**МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РФ**
**ЕКАТЕРИНБУРГСКИЙ ИНСТИТУТ ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ (ФИЛИАЛ) ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**
**УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ**
**ЕКАТЕРИНБУРГСКИЙ КОЛЛЕДЖ ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ**

**А.К. Симонова**

**Методическое пособие по самостоятельной работе**
студентов по курсу

# ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

по специальностям физическая культура и адаптивная физическая культура

Екатеринбург
2017

## Введение

Психология общения представляет одну из отраслей психологического знания.

Психология общения дополняет и углубляет гуманитарные знания студентов о личности, обществе и особенностях межличностных взаимоотношений.

Психология общения - раздел общей и социальной психологии, раскрывающий психологические механизмы общения людей, прежде всего стимулы и мотивы общения, его способы и формы, складывающиеся стереотипы и технологии общения (т.е. речь идет об оптимальных психологических принципах, способах и формах общения людей).

В курсе «Психология общения» изучаются:

- взаимосвязь общения и деятельности;
- цели, функции, виды и уровни общения;
- виды социальных взаимодействий;
- роли и ролевые ожидания в общении;
- механизмы взаимопонимания в общении;
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- этические принципы общения;
-источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

Психология общения во многом носит прикладной характер. Ее цель – способствовать формированию у студентов соответствующих психологических и нравственных качеств.

В результате изучения «Психологии общения» студент должен развить следующие умения:

-умение вести вербальный и невербальный обмен информацией, проводить диагностирование личных свойств и качеств собеседника;

-умение вырабатывать стратегию, тактику и технику взаимодействия с людьми, организовывать их совместную деятельности для достижения социально значимых целей;

-умение идентифицировать себя с собеседником и понимать, как он сам воспринимается партнёром по общению, демонстрировать эмпатию.

Знания и умения, формирующиеся в рамках данной дисциплины, способствуют формированию коммуникативных компетенций, включающих в себя:

-уважение и внимание к собеседнику, «беспристрастная заинтересованность»;

-способность устанавливать контакт;

-способность слушать и слышать;

-эмпатия (чувство сопереживания);

-искусство помощи собеседнику в высказывании своего мнения;

-способность адекватно выражать собственную позицию;

-коммуникативная гибкость и конструктивность;

-готовность разрешать межличностные проблемы;

-способность работать в команде;

-владение коммуникативными умениями и навыками.

Решение этих задач выдвигает на первый план самостоятельную, творческую работу студентов. Эффективность освоения дисциплины студентами самостоятельно связана с изучением основной и специальной литературы, выполнением творческих заданий, написанием сообщений, выполнением тестовых и проблемных заданий, описанием и анализом конкретных ситуаций в деловых отношениях.

# СТРУКТУРНО-СОДЕРЖАТЕЛЬНАЯ ЧАСТЬ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ КУРСА «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»,

## Раздел I. Основные закономерности процесса общения

### Тема 1.1. Введение в психологию общения

**Содержание учебного материала:** Определение психологии общения. Краткая история изучения психологами проблемы общения. Место учебной дисциплины в структуре основной образовательной программы. Цели и задачи учебной дисциплины. Требования к результатам освоения дисциплины. Основные знания и умения студентов.

**Самостоятельная работа студентов**

1.Изучить конспект лекции.
2. Познакомиться с рекомендованной литературой по дисциплине.
3.Выполнение набора тестовых методик: «Приятный ли вы собеседник?» (см. психологический практикум).

**Вопросы для самоконтроля**

1. Что представляет собой психология общения как отрасль психологического знания?
2. В чем состоит практический характер дисциплины?
3. Какие знания должен приобрести студент в результате изучения дисциплины?
4. Как развивалась данная отрасль психологического знания?

**Критерии оценивания.**

| Оценка | Критерии |
|---|---|
| «Отлично» | При решении всех заданий. |
| «Хорошо» | При решении только трех заданий. |
| «Удовлетворительно» | При решении любого одного задания. |
| «Неудовлетворительно» | Если задания не решены. |

### Тема 1.2. Характеристика процесса общения

**Содержание учебного материала:** Понятие об общении в психологии. Категории «общения» и «деятельности» в психологии. Потребность в общении. Общение как ценность. Функции и цели общения. Виды общения. Способы общения. Уровни общения.

**Самостоятельная работа студентов**

1.Изучить конспект лекции.

2. Используя профессиограмму своей специальности, опишите роль и место общения в структуре деятельности.
3.Выполнение набора тестовых методик: «Потребность в общении», «Определение уровня общительности» (см. психологический практикум).

**Вопросы для самоконтроля**

1. Какие определения общения вам известны?
2. Какую взаимосвязь имеет общение и деятельность?
3. В чем сущность коммуникативных потребностей?
4. Перечислите функции, цели, виды, средства и способы общения.
5. Укажите признаки людей экстравертной и интровертной направленности.

**Критерии оценивания.**

| Оценка | Критерии |
|---|---|
| «Отлично» | При решении всех заданий. |
| «Хорошо» | При решении только трех заданий. |
| «Удовлетворительно» | При решении любого одного задания. |
| «Неудовлетворительно» | Если задания не решены. |

## Тема 1.3. Стороны общения: коммуникативная, интерактивная, перцептивная

**Содержание учебного материала:** Понятие – коммуникативная сторона общения. Определение коммуникации и коммуникативной компетенции. Основные функции коммуникации. Виды коммуникаций. Способы понимания в общении. Понятие – интерактивная сторона общения. Общение как взаимодействие. Теория трансактного анализа Э.Бёрна. Понятие – перцептивная сторона общения. Восприятие и понимание в процессе общения. Механизмы межличностного восприятия.

**Самостоятельная работа студентов**

1. Изучить конспект лекции.
2. Составить примеры проявления трансакций по теме занятия (дополнительно).
3. Ответить на вопрос: В чем сущность трансактного анализа Э.Берна и какую практическую значимость он имеет для вас?
4. Выполнение набора тестовых методик: «Трансактный анализ общения» (см. психологический практикум).

**Вопросы для самоконтроля**

1. Что включает в себя коммуникативная сторона общения?
2. Как выглядит структура общения-коммуникации?

3. Какие особенности коммуникативной стороны общения вы можете назвать?
4. В чем состоит особенность интерактивной стороны общения?
5. Что такое трансактный анализ общения?
6. В чем состоят особенности перцептивной стороны общения?

**Критерии оценивания.**

| Оценка | Критерии |
|---|---|
| «Отлично» | При решении всех заданий. |
| «Хорошо» | При решении только трех заданий. |
| «Удовлетворительно» | При решении любого одного задания. |
| «Неудовлетворительно» | Если задания не решены. |

## Тема 1.4. Вербальные и невербальные средства общения

**Содержание учебного материала:** Понятие вербальных и невербальных средств общения. Раскрытие сущности вербального и невербального общения. Понятия: речь, язык, жесты, мимика, поза, походка, их психологическая интерпретация.

### Самостоятельная работа студентов

1.Изучить конспект лекции.
2*. Подготовить сообщения.
3. Выполнить психологическое исследование «Общение как фактор развития личности».

### Вопросы для самоконтроля

1.Что такое вербальное общение?
2. Что входит в структуру речевого общения?
3. что такое невербальное общение?
4. Какие науки изучают невербальные средства общения?

**Критерии оценивания.**

| Оценка | Критерии |
|---|---|
| «Отлично» | При решении всех заданий. |
| «Хорошо» | При решении только трех заданий. |
| «Удовлетворительно» | При решении любого одного задания. |
| «Неудовлетворительно» | Если задания не решены. |

## Раздел II. Оптимизация процесса общения

### Тема 2.1.Факторы, обуславливающие эффективность общения

**Содержание учебного материала:** Факторы эффективного общения, их виды и классификация. Внешние факторы общения. Внутренние факторы общения. Манеры (стили) общения.

**Самостоятельная работа студентов**

1.Изучить конспект лекции.
2. Работа с дополнительными источниками – электронными учебными пособиями.
3. Выполнение набора тестовых методик: «Поведенческие признаки коммуникативной толерантности» (см. психологический практикум).
4*. Подготовить сообщения.

**Вопросы для самоконтроля**

1. Какие факторы определяют эффективность общения?
2. в чем заключается роль самооценки в общении?
3. Что такое манера общения?
4. Какие стили общения вам известны?

**Критерии оценивания.**

| Оценка | Критерии |
|---|---|
| «Отлично» | При решении всех заданий. |
| «Хорошо» | При решении только трех заданий. |
| «Удовлетворительно» | При решении любого одного задания. |
| «Неудовлетворительно» | Если задания не решены. |

### Тема 2.2. Свойства личности, влияющие на эффективность общения

**Содержание учебного материала:** Индивидуальные особенности личности: темперамент и характер. Как общаться с представителями различных типов темпераментов. Характер и общение. Свойства личности в общении: экстравертированность – интровертированность, эмпатийность, ригидность – мобильность.

**Самостоятельная работа студентов**

1.Изучить конспект лекции.
2.Выполнение набора тестовых методик: «Круг Айзенка»; «Тест на определение акцентуаций характера» (см. психологический практикум).
3. Подготовить сообщения.

**Вопросы для самоконтроля**

1. Что такое темперамент и какую роль он играет в общении?
2. Как проявляются черты характера в общении?
3. Что такое акцентуации характера?
4. Какие свойства личности способствуют успешному общению?
5. Какие свойства личности затрудняют общение?

**Критерии оценивания.**

| Оценка | Критерии |
|---|---|
| «Отлично» | При решении всех заданий. |
| «Хорошо» | При решении только трех заданий. |
| «Удовлетворительно» | При решении любого одного задания. |
| «Неудовлетворительно» | Если задания не решены. |

## Тема 2.3. Роли и ролевые ожидания в общении

**Содержание учебного материала:** Понятие роли в психологии. Ролевое взаимодействие. Ролевые ожидания. Нарушение ролевых ожиданий. Коммуникационные роли. Типы деловых собеседников и их отличительные особенности. Правила поведения в зависимости от психотипов собеседников.

**Самостоятельная работа студентов**

1.Изучить конспект лекции.
2. Подготовка кейс-задач.
3*. Подготовить сообщения.

**Вопросы для самоконтроля**

1. Что понимают под ролью в психологии?.
2. Что такое ролевое ожидание?
3. Какие виды коммуникативных ролей вам известны?
4. Охарактеризуйте правила поведения в зависимости от психотипов собеседников.

**Критерии оценивания.**

| Оценка | Критерии |
|---|---|
| «Отлично» | При решении всех заданий. |
| «Хорошо» | При решении только трех заданий. |
| «Удовлетворительно» | При решении любого одного задания. |
| «Неудовлетворительно» | Если задания не решены. |

## Тема 2.4. Коммуникативные эмоциональные состояния

**Содержание учебного материала:** Эмоциональные состояния личности. Связь общения с эмоциональным реагированием субъектов общения на получаемую информацию, на различные формы воздействия и на проявление своих чувств друг к другу (веселье, смятение, смущение, стыд, вина, презрение, обида, гнев, печаль, горе, страх).

**Самостоятельная работа студентов**

1.Изучить конспект лекции.
2.Работа с дополнительными источниками – электронными учебными пособиями.
3.Выполнение набора тестовых методик: «Диагностика помех в установлении эмоциональных контактов» (см. психологический практикум).
4*. Подготовить сообщения.

**Вопросы для самоконтроля**

1. Какие эмоциональные состояния личности вам известны?
2. Какую роль играют эмоциональные состояния в общении?
3. Перечислите положительные эмоциональные состояния.
4. Перечислите отрицательные эмоциональные состояния.
5. Какую роль играют чувства в общении?

**Критерии оценивания.**

| Оценка | Критерии |
|---|---|
| «Отлично» | При решении всех заданий. |
| «Хорошо» | При решении только трех заданий. |
| «Удовлетворительно» | При решении любого одного задания. |
| «Неудовлетворительно» | Если задания не решены. |

## Тема 2.5. Барьеры коммуникаций

**Содержание учебного материала:** Понятие барьеров коммуникации. «Дефекты» общения. Морально-психологические «барьеры» общения. Причины плохой коммуникации. Затруднения в реализации структурных компонентов общения.

**Самостоятельная работа студентов**

1.Изучить конспект лекции.
2. Выполнить психологическое исследование «Особенности личностного познания и характеристики общения».
3*. Подготовить сообщения.
4*. Подготовить аннотацию статьи.

**Вопросы для самоконтроля**

1.Что такое коммуникативные барьеры?

2. Назовите и охарактеризуйте «дефекты» общения.
3. Какие морально-психологические «барьеры» общения вам известны?
4. В чем заключаются причины плохой коммуникации?
5. Как проявляются затруднения в реализации структурных компонентов общения?

**Критерии оценивания.**

| Оценка | Критерии |
|---|---|
| «Отлично» | При решении всех заданий. |
| «Хорошо» | При решении только трех заданий. |
| «Удовлетворительно» | При решении любого одного задания. |
| «Неудовлетворительно» | Если задания не решены. |

## Раздел III. Взаимодействие в общении

### Тема 3.1.Межличностные отношения и общение

**Содержание учебного материала:** Понятие межличностных отношений, их классификация. Методы изучения межличностных отношений. Социометрическая структура группы. Психологический климат коллектива. Принципы и нормы отношений «по горизонтали» и «по вертикали».

**Самостоятельная работа студентов**

1.Изучить конспект лекции.
2.Выполнение набора тестовых методик: «Самооценка психических состояний личности» (см. психологический практикум).
3*. Подготовить сообщения.

**Вопросы для самоконтроля**

1. Что такое межличностные отношения?
2. Приведите классификацию межличностных отношений.
3. Какие методы используют в изучении межличностных отношений?
4. Что такое психологический климат коллектива?
5. Перечислите характеристики благоприятного психологического климата.
6. Укажите принципы и нормы отношений «по горизонтали» и «по вертикали».

**Критерии оценивания.**

| Оценка | Критерии |
|---|---|
| «Отлично» | При решении всех заданий. |
| «Хорошо» | При решении только трех заданий. |
| «Удовлетворительно» | При решении любого одного задания. |

| | |
|---|---|
| «Неудовлетворительно» | Если задания не решены. |

## Тема 3.2. Психология влияния

**Содержание учебного материала:** Понятие психологического влияния, его цели. Психологические средства влияния: вербальные, невербальные, паралингвистические. Конструктивное и цивилизованное психологическое влияние. Формы влияния на партнеров общения : неимперативные прямые формы воздействия (просьба, предложение, убеждение, похвала, поддержка и утешение), императивные прямые формы воздействий (приказ, требование, запрет, принуждение).

### Самостоятельная работа студентов

1.Изучить конспект лекции.
2.Работа с дополнительными источниками – электронными учебными пособиями.
3.Выполнение набора тестовых методик: «Кто ты: ведущий или ведомый?»; «Способны ли вы стать руководителем?» (см.психологический практикум).
4*. Составить кейс – задачи по теме.

### Вопросы для самоконтроля

1.Что такое психологическое влияние?
2. Какие средства психологического влияния вам известны?
3. В чем состоят цели психологического влияния?
4. Охарактеризуйте неимперативные формы влияния.
5. Охарактеризуйте императивные формы влияния.

### Критерии оценивания.

| Оценка | Критерии |
|---|---|
| «Отлично» | При решении всех заданий. |
| «Хорошо» | При решении только трех заданий. |
| «Удовлетворительно» | При решении любого одного задания. |
| «Неудовлетворительно» | Если задания не решены. |

## Тема 3.3. Психология манипулирования

**Содержание учебного материала:** Понятие манипуляции. Манипуляции в общении. Характеристика манипулятивного общения. Способы манипулятивного воздействия. Основные понятия и теории суггестивности. Личностные факторы, обуславливающие эффективность воздействий.

### Самостоятельная работа студентов

1.Изучить конспект лекции.
2*. Составить кейс-задачи по теме.

3. Выполнение набора тестовых методик: «Опросник для выявления выраженности макиавеллизма (склонности к манипулированию другими людьми)» (см. психологический практикум).

**Вопросы для самоконтроля**

1. Что такое манипуляция?
2. В чем состоит специфика манипулятивного общения?
3. Укажите признаки манипулятивного общения.
4.Какие виды манипуляций в общении вам известны?

**Критерии оценивания.**

| Оценка | Критерии |
|---|---|
| «Отлично» | При решении всех заданий. |
| «Хорошо» | При решении только трех заданий. |
| «Удовлетворительно» | При решении любого одного задания. |
| «Неудовлетворительно» | Если задания не решены. |

## Тема 3.4. Психологические механизмы защиты

**Содержание учебного материала:** Понятие психологической защиты. Противостояние психологическому влиянию: виды, средства, техники. Психотехнологии защиты от манипулятивного воздействия: психотехнология пассивной и активной защиты. Способы защиты от воздействий.

**Самостоятельная работа студентов**

1.Изучить конспект лекции.
2. Выполнить психологическое исследование «Социально-психологические аспекты взаимодействия в общении».
3*. Подготовить аннотацию статьи.
4*. Составить кейс – задачи по теме.

**Вопросы для самоконтроля**

1. Что такое психологическая защита?
2. В чем состоят цели психологической защиты?
3. В чем заключается противостояние психологическому влиянию?
4. Перечислите механизмы психологической защиты.

**Критерии оценивания.**

| Оценка | Критерии |
|---|---|
| «Отлично» | При решении всех заданий. |
| «Хорошо» | При решении только трех заданий. |
| «Удовлетворительно» | При решении любого одного задания. |

| | |
|---|---|
| «Неудовлетворительно» | Если задания не решены. |

## Раздел IV. Практические аспекты общения

### Тема 4.1. Психологическая коррекция конфликтного общения

**Содержание учебного материала:** Понятие «конфликта». Причины конфликтов в обществе. Виды конфликтов. Структура и участники конфликта. Мотивы сторон в конфликте. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Последствия конфликтов. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях. Конфликтные личности. Технологии разрешения конфликтов. Конфликт и толерантность. Профилактика конфликтного поведения.

**Самостоятельная работа студентов**

1. Изучить конспект лекции.
2. Выполнение набора тестовых методик: «Конфликтная ли вы личность?»; «Оценка способов реагирования в конфликте» (см. психологический практикум).

**Вопросы для самоконтроля**

1. Что такое конфликт?
2. Перечислите виды конфликтов.
3. Как выглядит структура конфликта?
4. Какие способы разрешения конфликтов вам известны?
5. Какие существуют типы конфликтных личностей?
6. Что такое профилактика конфликтов?

**Критерии оценивания.**

| Оценка | Критерии |
|---|---|
| «Отлично» | При решении всех заданий. |
| «Хорошо» | При решении только трех заданий. |
| «Удовлетворительно» | При решении любого одного задания. |
| «Неудовлетворительно» | Если задания не решены. |

### Тема 4.2. Основные понятия и виды слушания

**Содержание учебного материала:** Определение понятия слушания. Процесс слушания. Характеристики хорошего и плохого слушателя. Виды слушания: пассивное, активное, эмпатическое. Проблема понимания. Приемы эффективного слушания.

**Самостоятельная работа студентов**

1. Изучить конспект лекции.

2*. Подготовить сообщения.
3. Работа с психологическими тренингами.

**Вопросы для самоконтроля**

1. Дайте определение понятию слушание.
2. Укажите основные характеристики хорошего и плохого слушателя.
3. Перечислите основные виды слушания.
4. Какие приемы эффективного слушания вам известны?

**Критерии оценивания.**

| Оценка | Критерии |
|---|---|
| «Отлично» | При решении всех заданий. |
| «Хорошо» | При решении только трех заданий. |
| «Удовлетворительно» | При решении любого одного задания. |
| «Неудовлетворительно» | Если задания не решены. |

## 4.3. Техники и приемы общения

**Содержание учебного материала:** Понятие «техника общения». Понятие «приемы общения». Оценка личности партнера по общению. Структура техники общения. Этапы общения. Приемы повышения эффективности общения.

**Самостоятельная работа студентов**

1. Изучить конспект лекции.
2. Практическая отработка личных навыков, техник и приемов общения.

**Вопросы для самоконтроля**

1. Что такое техника общения?
2. Что такое приемы общения?
3. Назовите основные этапы техники общения.
4. Как провести оценку личности партнера по общению?

**Критерии оценивания.**

| Оценка | Критерии |
|---|---|
| «Отлично» | При решении всех заданий. |
| «Хорошо» | При решении только трех заданий. |
| «Удовлетворительно» | При решении любого одного задания. |
| «Неудовлетворительно» | Если задания не решены. |

## Тема 4.4. Установление взаимопонимания между общающимися

**Содержание учебного материала:** Сущность взаимопонимания и этапы его установления. Восприятие партнера по общению и возникновения первого впечатления о нем. Самопрезентация. Изучение и понимание партнера по общению. Обеспечение понимания себя другим. Сближение позиций и поддержание взаимопонимания.

**Самостоятельная работа студентов**

1. Изучить конспект лекции.
2. Выполнение набора тестовых методик: «Тест на оценку самоконтроля в общении» (см. психологический практикум).
3. Подготовить самопрезентацию (не более 5 минут).
4. Работа с психологическими тренингами.

**Вопросы для самоконтроля**

1. Что такое взаимопонимание?
2. Из каких этапов состоит процесс взаимопонимания?
3. По каким признакам происходит восприятие партнера по общению?
4. Что такое самопрезентация личности?

**Критерии оценивания.**

| Оценка | Критерии |
|---|---|
| «Отлично» | При решении всех заданий. |
| «Хорошо» | При решении только трех заданий. |
| «Удовлетворительно» | При решении любого одного задания. |
| «Неудовлетворительно» | Если задания не решены. |

## Тема 4.5. Развитие коммуникативных способностей

**Содержание учебного материала:** Основные понятия коммуникации. Элементы коммуникаций. Условия коммуникации. Принципы коммуникации. Культурный и этический аспект коммуникации. Коммуникативная компетентность.

**Самостоятельная работа студентов**

1. Изучить конспект лекции.
2*. Подготовить сообщения.
3. Работа с психологическими тренингами.

**Вопросы для самоконтроля**

1.Что такое коммуникативные способности?
2. Что такое коммуникативная компетентность?
3. Как происходит развитие коммуникативных способностей?
4. В чем заключается культурный аспект коммуникации?

**Критерии оценивания.**

| Оценка | Критерии |
|---|---|
| «Отлично» | При решении всех заданий. |
| «Хорошо» | При решении только трех заданий. |
| «Удовлетворительно» | При решении любого одного задания. |
| «Неудовлетворительно» | Если задания не решены. |

## Тема 4.6. Этические принципы общения

**Содержание учебного материала:** Определение понятий «этика общения» и «культура общения». Характеристика способов общения; сохранение достоинства партнера по общению, право партнера на ошибку и возможность ее исправления, толерантность, доверие к людям. Основы деловой этики.

### Самостоятельная работа студентов

1. Изучить конспект лекции.
2. Сформулируйте принципы делового этикета и докажите их значимость в вашей профессиональной деятельности.
3. Выполнение набора тестовых методик: «Этикет и культура вашего общения» (см. психологический практикум).
4. Выполнить психологическое исследование «Самораскрытие и самопредъявление личности в общении»

### Вопросы для самоконтроля

1. Дайте определение понятию «этика общения».
2. Что такое коммуникативная культура?
3. Перечислите признаки коммуникативной культуры.
4. Назовите аспекты этического общения.
5. Назовите особенности делового общения.

**Критерии оценивания.**

| Оценка | Критерии |
|---|---|
| «Отлично» | При решении всех заданий. |
| «Хорошо» | При решении только трех заданий. |
| «Удовлетворительно» | При решении любого одного задания. |
| «Неудовлетворительно» | Если задания не решены. |

## ТЕМЫ СООБЩЕНИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»

1. Проблема «коммуникативного состояния» человека.
2. Общение и профессиональная деятельность.
3. Личностные детерминанты общения.
4. Специфика обмена информацией в коммуникативном процессе.
5. Модели коммуникативного процесса и успешность деятельности.
6. Гендерные и возрастные особенности вербальной коммуникации.
7. Гендерные и возрастные особенности невербальной коммуникации.
8. Индивидуальные различия в использовании невербальных средств общения.
9. Коммуникативные барьеры.
10. Основные стратегии и способы взаимодействия в процессе общения.
11. Точность межличностного восприятия и характер отношений.
12. Структура коммуникативных умений и профессиональная деятельность.
13. Самопрезентация в общении.
14. Стиль общения как характеристика отношений.
15. Роль темперамента и характера в общении.
16. Деловая беседа, психологические аспекты.
17. Психологическая сущность вопросов в общении.
18. Комплименты как психологические приемы влияния на собеседника.

## ПЕРПЕЧЕНЬ КНИГ ДЛЯ АННОТАЦИЙ

1. Берн Э. Игры, в которые играют люди. Харвест, 2006.
2. Карнеги Д. Как завоевать друзей и оказать влияние на людей. М.:2000.
3. Пиз А., Пиз Б. Язык телодвижений. М:Эксмо, 2007.
4. Доброва Е.В. Язык жестов. – М.:АСТ, 2008
5. Искусство управлять людьми /Сост. П.Ю. Константинов. – М.: АСТ, 2010.

# ТРЕНИРОВОЧНЫЕ ЗАДАНИЯ В ТЕСТОВОЙ ФОРМЕ ПО САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЕ

## Раздел I. Основные закономерности процесса общения

1. *Понятие: "Сложный, многоплановый процесс, установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности" - соответствует понятию:*
а) взаимодействие;
б) общение;
в) восприятие.
2. *Одна из важнейших функций общения:*
а) воспитательная;
б) репродуктивная;
в) информационная.
*3. Виды общения:*
а) вербальное;
б) невербальное;
в) все ответы верны.
*4. К средствам общения можно отнести:*
а) язык;
б) жесты;
в) все ответы верны.
5. *Коммуникативная сторона общения предполагает:*
а) общение как обмен информацией;
б) общение как взаимодействие;
в) общение как восприятие.
*6. Интерактивная сторона общения предполагает:*
а) коммуникацию;
б) взаимодействие;
в) восприятие.
7. *Перцептивная сторона общения предполагает*:
а) взаимодействие;
б) восприятие;
в) коммуникацию.
*8. Способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми:*
а) коммуникативные способности;
б) обратная связь;
в) коммуникативная компетентность.
*9. Наука, которая исследует расположение людей в пространстве при общении* -
а) проксемика;
б) такесика;
в) кинестика.

*10. Наука, которая изучает внешние проявления человеческих чувств и эмоций -*
а) проксемика;
б) кинестика;
в) такесика.

## Раздел II. Оптимизация процесса общения

*1. Индивидуально - психологические особенности человека, определяющие динамику протекания его психических процессов и поведения - это...*
а) характер;
б) темперамент;
в) способности.
*2. Совокупность устойчивых свойств индивида, которые проявляются в его отношении к действительности и накладывают отпечаток на его поведение и поступки - это...*
а) одаренность;
б) темперамент;
в) характер.
*3. Человек общительный, обращенный к внешнему миру:*
а) интроверт;
б) амбиверт;
в)экстраверт.
*4. Человек направленный на себя, замкнутый в себе:*
а) амбиверт;
б) интроверт;
в) экстраверт.
*5. Определите свойства личности, способствующие успешному общению:*
а) эмпатийностъ и толерантность;
б) интровертированностъ и застенчивость;
в) конфликтность и агрессивность.
*6. Помехи препятствующие контакту между коммуникатором и реципиентом, адекватному приему, пониманию и усвоению сообщений в процессе коммуникации:*
а) барьеры коммуникаций;
б) ролевые ожидания;
в) конфликты.
*7. Определите свойства личности, затрудняющие общение:*
а) экстравертированность и эмпатийность;
б) толерантность и мобильность;
в) агрессивность и ригидность.
*8. Эффективность общения тесно связана с:*
а) тоном обращения;
б) поведением собеседников;
в) все ответы верны.

*9.Определите, от каких характеристик зависит эффективность общения:*
а) мировоззрение;
б) отношение к другим людям и к самому себе;
в) все ответы верны.
*10. Деструкция ожиданий в процессе общения, нарушающая взаимодействие общающихся, а иногда создающая конфликтные ситуации* -
а) самонадеянность;
б) бестактность;
в) тщеславность.

## Раздел III. Взаимодействие в общении

*1. Устойчивое положительное (одобрительное, хорошее) отношение к кому- или чему- нибудь (другим людям, их группам, социальным явлениям), проявляющиеся в приветливости, доброжелательности, восхищении, побуждающее к общению, оказанию внимания, помощи* -
а) привязанность;
б) дружба;
в) симпатия.
*2. Неприязнь, нерасположение, эмоциональное отношение неприятия кого - либо или чего - либо: отдельных черт характера и вкусов человека, его голоса и т.п.* -
а) вражда;
б) антипатия;
в) зависть.
3. *Скрытое от адресата побуждение его к изменению отношения к чему - либо, принятию решений и выполнению действий, необходимых для достижения собственных целей*
а) влияние;
б) манипуляция;
в) конформизм.
*4. Процесс и результат изменения индивидом поведения другого человека, его установок, намерений, представлений и оценок в ходе взаимодействия с ним* -
а) манипуляция;
б) влияние;
в) давление.
*5. К паралингвистическим средствам влияния относятся:*
а) позы и жесты;
б) имидж;
в) особенности произнесения речи, отдельных слов и звуков.

*6. К невербальным средствам влияния относятся:*
а) визуальный контакт;
б) манеры общения;
в) все ответы верны.
*7. Потребность человека, проявляющаяся в его желании и стремлении постоянно быть с людьми, устанавливать и сохранять положительные взаимоотношения с ними:*
а) ригидность;
б) аффилиация;
в) суггестивность.
*8. Способность голоса воздействовать на слушателя своим звучанием, а не смыслом сказанного:*
а) суггетивность;
б) ригидность;
в) фрустрация.
*9. Свойство человека легко менять свою точку зрения, установку на что - то под влиянием группового мнения:*
а) конформность;
б) фрустрация;
в) мобильность.
*10. Это неприятие или игнорирование человека окружающими, в результате чего люди реагируют на него плохим настроением, нервозностью, попытками восстановить отношения или окончательным разрывом:*
а) остракизм;
б) одиночество;
в) недоверие.

## Раздел IV. Практические аспекты общения

*1. Какое понятие соответствует данному определению: столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов субъектов взаимодействия -*
а) проблема;
б) конфликт;
в) стресс.
*2. Определите тактику в конфликте: стремление сохранить или наладить благоприятные отношения, обеспечить интересы партнера путем сглаживания отношений-*
а) приспособление;
б) конфронтация;
в) компромисс.
*3. Определите тактику в конфликте: стремление настоять на своем путем открытой борьбы за свои интересы, занятие жесткой позиции непримиримого антагонизма в случае сопротивления:*
а) компромисс;

б) конфронтация;
в) соперничество.
*4. Способы, к которым прибегает человек, чтобы подготовится к общению и его поведение в ходе общения:*
а) этика общения;
б) техника общения;
в) приемы общения.
*5. Наиболее предпочтительные средства, выбираемые человеком для процесса общения:*
а) культура общения;
б) приемы общения;
в) толерантность.
*6. Процесс самопознания и осознания человеком себя и того, как он воспринимается партнером по общению-*
а) рефлексия;
б) идентификация;
в) визуализация.
*7. Совокупность культурных норм, культурологических знаний, ценностей, используемых в процессе коммуникации:*
а) коммуникативные способности;
б) коммуникативная культура;
в) коммуникативная толерантность.
*8.Индивидуально-психологические особенности личности, обеспечивающие эффективное взаимодействие и адекватное взаимопонимание между людьми в процессе общения:*
а) коммуникативная толерантность;
б) коммуникативные способности;
в) коммуникативная культура.
*9. Соблюдение правил приличия, учтивость:*
а) вежливость;
б) тактичность;
в) приветливость.
*10. Чувство меры, создающее умение вести себя в обществе, не задевать достоинства людей:*
а) толерантность;
б) вежливость;
в) тактичность.

# ОТВЕТЫ НА ЗАДАНИЯ В ТЕСТОВОЙ ФОРМЕ

**Раздел 1**

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| б | в | в | в | а | б | б | в | а | б |

**Раздел 2**

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| б | в | в | б | а | в | в | в | в | б |

**Раздел 3**

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| в | б | б | б | в | в | б | а | а | а |

**Раздел 4**

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| б | в | б | б | б | а | б | б | а | в |

# МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Цель самостоятельной работы – содействие оптимальному усвоению студентами учебного материала, развитие их познавательной активности, готовности и потребности в самообразовании.

Задачи самостоятельной работы:

- углубление и систематизация знаний;
- постановка и решение познавательных задач;
- развитие умений работы с различной по объему и виду информацией, учебной и научной литературой;
- практическое применение знаний, умений;
- развитие навыков организации самостоятельного учебного труда и контроля за его эффективностью.

При выполнении заданий самостоятельной работы студентам предстоит:

- самостоятельная формулировка проблемных вопросов;
- сбор и изучение информации;
- анализ, систематизация и трансформация информации;
- отображение информации в необходимой форме;
- консультация у преподавателя;
- оформление работы;
- представление работы на оценку преподавателя или группы.

По итогам самостоятельной работы студенты должны:

- развить такие универсальные умения, как умение учиться самостоятельно, принимать решения, проектировать свою деятельность и осуществлять задуманное, проводить исследование, осуществлять и организовывать коммуникацию;
- научиться проводить рефлексию: формулировать получаемые результаты, цели дальнейшей работы;
- познать радость самостоятельных побед, открытий, творческого поиска.

## Характеристика заданий

**Подготовка информационного сообщения** – это вид внеаудиторной самостоятельной работы по подготовке небольшого по объему устного сообщения для озвучивания на занятии. Сообщаемая информация носит характер уточнения или обобщения, несет новизну, отражает современный взгляд по определенным проблемам.

Сообщение отличается от докладов и рефератов не только объемом информации, но и ее характером – сообщения дополняют изучаемый вопрос фактическими или статистическими материалами. Оформляется задание письменно, оно может включать элементы наглядности (иллюстрации, демонстрацию).

Регламент времени на озвучивание сообщения – до 5 мин.

Роль студента:

- собрать и изучить литературу по теме;
- составить план или графическую структуру сообщения;
- выделить основные понятия;
- ввести в текст дополнительные данные, характеризующие объект изучения;
- оформить текст письменно;
- сдать на контроль преподавателю и озвучить в установленный срок.

**Написание аннотации** – это вид внеаудиторной самостоятельной работы студентов по написанию краткой характеристики книги, статьи, рукописи. В ней излагается основное содержание данного произведения, даются сведения о том, для какого круга читателей оно предназначено. Работа над аннотацией помогает ориентироваться в ряде источников на одну тему, а также при подготовке обзора литературы.

Студент должен перечислить основные мысли, проблемы, затронутые автором, его выводы, предложения, определить значимость текста.

Роль студента:

- внимательно изучить информацию;
- составить план аннотации;
- кратко отразить основное содержание аннотируемой информации;
- оформить аннотацию и сдать в установленный срок.

**Оформление аннотации**

АННОТАЦИЯ

на первоисточник (статью, книгу, сочинение и пр.)

Фамилия автора, полное наименование работы, места и год издания.

1. Краткие сведения об авторе.
2. Вид издания (статья, книга, учебник, сочинение и пр.).
3. Целевая аудитория издания.
4. Цели и задачи издания.
5. Структура издания и краткий обзор содержания работы.
6. Основные мысли, проблемы, затронутые автором.
7. Выводы и предложения автора по решению затронутых проблем.

Автор аннотации.

**Составление опорного конспекта** – представляет собой вид внеаудиторной самостоятельной работы студента по созданию краткой информационной структуры, обобщающей и отражающей суть материала лекции, темы учебника. Опорный конспект призван выделить главные объекты изучения, дать им краткую характеристику, используя символы, отразить связь с другими элементами. Основная цель опорного конспекта – облегчить запоминание. В его составлении используются различные базовые понятия, термины, знаки (символы) – опорные сигналы. Опорный конспект –

это наилучшая форма подготовки к ответу и в процессе ответа. Составление опорного конспекта к темам особенно эффективно у студентов, которые столкнулись с большим объемом информации при подготовке к занятиям и, не обладая навыками выделять главное, испытывают трудности при ее запоминании.

Опорные конспекты могут быть проверены в процессе опроса по качеству ответа студента, его составившего, или эффективностью его использования при ответе другими студентами.

Роль студента:

- изучить материалы темы, выбрать главное и второстепенное;
- установить логическую связь между элементами темы;
- представить характеристику элементов в краткой форме;
- оформить работу и предоставить в установленный срок.

**Составление глоссария** – вид самостоятельной работы студента, выражающейся в подборе и систематизации терминов, непонятных слов и выражений, встречающихся при изучении темы. Развивает у студентов способность выделять главные понятия темы и формулировать их. Оформляется письменно, включает название и значение терминов, слов и понятий в алфавитном порядке.

Роль студента:

- прочитать материал источника, выбрать главные термины, непонятные слова;
- подобрать к ним и записать основные определения или расшифровку понятий;
- оформить работу и предоставить в установленный срок.

**Составление сводной (обобщающей) таблицы по теме** – это вид самостоятельной работы студента по систематизации объемной информации, которая сводится (обобщается) в рамки таблицы. Формирование структуры таблицы отражает склонность студента к систематизации материала и развивает его умения по структурированию информации. Краткость изложения информации характеризует способность к ее свертыванию. В рамках таблицы наглядно отображаются как разделы одной темы (одноплановый материал), так и разделы разных тем (многоплановый материал). Такие таблицы создаются как помощь в изучении большого объема информации, желая придать ему оптимальную форму для запоминания.

Роль студента:

- изучить информацию по теме;
- выбрать оптимальную форму таблицы;
- информацию представить в сжатом виде и заполнить ею основные графы таблицы;
- пользуясь готовой таблицей, эффективно подготовиться к контролю по заданной теме.

**Составление и решение ситуационных задач (кейсов)** – это вид самостоятельной работы студента по систематизации информации в рамках постановки или решения конкретных проблем. Решение ситуационных задач – чуть менее сложное действие, чем их создание. И в первом, и во втором случае требуется самостоятельный мыслительный поиск самой проблемы, ее решения. Такой вид самостоятельной работы направлен на развитие мышления, творческих умений, усвоение знаний, добытых в ходе активного поиска и самостоятельного решения проблем. Следует отметить, что такие знания более прочные, они позволяют студенту видеть, ставить и разрешать как стандартные, так и не стандартные задачи, которые могут возникнуть в дальнейшем в профессиональной деятельности.

Роль студента:

- изучить учебную информацию по теме;
- провести системно – структурированный анализ содержания темы;
- выделить проблему, имеющую интеллектуальное затруднение, согласовать с преподавателем;
- дать обстоятельную характеристику условий задачи;
- критически осмыслить варианты и попытаться их модифицировать (упростить в плане избыточности);
- выбрать оптимальный вариант (подобрать известные и стандартные алгоритмы действия) или варианты разрешения проблемы (если она не стандартная);
- оформить и сдать на контроль в установленный срок.

## Образец составления и решения ситуационных задач (кейсов)

### Примерный текст ситуационной задачи (кейса):

"К вам как менеджеру по персоналу зашла начальник отдела бухгалтерии и сказала: "У меня в отделе есть плохой работник N, я хочу, чтобы вы организовали его увольнение". Расскажите, что вы будете делать в таком случае".

При решении кейса студенты должны:

1) представить рассуждение по поводу: необходимости дополнительных данных и источников их получения; прогнозов относительно субъектов и/или причин возникновения ситуации;
2) продемонстрировать умения использовать системный подход, ситуативный подход, широту взглядов на проблему;
3) подготовить программу действий, направленную на реализацию, например, аналитического метода решения проблемы: проанализировать все доступные данные, превратить их в информацию; определить проблему; прояснить и согласовать цели; выдвинуть возможные альтернативы; оценить варианты и выбрать один из них.

Независимо от природы предоставленного кейса, студентам нужно будет:

1. "Проанализировать" его: выявить, что и почему происходит, что может

произойти и почему.

2. Объяснить ситуацию.

3. Оценить уже принятые меры.

4. Обсудить возможные будущие действия и сравнить их возможную эффективность.

**Формирование информационного блока (информационного портфолио)** – это такой вид самостоятельной работы, который требует координации навыков студента по сбору, систематизации, переработке информации, и оформления ее в виде подборки материалов, кратко отражающих теоретические вопросы изучаемой проблемы (определение, структура, виды), а также практические ее аспекты (методики изучения, значение для усвоения последующих тем, профессиональная значимость). Умение формировать информацию по теме в блоки развивает у студентов широкое видение вопросов, научное мышление, приучает к основательности в изучении проблем. Качественно изготовленные информационные блоки могут служить дидактическим материалом для изучения темы в процессе самоподготовки как самим студентом, так и его сокурсниками. Информационный блок может включать таблицы, схемы, рисунки, методики исследования, выводы.

Роль студента:

- изучить материал источника, выделяя главное и второстепенное;
- установить логическую связь между элементами темы;
- подобрать и записать основные определения и понятия;
- дать краткую характеристику объекту изучения;
- использовать элементы наглядности, выделить главную информацию в схемах, таблицах, рисунках;
- сделать выводы, обозначить важность объекта изучения в образовательном или профессиональном плане.

**Создание материалов-презентаций –** это вид самостоятельной работы студентов по созданию наглядных информационных пособий, выполненных с помощью мультимедийной компьютерной программы PowerPoint. Этот вид работы требует координации навыков студента по сбору, систематизации, переработке информации, оформления ее в виде подборки материалов, кратко отражающих основные вопросы изучаемой темы, в электронном виде. То есть создание материалов-презентаций расширяет методы и средства обработки и представления учебной информации, формирует у студентов навыки работы на компьютере.

Материалы-презентации готовятся студентом в виде слайдов с использованием программы Microsoft PowerPoint. В качестве материалов-презентаций могут быть представлены результаты любого вида внеаудиторной самостоятельной работы, по формату соответствующие режиму презентаций.

Роль студента:

- изучить материалы темы, выделяя главное и второстепенное;
- установить логическую связь между элементами темы;
- представить характеристику элементов в краткой форме;
- выбрать опорные сигналы для акцентирования главной информации и отобразить в структуре работы;
- оформить работу и предоставить к установленному сроку.

**Составление анкет, вопросов интервью и беседы** – это вид самостоятельной работы студентов по созданию методических средств для проведения психодиагностики. Данный вид заданий требует от студентов развитого критического мышления по осмыслению информации, ее структурированию на главные элементы и второстепенные, а также умения лаконично формулировать мысль и выражать ее в вопросной форме. Кроме того, использование разработанных студентом данных психодиагностических средств требует от него и развитых коммуникативных, перцептивных и интерактивных навыков.

Анкета является методическим средством для получения первичной социально-психологической информации на основе вербальной коммуникации и представляет собой опросный лист для получения ответов на заранее составленную систему вопросов. Интервью – метод социальной психологии, заключающийся в сборе информации, полученной в виде ответов на поставленные, заранее сформулированные, вопросы. Беседа – метод, предусматривающий прямое или косвенное получение психологической информации путем речевого общения. Задание должно включать не менее 10 вопросов.

Роль студента:
- изучить информацию по теме;
- разработать вопросы анкеты, интервью или беседы;
- оформить задание и представить на контроль в установленный срок.

**Внимание!** Задания под * выполняются индивидуально в качестве дополнительной работы студента.