 типов личности, определяющих, как мы живем, работаем и любим»
4. Хесль Г. Посредничество в разрешении конфликтов. Теория и технология. – СПб.: Речь, 2004. - 144 с.
5. Канеман Д. «Думай медленно, решай быстро»
6. Клейнберг С. «Почему? Руководство по поиску причин и принятию решений»
7. Томпсон А., Стрикленд А.Д. «Стратегический менеджмент. Концепции и ситуации для анализа».
8. Пол Т. Стил, Том Бизор «Переговоры в бизнесе»
9. Л. Кинг «Как разговаривать с кем угодно, когда угодно и где угодно»;
10. Д. Зак «Нетворкинг для интровертов».