


Департамент образования Администрации города Екатеринбурга

Муниципальное бюджетное учреждение информационно-методический центр
«Екатеринбургский Дом Учителя»

РЕКОМЕНДОВАНО

Советом МБУ ИМЦ
«Екатеринбургский Дом Учителя»
Протокол № 3
от «15» сентября 2025 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор МБУ ИМЦ
«Екатеринбургский Дом
Учителя»
 М.А. Зорина
«15» сентября 2025 г.



Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации

«Коммуникативная психология»

(16 часов)

Автор-составитель:
Нечаева Мария Алексеевна,
старший методист МБУ ИМЦ
«Екатеринбургский Дом
Учителя»

Екатеринбург
2025

Раздел 1. Характеристика программы

1.1. Цель реализации программы

Совершенствование профессиональных компетенций педагогических работников в области эффективной коммуникации и применения дифференцированного подхода во взаимодействии с участниками образовательного процесса (обучающимися, родителями (законными представителями), коллегами) для решения профессиональных задач.

1.2. Планируемые результаты обучения:

<i>Трудовая функция</i>	<i>Трудовое действие</i>	<i>Знать</i>	<i>Уметь</i>
Профессиональный стандарт «Педагог (педагогическая деятельность в сфере дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования) (воспитатель, учитель) 01.001	Эффективное построение коммуникации и взаимодействия с обучающимися, их родителями (законными представителями) и коллегами	Основы коммуникативной психологии: шкалы открытости/закрытости и уверенности/неуверенности, их поведенческие маркеры. Особенности восприятия информации и принятия решений разными психотипами.	Применение дифференцированного подхода в общении, адаптируя стиль, эмоциональность и содержание речи к типу собеседника (открытый/закрытый, уверенный/неуверенный) для повышения эффективности взаимодействия.
Воспитательная деятельность А/02.6	Проектирование педагогических ситуаций, способствующих развитию коммуникативной компетентности и бесконфликтного общения у обучающихся	Методы и приемы бесконфликтного общения, техники активного слушания, аргументации и работы с возражениями с учетом типологии собеседника.	Разработка сценариев и технологических карт учебных занятий или внеурочных мероприятий, направленных на формирование у слушателей навыков эффективной и адаптивной коммуникации.

1.3. Категория слушателей:

Руководители и заместители руководителей образовательных организаций, учителя общеобразовательных организаций, старшие

воспитатели дошкольных образовательных организаций.

1.4. Форма обучения – Очная

1.5. Срок освоения программы: 16 академических часов

Раздел 2. Содержание программы

№	Наименование разделов (модулей) и тем	Всего часов	Виды учебных занятий, учебных работ		Самостоятельная работа, час	Формы контроля
			Лекция, час	Интерактивное (практическое) занятие, час		
*	Входной контроль	1	0	1	0	тест
1	Введение в коммуникативную психологию. Базовые принципы эффективного общения.	2	1	1	0	
2	Дифференцированный подход в коммуникации: диагностика типов собеседника	3	1	2	0	
3	Практикум: стратегии взаимодействия с разными психотипами	4	0	4	0	
4	Разрешение конфликтов и работа с возражениями	2	0	2	0	
*	Выходной контроль	1	0	1	0	тест
*	Итоговая аттестация	3	0	3	0	практическая работа
	Итого	16	2	14	0	

2.2. Рабочая программа

1 Введение в коммуникативную психологию. Базовые принципы эффективного общения. (лекция – 1 ч. Практическое занятие – 1 ч.)

Лекция: Роль и место коммуникации в профессиональной и личной жизни педагога. Базовые модели и структура коммуникативного процесса (отправитель, сообщение, канал, получатель, обратная связь, шумы). Барьеры эффективной коммуникации и пути их преодоления. Принципы активного слушания.

Практическая работа: Упражнения на отработку техник активного слушания (эхо, перефразирование, резюмирование, невербальное подтверждение). Мини-кейсы на идентификацию и преодоление типичных коммуникативных барьеров в педагогической среде.

2 Дифференцированный подход в коммуникации: диагностика типов собеседника (лекция – 1 ч. практическое занятие - 2 ч.)

Лекция: Введение в модель типологии личности по двум шкалам: «уверенность» (уверенный/неуверенный) и «открытость» (открытый/закрытый). Внешние маркеры и поведенческие индикаторы для быстрого определения доминирующего типа: речь, жесты, мимика, организация пространства.

Практическая работа: Тренировка навыка «калибровки» — определение типа поведения собеседника по видеозаписям и описаниям. Упражнение «Определи тип»: анализ известных персонажей из кино и литературы. Работа в малых группах: обсуждение и типологизация последних встреч с коллегами/родителями.

3 Практикум: стратегии взаимодействия с разными психотипами (практическое занятие - 4 ч.)

Практическая работа: Детальный разбор и отработка стратегий взаимодействия с каждым из 4-х типов.

Рольевые игры в парах и малых группах на отработку адаптации своего стиля общения под заданный тип собеседника (ситуации «педагог-родитель»,

«педагог-ученик», «педагог-коллега»).

4 Разрешение конфликтов и работа с возражениями (практическое занятие – 2ч.)

Практическая работа: Анализ природы возражений и конфликтов с точки зрения типологии. Упражнение «Перевод возражения»: определение истинной потребности за формальным возражением в зависимости от типа личности. Отработка техники «Адаптивный ответ» — подбор аргументации, соответствующей ведущему мотиву типа собеседника. Разбор коротких конфликтных кейсов из школьной практики.

*** Входной контроль (практическое занятие – 1 ч.)**

Практическая работа: описание теста входного контроля подробно описано в Разделе 3 Программы.

*** Выходной контроль (практическое занятие – 1 ч.)**

Практическая работа: описание теста выходного контроля подробно описано в Разделе 3 Программы.

**** Итоговая аттестация (практическое занятие – 3 ч.)**

Практическая работа: описание практической работы для итоговой аттестации подробно описано в Разделе 3 Программы.

Раздел 3. Формы аттестации и оценочные материалы

Входной контроль

Форма: тестирование

Описание, требования к выполнению:

Проводится с целью определения уровня базовых знаний в области психологии общения и коммуникации. Входное тестирование состоит из 10 вопросов, каждый из которых оценивается в 1 балл. Пять заданий с выбором одного ответа, пять заданий на выбор нескольких вариантов ответа.

Критерии оценивания:

Максимальное количество баллов 10. Интерпретация результатов: 7-10 баллов – уровень высокий; 3-6 баллов – уровень выполнения средний; 1-2 балла – уровень выполнения низкий.

Примеры заданий:**I. Задание на выбор нескольких вариантов ответа**

1. Какие из перечисленных фактов являются барьерами эффективной коммуникации?

- A) Отсутствие обратной связи
- B) Активное слушание
- C) Эмоциональное состояние собеседников
- D) Использование профессионального жаргона
- E) Четкая структура сообщения

Правильный ответ: A), C), D)

2. Какие из перечисленных положений характеризуют роль и место коммуникации в профессиональной и личной жизни педагога?

- A) Коммуникация является основным инструментом профессионального развития педагога
- B) Эффективная коммуникация способствует установлению доверительных отношений с обучающимися и их родителями
- C) Коммуникативные навыки не влияют на качество образовательного процесса
- D) Способность к конструктивному диалогу помогает разрешать конфликтные ситуации в педагогическом процессе
- E) Профессиональная коммуникация педагога не связана с его личностным ростом
- F) Умение выстраивать коммуникацию с коллегами способствует

созданию благоприятного психологического климата в коллективе

Правильный ответ: А), В), D), F).

3. Какие элементы входят в базовую модель коммуникативного процесса? Выберите все верные варианты?

- А) Отправитель
- В) Сообщение
- С) Канал
- D) Получатель
- Е) План действий
- F) Обратная связь
- G) Шумы

Правильный ответ: А), В), С), D), F), G).

4. Что может выступать в качестве канала в коммуникативном процессе? Выберите все верные варианты.

- А) Устная речь
- В) Письменные сообщения
- С) Жесты и мимика
- D) Электронные средства связи (e-mail, мессенджеры)
- Е) Личные убеждения отправителя
- F) Эмоциональное состояние получателя

Правильный ответ: А), В), С), D).

5. Что такое обратная связь в контексте коммуникативного процесса? Выберите все верные варианты.

- А) Реакция получателя на сообщение
- В) Ответ, который помогает отправителю понять, насколько эффективно было передано сообщение

- С) Препятствия, мешающие передаче сообщения
- Д) Метод кодирования сообщения

Правильный ответ: А), В).

II. Задание на выбор одного варианта ответа

1. Что является инициатором коммуникативного процесса?

- А) Получатель.
- В) Отправитель.
- С) Канал
- Д) Сообщение

Правильный ответ: В)

2. Какой из перечисленных терминов не относится к технике активного слушания?

- А) Перефразирование
- В) Резюмирование
- С) Нереклексивное слушание
- Д) Критика и оценка высказываний собеседника

Правильный ответ: D)

3. Что такое «канал» в контексте коммуникативного процесса?

- А) Способ кодирования сообщения
- В) Средство передачи сообщения от отправителя к получателю
- С) Реакция получателя на сообщение
- Д) Метод анализа обратной связи

Правильный ответ: В)

4. Что характеризует человека с высокой уверенностью и открытостью характера?

- А) Он часто испытывает сомнения и боится принимать решения.

- В) Он легко идёт на контакт, но не уверен в своих силах.
- С) Он проявляет инициативу, чётко выражает своё мнение и не боится ответственности
- Д) Он предпочитает избегать общения и держит свои мысли при себе.

Правильный ответ: С)

5. Какой из следующих признаков свидетельствует о закрытости человека?

- А) Избегание сложных задач и ответственности.
- В) Склонность к долгим раздумьям перед принятием любого решения.
- С) Способность отстаивать свою позицию и принимать решения
- Д) Предпочтение работать в одиночку, избегая командной работы.

Правильный ответ: D)

Количество попыток: не ограничено

Выходной контроль

Форма: тестирование

Описание, требования к выполнению:

Выходное тестирование проводится с целью проверки усвоения знаний и понятий Программы, в том числе модели типологии личности, стратегии взаимодействия с разными типами и методов работы с возражениями. Состоит из 15 вопросов, каждый из которых оценивается в 1 балл. Тест включает шесть вопросов с выбором одного ответа, два задания на установление соответствия, одно задание на определение логической последовательности и шесть вопросов на выбор нескольких вариантов ответа.

Критерии оценивания:

Результаты выходного тестирования оцениваются в категориях «зачтено» / «не зачтено». Тестирование пройдено успешно, если слушатель ответил не менее 11 вопросов правильно.

Примеры заданий:

1. Какой ведущий мотив является приоритетным для типа «Закрытый/Уверенный»?

- A) Статус и престиж.
- B) Безопасность и гарантии.
- C) Выгода и практичность.
- D) Комфорт и позитивные эмоции.

Правильный ответ: C)

2. Какие из перечисленных поведенческих маркеров характерны для «Открытого/Эмоционального» типа? (Выберите несколько вариантов)

- A) Активная жестикуляция
- B) Монотонная речь
- C) Эмоционально окрашенная речь
- D) Сдержанная мимика
- E) Использование превосходных степеней и прилагательных

Правильный ответ: A), C), E)

3. Сопоставьте тип собеседника с рекомендуемой стратегией взаимодействия:

<i>Утверждение</i>	<i>Термин</i>
1. Говорить четко, о деле, использовать цифры и факты, демонстрировать выгоду	A) ОУ
2. Дать возможность выговориться, проявлять искренний интерес, делать комплименты	B) ЗУ

3. Создать атмосферу доверия, говорить о надежности, предоставлять гарантии	С) ЗН
4. Общаться эмоционально, использовать «мы-конструкции», говорить о комфорте	Д)ОН

Правильный ответ: 1 – В), 2 – А), 3 – С), 4 – D)

4. Что является первым шагом в применении дифференцированного подхода по предлагаемой модели?

- А) Предложить аргументацию, соответствующую типу.
- В) Определить уровень уверенности собеседника.
- С) Определить уровень открытости/эмоциональности собеседника.
- Д) Скорректировать свой стиль общения.

Правильный ответ: С)

5. Что может выступать в качестве «шумов» в коммуникативном процессе?

- А) Технические помехи при передаче сигнала.
- В) Языковые барьеры.
- С) Неправильное понимание сообщения получателем.
- Д) Всё вышеперечисленное.

Правильный ответ: D)

6. Какое поведение характерно для человека с низкой уверенностью и высокой открытостью?

- А) Он избегает общения и держит свои мысли при себе.
- В) Он легко идёт на контакт, но испытывает сомнения в своих действиях.
- С) Он проявляет инициативу и чётко выражает своё мнение.

D) Он сдержан в проявлении эмоций, но уверен в своих силах.

Правильный ответ: B)

7. Какой внешний маркер может указывать на закрытость личности?

A) Частые жесты руками.

B) Избегание зрительного контакта и скрещивание рук на груди.

C) Открытая поза и прямой взгляд.

D) Быстрая и чёткая речь.

Правильный ответ: B)

8. Что из перечисленного относится к поведенческим индикаторам уверенности?

A) Склонность к долгим раздумьям перед принятием решения.

B) Избегание сложных задач и ответственности.

C) Способность отстаивать свою позицию и принимать решения.

D) Предпочтение работать в одиночку, избегая командной работы.

Правильный ответ: C)

9. Как педагог может преодолеть языковой барьер в коммуникативном процессе?

A) Использовать профессиональный жаргон для демонстрации компетентности.

B) Говорить быстро, чтобы не дать собеседнику возможности запутаться.

C) Упрощать речь, избегать сложных терминов и проверять понимание собеседника.

D) Ограничить общение с теми, кто не понимает его речи.

Правильный ответ: C)

10. Согласно типологии Бориса Жалило, какие из перечисленных типов возражений относятся к основным категориям? Выберите один правильный ответ?

- А) Рациональные, эмоциональные, скрытые.
- В) Логические, иррациональные, поверхностные.
- С) Прямые, косвенные, завуалированные.
- Д) Фактические, ценностные, интересы.

Правильный ответ: А)

Итоговая аттестация

Форма: практическая работа

Описание, требования к выполнению:

Опираясь на знания и умения, полученные на практических занятиях, вам необходимо проанализировать описание поведения собеседника (например, родителя ученика или коллеги) и разработать краткий план коммуникации с ним.

План должен включать в себя следующие разделы:

- Определение типа: К какому типу (ОУ, ЗУ, ЗН, ОН) вы отнесете собеседника? По каким именно маркерам (речь, жесты, мимика, др.) вы это определили?
- Ведущий мотив: Какой основной мотив (престиж, выгода, безопасность, комфорт) будет для него ключевым в данной ситуации?
- Стратегия и аргументы: Сформулируйте 2-3 ключевых тезиса или аргумента, которые будут эффективны при взаимодействии с этим типом.
- Тактика общения: Какие слова/фразы вы порекомендуете использовать? Каких слов/фраз следует избегать?

Критерии оценивания:

Для получения оценки «зачтено» при выполнении практического задания необходимо:

- Верно определить тип собеседника на основе приведенных в кейсе маркеров.
- Адекватно выявить ведущий мотив.
- Предложить релевантную типу стратегию и формулировки аргументов.
- Избегать рекомендаций, противоречащих эффективной коммуникации с данным типом.

Пример задания:

На родительское собрание пришел отец ученика. Он одет строго, в деловом костюме. Разговаривает немногосложно, его речь монотонна, жесты практически отсутствуют. На ваше эмоциональное предложение об организации совместного выезда класса он отвечает: "Объясните, пожалуйста, какую практическую пользу от этого мероприятия получит мой ребенок в плане успеваемости? Я хочу видеть конкретные результаты".

Раздел 4. Организационно-педагогические условия реализации программы

4.1. Организационно-методическое и информационное обеспечение программы

Нормативные документы

1. Профессиональный стандарт «Педагог (педагогическая деятельность в сфере дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования) (воспитатель, учитель) Утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 18 октября 2013 г. N 544н (ред. от 05.08.2016) URL: <https://base.garant.ru/70535556/> (дата обращения: 10.04.2025)
2. Об образовании в Российской Федерации: федеральный закон Рос. Федерации от 29.12.2012 N 273-ФЗ (ред. от 07.03.2018) URL:

<https://base.garant.ru/70291362/> (дата обращения: 10.04.2025)

3. Приказ Министерства просвещения РФ от 31 мая 2021 г. № 287 “Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта основного общего образования”. URL:

<https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/401333920/> (дата обращения: 10.04.2025)

4. Стратегия развития воспитания в Российской Федерации на период до 2025 года (распоряжение Правительства РФ от 29 мая 2015 г. № 996-р). URL: <http://static.government.ru/media/files/f5Z8H9tgUK5Y9qtJ0tEFnyHlBitwN4gB.pdf> (дата обращения: 10.04.2025)

5. Федеральная рабочая программа воспитания (утверждена Министерством просвещения РФ). URL: https://fgosreestr.ru/educational_programs/federalnaya-rabochaya-programma-vozpitaniya (дата обращения: 10.04.2025)

Литература

1. Бороздина Г.В. Психология делового общения: Учебник. — М.: ИНФРА-М, 2022. — 295 с. — (Высшее образование).

2. Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений. — СПб.: Питер, 2023. — 576 с.

3. Панфилова А.П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности: Учебное пособие. — СПб.: Знание, 2022. — 496 с.

4. Самохвалова А.Г. Коммуникативные стратегии и тактики в профессиональном диалоге // Мир науки. Педагогика и психология. — 2023. — Т. 11. — № 5. — С. 48-56.

5. Экман П. Психология лжи. Обмани меня, если сможешь. — СПб.: Питер, 2024. — 304 с.

Электронные обучающие материалы Интернет-ресурсы

1. Информационно-аналитический портал «Психологическая наука и образование» psyedu.ru Электронный ресурс Электронный ресурс — Режим доступа: <http://www.psyedu.ru> (дата обращения: 10.04.2025)

2. Федеральный образовательный портал «Российское образование». Раздел «Психолого-педагогическое сопровождение» Электронный ресурс — Режим доступа: <http://www.edu.ru> (дата обращения: 10.04.2025)

4.2. Материально-технические условия реализации программы Технические средства обучения

Для реализации программы повышения квалификации необходима аудитория, оборудованная для проведения тренинговых занятий (с возможностью свободного перемещения и объединения слушателей в малые группы). Требуется наличие маркерной/интерактивной доски, флипчарт, проектора.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП

Сертификат 527227426247742686294735902159890388589213147347

Владелец Зорина Мария Андреевна

Действителен с 18.09.2025 по 18.09.2026