

ГБПОУ НАО « Нарьян-Марский социально-гуманитарный колледж имени И.П. Выучейского»

**Методические рекомендации**

для самостоятельной работы студентов заочной формы обучения

по дисциплине **ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

Преподаватель: С.Ю. Коротких

Нарьян-Мар

2019 г.

Методические указания составлены в соответствии с рабочей программой по дисциплине **Психология общения**

Составлена в соответствии с Федеральными государственными образовательными стандартами и к минимуму содержания и к уровню подготовки выпускника по специальностям СПО (заочная форма обучения)

Зам. директора по УР \_\_\_\_\_ /Авачёва Л.М./  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Составитель: **Коротких С.Ю.**

Согласовано:

Председатель ПЦК \_\_\_\_\_  
/ \_\_\_\_\_ /

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

## ВВЕДЕНИЕ

Рабочая программа учебной дисциплины «*Психология общения*» является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальностям СПО (заочная форма обучения) и входит в общий гуманитарный и социально-экономический цикл.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **уметь**:

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **знать**:

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

### Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>50</b>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>10</b>
в том числе:	
практические занятия	8
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	<b>40</b>
в том числе:	
самостоятельная работа над курсовой работой (проектом)	-
внеаудиторная самостоятельная работа: изучение тем в соответствии с содержанием, конспектирование, заполнение таблиц, решение задач, самоанализ коммуникативных качеств, проведение самодиагностики, подбор примеров, анализ ситуаций, подготовка сообщений, рефератов.	40
<b>Формы итоговой аттестации:</b>	
- <i>контрольная работа</i>	
- <i>дифференцированный зачет</i>	

### СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## **Раздел 1. ВВЕДЕНИЕ В ПСИХОЛОГИЮ ОБЩЕНИЯ**

### **Тема 1.1. Общение: понятие, структура, функции (2 часа)**

#### **Содержание материала:**

Понятие общения. Значение общения для развития индивида и социальных общностей. Цели, виды, функции общения. Структура общения. Общение и деятельность. Уровни общения по А.Б. Добровичу: конвенциональный, примитивный, манипулятивный, стандартизированный, игровой, деловой, духовный.

#### **Практические задания:**

- 1) Составить список своих коммуникативных качеств, помогающих и мешающих Вам в общении.
- 2) Познакомьтесь с классификацией уровней общения А.Б. Добровича и заполните таблицу «Уровни общения»:

Уровень общения, его сущность	Поведение партнеров на разных фазах контакта			
	Фаза взаимо-направленности	Фаза взаимо-отражения	Фаза взаимо-информирования	Фаза взаимо-отключения

#### **Вопросы для самоконтроля:**

- 1) Что такое общение?
- 2) Можно ли общение рассматривать как простое отправление информации или ее прием? Почему?
- 3) Дайте характеристику роли и места общения в развитии индивида и социальных общностей.
- 4) Назовите основные функции общения.
- 5) Какие существуют средства общения?
- 6) Назовите и охарактеризуйте структурные компоненты процесса общения по классификации Г.М. Андреевой.
- 7) Кратко охарактеризуйте различные подходы к проблеме соотношения общения и деятельности.
- 8) Какие виды общения выделяют? В чем особенность каждого из них?
- 9) Как сочетаются между собой личные и деловые отношения?

### **Тема 1.2. Вербальное общение (2 часа)**

## Содержание материала

Вербальные средства общения. Структура речевой коммуникации. Принципы и нормы вербальной коммуникации в межличностном общении. Приемы эффективной вербальной коммуникации: техника «Я-высказывания», техники отказа собеседнику

### Практические задания:

1) Отреагируйте на предложенные ситуации, используя технику «Я-сообщение».

*Например:* Ваш начальник всегда пытается найти недостатки в вашей работе, как бы хорошо она ни была сделана.

Описание поведения данного лица, не содержащее осуждения	Точное описание своих чувств («Конкретное воздействие на меня»)	Описание причины возникновения чувств («Мои чувства при этом»)	Выражение просьбы («Что, по-моему, должно делать данное лицо»)
<i>Когда вы критикуете мою работу, не говоря, в чем я ошибаюсь...</i>	<i>...я не знаю, как исправиться...</i>	<i>...и чувствую безысходность и огорчение.</i>	<i>Скажите мне конкретно, что я делаю неправильно, чтобы я мог исправиться.</i>

### Ситуации:

- Вы ждете очень важного для вас звонка от клиента фирмы, но на какое-то время Вам пришлось отлучиться (вызвал начальник). Когда Вы вернулись, Ваш коллега не сказал, что вам уже звонили.
- Вы – старший менеджер по персоналу в организации. Среди ваших подчиненных – ваш друг, который использует ваши межличностные отношения в процессе делового взаимодействия (позволяет себе опаздывать, отлучаться с работы по личным делам, некачественно выполнять ваши поручения).
- На совещании вы представляете доклад о мерах по улучшению качества обслуживания клиентов вашей организации. Периодически один из присутствующих перебивает вас на полуслове, чтобы что-то уточнить или внести свои предложения по данному вопросу.

2) Изучая техники отказа собеседнику, заполните таблицу:

Название техники	Сущность техники	Примеры	Эффективность
------------------	------------------	---------	---------------

		высказываний	использования

**Вопросы для самоконтроля:**

- 1) Дайте характеристику роли и места речи в развитии общения.
- 2) Охарактеризуйте структуру речевой коммуникации (схема коммуникативного акта).
- 3) Что такое контекст и какую роль он играет в процессе речевой коммуникации?
- 4) Назовите основные правила речевой коммуникации.
- 5) Использование каких приемов вербальной коммуникации способствует повышению эффективности общения?

**Тема 1.3. Невербальное общение (3 часа)**

**Содержание материала**

Невербальная коммуникация, ее функции и значение. Специфика невербальной коммуникации по сравнению с вербальной. Каналы невербальной коммуникации.

**Практические задания:**

Опишите (в таблице) экспрессивные признаки некоторых эмоций: радость, внимание, удивление, безразличие, презрение, печаль (горе), гнев, страх.

Эмоция	Голова	Лицо			Руки	Корпус тела	Ноги
		Брови	Глаза	Рот			
<b>Радость</b> <i>(пример)</i>	Отклонена назад	Приподнимание бровей, сглаживание поперечных складок на лбу	Сужение глаз, появление складок у наружного угла	Углы приподняты	Подвижны	Отклонен назад	Ступни развернуты

**Вопросы для самоконтроля:**

- 1) Что общего и различного между вербальной и невербальной коммуникацией?
- 2) Для чего используется невербальный язык общения?
- 3) Какие функции выполняют невербальные сообщения при взаимодействии с вербальными?
- 4) Какие каналы невербальной коммуникации вы знаете?

5) Относится ли организация пространства общения к невербальной коммуникации?

#### **Тема 1.4. Влияние индивидуально-типологических особенностей людей на процесс общения (4 часа)**

Темперамент, его свойства. Типы темперамента, их влияние на стиль общения.

Влияние поло-возрастных особенностей на стиль общения.

#### **Практические задания:**

В процессе изучения темы заполните таблицу «**Влияние типа темперамента на стиль общения**»

Качества	Типы темперамента			
	сангвиник	холерик	флегматик	меланхолик
Эмоциональная позиция в общении				
Роль в общении				
Самооценка				
Уверенность в себе				
Подчинение				
Дружба и любовь				
Решения				
Речь				
Мимика, выражение лица				
Движения, походка				
Особенности деятельности				

#### **Вопросы для самоконтроля:**

- 1) Что такое темперамент? Что лежит в основе темперамента?
- 2) Как темперамент проявляется в общей активности, эмоциональной и моторной сфере человека?
- 3) Проанализируйте особенности сильного и слабого типа нервной системы.
- 4) Что такое нейротизм? Каким типам темперамента присущ его высокий уровень? Как он проявляется в поведении, в деятельности и общении человека?
- 5) Как распознать темперамент человека по речи, походке, мимике?
- 6) Профессии какого типа подходят больше всего для флегматика? сангвиника? меланхолика? холерика?

- 7) Какие особенности необходимо учитывать при взаимодействии с человеком с тем или иным типом темперамента?
- 8) Как пол и возраст человека влияет на стиль общения?

## **Раздел 2. КОММУНИКАТИВНАЯ СТОРОНА ОБЩЕНИЯ**

### **Тема 2.1. Специфика коммуникативного процесса (1 час)**

#### ***Содержание материала***

Понятие коммуникации, типы коммуникации. Механизм обратной связи, ее виды.

#### ***Практические задания:***

Подобрать примеры, иллюстрирующие применение в общении прямой и косвенной обратной связи. Проанализируйте результат применения в общении прямой и косвенной обратной связи.

#### ***Вопросы для самоконтроля:***

- 1) Что такое коммуникация? Какова основная цель межличностной коммуникации?
- 2) Кто является субъектом коммуникации?
- 3) Какие типы коммуникации выделяют?
- 4) В чем заключается специфика межличностного информационного обмена?
- 5) В чем заключается сущность механизма обратной связи в процессе общения?
- 6) Какие виды обратной связи выделяют и в чем сущность каждого из них?

### **Тема 2.2. Коммуникативные барьеры (3 часа)**

#### ***Содержание материала***

Понятие коммуникативных барьеров. Виды коммуникативных барьеров, причины их возникновения. Предупреждение возникновения коммуникативных барьеров.

#### ***Практические задания:***

- 1) Подобрать примеры, иллюстрирующие возникновение тех или иных видов коммуникативных барьеров: барьеры избегания, барьеры непонимания, барьеры отсутствия авторитета, барьеры социально-культурных различий.
- 2) Продумайте способы преодоления коммуникативных барьеров.

#### ***Вопросы для самоконтроля:***

- 1) Что такое коммуникативные барьеры?
- 2) Какую роль играют коммуникативные барьеры в общении?
- 3) Дайте характеристику видам коммуникативных барьеров.
- 4) Назовите способы преодоления барьеров в общении.

### **Тема 2.3. Слушание (2 часа)**



### ***Содержание материала***

Понятие слушания, значение слушания для эффективной коммуникации. Виды слушания: активное, пассивное; нерефлексивное, рефлексивное. Техники активного слушания. Правила эффективного слушания.

### ***Практические задания:***

При изучении техник эффективного слушания заполните таблицу:

<b>Тип слушания</b>	<b>Функция</b>	<b>Формула</b>	<b>Применение</b>
Выслушивание			
Распрашивание			
Перефразирование (парафраз)			
Эхо-техника (или «Зеркало»)			
Резюмирование			
Эмпатическое слушание			

### ***Вопросы для самоконтроля:***

- 1) Почему «умение слушать» является одним из важнейших коммуникативных качеств?
- 2) В чем заключается различие между рефлексивным и нерефлексивным слушанием?
- 3) В каких случаях наиболее эффективно эмпатическое слушание?
- 4) В каких случаях наиболее эффективно использование парафразы?
- 5) В каких случаях наиболее эффективно резюмирование?
- 6) В каких ситуациях общения наиболее эффективным способом окажется простое выслушивание собеседника?
- 7) Каковы правила эффективного слушания?

## **Раздел 3. ИНТЕРАКТИВНАЯ СТОРОНА ОБЩЕНИЯ**

### **Тема 3.1. Взаимодействие в общении (3 часа)**

### ***Содержание материала***

Понятие взаимодействия, его значение в общении. Эффект конгруэнции. Виды социальных взаимодействий (кооперация, конкуренция; дополнительное, пересекающееся, скрытое). Позиции в общении. Теория транзактного анализа Э. Берна. Ведущие стратегии поведения во взаимодействии.

### ***Практические задания:***

Подбор примеров, иллюстрирующих дополнительные, пересекающиеся и скрытые взаимодействия в процессе общения.

### ***Вопросы для самоконтроля:***

- 1) Что такое социальное взаимодействие? Каково его значение в общении?
- 2) Назовите характерные черты социального взаимодействия.
- 3) Раскройте суть эффекта конгруэнции.
- 4) Что включает в себя горизонтальная составляющая межличностного взаимодействия?
- 5) Что включает в себя вертикальная составляющая межличностного взаимодействия (позиции партнеров в общении)?
- 6) Дайте характеристику таким видам социального взаимодействия как кооперация и конкуренция. Отметьте их положительные и отрицательные стороны.

## **Тема 3.2. Роли и ролевые ожидания в общении (4 часа)**

### ***Содержание материала***

Понятие социальной роли. Социальная роль и поведение человека. Типы социальных ролей (по А.Б. Добровичу). Актуальная роль. Ролевой конфликт. Стили взаимодействия (продуктивный, непродуктивный; ритуальный, манипулятивный, гуманистический). Основные критерии определения стиля взаимодействия.

### ***Практические задания:***

Подберите и проанализируйте 2-3 ситуации с позиций исполнения различных социальных ролей участниками взаимодействия.

### ***Вопросы для самоконтроля:***

- 1) Дайте определения понятий «социальная роль» и «межличностная роль». Как социальная и межличностная роли влияют на поведение человека?
- 2) Рассмотрите различные классификации социальных ролей. Дайте их краткую характеристику.
- 3) Раскройте суть актуальной роли.
- 4) Какие причины могут стать причиной ролевого конфликта?
- 5) Дайте краткую характеристику стилей взаимодействия. В чем сильные и слабые стороны каждого из них?

## **Тема 3.3. Конфликты во взаимодействии (3 часа)**

### ***Содержание материала***

Понятие конфликта, его структура, функции. Классификации конфликта. Основные причины конфликта. Проблема совместимости. Динамика конфликта. Типы конфликтных личностей (демонстративный, ригидный, неуправляемый, сверхточный и др.) и их социально-психологическая характеристика. Стратегии поведения в конфликтной ситуации. Предупреждение и разрешение конфликтов.

***Практические задания:***

Разработайте свой Кодекс поведения в конфликте (или в конфликтной ситуации).

***Вопросы для самоконтроля:***

- 1) Согласны ли вы с утверждением, что «конфликт – это дефект общения»? Почему?
- 2) Каковы положительные и отрицательные стороны конфликта?
- 3) Почему открытый конфликт предпочтительнее латентного?
- 4) Охарактеризуйте основные стили поведения в конфликтной ситуации.
- 5) В каких ситуациях может оказаться эффективным тот или иной стиль взаимодействия в конфликтной ситуации?
- 6) Охарактеризуйте основные стадии протекания конфликта и возможности его разрешения на каждой стадии.
- 7) Опишите различные шаги и способы конструктивного поведения в конфликте.
- 8) Проанализируйте, почему в конфликте проявляются сильные эмоции и возникает эмоциональная напряженность

**Раздел 4. ПЕРЦЕПТИВНАЯ СТОРОНА ОБЩЕНИЯ**

**Тема 4.1. Роль социального восприятия в общении (3 часа)**

***Содержание материала***

Сущность социальной перцепции, ее основные функции. Эффекты межличностного восприятия. Ошибки восприятия. Взаимопонимание как социально-психологический феномен. Причины недопонимания. Условия взаимопонимания. Психологические основы имиджелогии.

***Практические задания:***

***Вопросы для самоконтроля:***

- 1) Раскройте понятие «социальной перцепции». Каковы ее функции в процессе общения? Назовите общие закономерности процесса восприятия в общении.
- 2) Какую роль играют эффекты восприятия в общении? (эффект 1-го впечатления, эффект ореола, эффект привлекательности и др.)
- 3) От чего зависит точность первого впечатления?

- 4) В чем заключаются ошибки эффектов восприятия
- 5) Влияет ли 1-е впечатление на имидж человека?
- 6) Что такое самопрезентация?
- 7) Какие эффекты межличностного восприятия и факторы могут использоваться для эффективной самопрезентации? Охарактеризуйте их.

## **Тема 4.2. Механизмы и законы межличностного восприятия (4 часа)**

### ***Содержание материала***

Механизмы межличностного восприятия: идентификация, стереотипизация, каузальная атрибуция, эмпатия, рефлексия, аттракция. Приемы формирования аттракции. Техника самопрезентации.

### ***Практические задания:***

Отработайте применение приемов формирования аттракции в повседневной жизни. Отрефлексируйте их эффективность.

### ***Вопросы для самоконтроля:***

- 1) Что общего и каковы различия между эмпатией и идентификацией как механизмами социальной перцепции?
- 2) Стереотипы в общении – одна из наиболее обсуждаемых проблем в социальной психологии. В чем причина возникновения стереотипов? Как они проявляются в поведении человека?
- 3) Каковы положительные стороны стереотипизации как механизма социальной перцепции?
- 4) Каковы последствия жесткой стереотипизации поведения в общении?
- 5) Дайте определение каузальной атрибуции, ее значение в процессе общения.
- 6) Охарактеризуйте ошибки каузальной атрибуции
- 7) Какова роль установки в межличностном восприятии?
- 8) Что такое аттракция в процессе общения?
- 9) Охарактеризуйте основные приемы формирования аттракции. Какую роль они играют в формировании 1-го впечатления на собеседника?

## **Раздел 5. ЭТИКА ДЕЛОВОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ**

### **Тема 5.1. Деловая беседа (2 часа)**

### ***Содержание материала***

Функции, основные этапы деловой беседы. Виды бесед. Методы начала беседы. Инструменты беседы. Правила деловой беседы.

***Практические задания:***

Подобрать приемы аргументации и контраргументации.

***Вопросы для самоконтроля:***

- 1) В чем особенность деловой беседы как формы делового общения?
- 2) Какие этапы выделяют в деловой беседе? Какие задачи решаются на каждом из них?
- 3) Перечислите и охарактеризуйте методы начала разговора.
- 4) Каких ошибок необходимо избегать на начальном этапе деловой беседы?
- 5) Какие аспекты необходимо учитывать на последующих этапах деловой беседы?
- 6) Как использовать разные виды вопросов в процессе беседы?
- 7) Как относиться к замечаниям в процессе беседы? Как парировать замечания без ущерба для деловых отношений?
- 8) Перечислите основные правила поведения и общения в процессе деловой беседы.

**Тема 5.2. Публичное выступление (2 часа)**

***Содержание материала***

Структура публичного выступления. Архитектоника (построение) любого выступления. Построение речи. Виды речи. Требования к речи при публичном выступлении. Временная организация выступления. Аудитория: критерии оценки аудитории, признаки аудитории. Риторические приемы (эффекты) публичного выступления.

***Практические задания:***

Подберите:

- Способы установления контакта с аудиторией.
- Способы привлечения (удержания) внимания аудитории.
- Способы преодоления страха перед аудиторией.

***Вопросы для самоконтроля:***

- 1) Какие виды речи выделяют в публичном выступлении?
- 2) Из каких этапов состоит процесс подготовки к публичному выступлению? Какие способы подготовки к выступлению вы знаете?
- 3) Какие неречевые компоненты публичного выступления необходимо учитывать в процессе подготовки к выступлению?
- 4) Как психологически настроиться на публичное выступление?

- 5) Перечислите этапы публичного выступления и среднюю продолжительность каждого из них.
- 6) Каковы требования к речи выступающего?
- 7) Как завершить выступление?

### **Тема 5.3. Этические принципы общения (2 часа)**

#### ***Содержание материала***

Этические принципы в общении. Золотое правило нравственности. Обеспечение благоприятного психологического климата в коллективе. Профессионально-этический кодекс. Культура речи.

#### ***Практические задания:***

Разработка этического кодекса общения в процессе делового взаимодействия.

#### ***Вопросы для самоконтроля:***

- 1) Какое значение имеет соблюдение этических принципов в деловом общении?
- 2) Как вы понимаете «золотое правило нравственности»?
- 3) Что включает в себя понятие «культура речи»?

### **ЗАДАНИЯ К КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЕ по дисциплине «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ» (ОЗО)**

**Задание № 1. (к теме «Невербальные средства общения»)**

Просмотрите фильм «Детектор лжи» (см. папку «Методические материалы») и письменно ответьте на следующие вопросы:

- 1) Какое значение имеют жесты мимика в человеческом общении?
- 2) Как выражаются жесты симпатии у мужчин и женщин? (примеры из к/ф)
- 3) Что такое «линия контакта»? Каковы ее границы? Какое значение она имеет в общении?
- 4) Влияет ли культура того или иного народа на интерпретацию «языка жестов»? Докажите примерами из фильма.
- 5) Как жесты влияют на имидж человека?
- 6) Привести примеры жестов власти.
- 7) Чем отличаются горизонтальные и вертикальные жесты? Каково их влияние на процесс общения?
- 8) Какое значение имеет невербальный язык на собеседовании при приеме на работу?
- 9) Понятие **конгруэнтности** вербального и невербального языков и ее значение в общении.
- 10) Привести примеры жестов лжи.
- 11) Поддается ли взгляд нашему сознательному контролю? Почему?
- 12) Жесты переговоров и их значение (примеры из к/ф)
- 13) Могут ли позы и жесты «говорить» о внутреннем состоянии человека, о наличии у него психологических проблем? Докажите примерами их фильма.
- 14) Жесты уверенности и неуверенности: привести примеры из к/ф.

### **Задание № 2. (к теме «Коммуникативные барьеры»)**

Используя художественную литературу, примеры из собственной жизни, анекдоты, фильмы, телепередачи, подобрать примеры, иллюстрирующие каждый из рассматриваемых уровней непонимания: семантический, логический, стилистический, фонетический (по 2 примера на каждый уровень непонимания)

### **Задание № 3. (к теме «Интерактивная сторона общения»)**

Подобрать примеры, иллюстрирующие дополнительные равные, дополнительные неравные, пересекающиеся и скрытые взаимодействия (по 2 примера). Примеры проиллюстрировать соответствующими схемами.

Р Р  
В В  
РБ РБ

**Задание № 4. Изучение особенностей поведения человека в конфликтных ситуациях (к теме «Конфликты в общении: их значение, предупреждение и разрешение»)**

Алгоритм выполнения задания:

1. Внимательно прочитайте инструкцию к «**Тесту Томаса**» и выполните тест в соответствии с ней (*приложение 1*). Ответы записывайте в специальном бланке (*приложение 2*)
2. Сопоставьте свои ответы по тесту с **ключом** (*приложение 3*) и зафиксируйте их в бланке ответов.
3. Представьте полученные результаты на графике (*приложение 4*).
4. Проанализируйте полученные результаты (письменно ответьте на вопросы) (*приложение 5*):
  - Какие стратегии поведения в конфликтных ситуациях выражены по результатам исследования у Вас?
  - По вашему мнению, каких качеств Вам не хватает в разрешении конфликтных ситуаций: с коллегами, с близкими людьми?

### **Задание № 5. Изучение особенностей темперамента**

#### Алгоритм выполнения задания:

1. Внимательно прочитайте инструкцию к «**Опроснику Айзенка**» и выполните тест в соответствии с ней (*приложение 6*). Ответы записывайте в специальном бланке (*приложение 7*)
2. Сопоставьте свои ответы по тесту с **ключом** (*приложение 8*) и зафиксируйте их в бланке ответов.
3. Отложите полученные результаты по шкалам «экстраверсия-интроверсия» и «эмоциональная стабильность – эмоциональная нестабильность» на системе координат, что поможет Вам определить свой тип темперамента (*приложение 9*).
4. Познакомьтесь с описанием типов темперамента по таблице (*см. методические материалы и приложение 10*)
5. Проанализируйте полученные результаты (письменно ответьте на вопросы):
  - Какой тип темперамента у Вас преобладает?
  - Как особенности Вашего темперамента проявляются в общении с окружающими людьми и в деятельности?

### **Вопросы к зачету по дисциплине «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»**



- 1) Понятие и структура общения. Значение общения для развития человека и социальных общностей.
- 2) Влияние особенностей темперамента на процесс общения.
- 3) Влияние поло-возрастных особенностей на процесс общения.
- 4) Понятие коммуникации, типы коммуникации. Механизм обратной связи, ее виды.
- 5) Невербальное общение: понятие, функции, специфика. Значение невербальных средств в процессе общения. Каналы невербальной коммуникации.
- 6) Вербальное общение. Структура речевой коммуникации. Принципы и нормы вербальной коммуникации в межличностном общении.
- 7) Коммуникативные барьеры: понятие, виды, причины их возникновения. Предупреждение возникновения коммуникативных барьеров в общении.
- 8) Техники эффективного слушания. Правила эффективного слушания.
- 9) Техника «Я - сообщение» как прием эффективной коммуникации.
- 10) Техники отказа собеседнику.
- 11) Понятие взаимодействия, его значение в общении. Позиции в общении.
- 12) Стили взаимодействия (продуктивный, непродуктивный; ритуальный, манипулятивный, гуманистический).
- 13) Понятие конфликта, его структура, функции. Классификации конфликта. Основные причины конфликта.
- 14) Динамика конфликта. Типы конфликтных личностей и их социально-психологическая характеристика.
- 15) Стратегии поведения в конфликтной ситуации. Предупреждение и разрешение конфликтов.
- 16) Сущность социальной перцепции, ее основные функции. Эффекты межличностного восприятия и их влияние на процесс общения.
- 17) Механизмы и законы межличностного восприятия. Приемы формирования аттракции.
- 18) Функции, основные этапы деловой беседы. Виды бесед. Правила деловой беседы.
- 19) Публичное выступление, его структура. Требования к речи при публичном выступлении. Риторические приемы (эффекты) публичного выступления.
- 20) Этические принципы в общении. Золотое правило нравственности. Обеспечение благоприятного психологического климата в коллективе. Культура речи.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1.

**Тест описания поведения К. Томаса**

**Цель:** Изучение особенностей поведения человека в конфликтных ситуациях.

**Инструкция:** Вам предлагается 30 пар несложных суждений. Каждое суждение описывает возможное поведение человека в ситуации общения с другим человеком. Каждый раз читайте подряд два суждения: **А** и **Б**, - и выбирайте то, которое в большей степени характеризует ваше собственное поведение. Выбранное суждение отметьте.

1. А: Иногда я предоставляю другим возможность взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

Б: Чем обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, с чем мы оба согласны.

2. А: Я стараюсь найти компромиссное решение.

Б: Я пытаюсь уладить дело с учетом интересов другого и моих собственных.

3. А: Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

Б: Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.

4. А: Я стараюсь найти компромиссное решение.

Б: Я иногда жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.

5. А: Улаживая спорную ситуацию, я все время стараюсь найти поддержку у другого.

Б: Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

6. А: Я пытаюсь избежать возникновения неприятностей для себя.

Б: Я стараюсь добиться своего.

7. А: Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.

Б: Я считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться другого.

8. А: Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

Б: Я первым делом стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы.

9. А: Я думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.

Б: Я предпринимаю все усилия, чтобы добиться своего.

10. А: Я твердо стараюсь достичь своего.

Б: Я пытаюсь найти компромиссное решение.

11. А: Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы.

Б: Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.

12. А: Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.

Б: Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет навстречу мне.

13. А: Я предлагаю среднюю позицию.

Б: Я настаиваю, чтобы было сделано по-моему.

14. А: Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах.

Б: Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.

15. А: Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.

Б: Я стремлюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряженности.

16. А: Я стараюсь не задеть чувств другого.

Б: Я пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.

17. А: Обычно я настойчиво стараюсь добиться своего.

- Б: Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
- 18.** А: Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.  
Б: Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.
- 19.** А: Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.  
Б: Я стремлюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.
- 20.** А: Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия.  
Б: Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих.
- 21.** А: Ведя переговоры, я стремлюсь быть внимательным к желаниям другого.  
Б: Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.
- 22.** А: Я пытаюсь найти позицию, находящуюся посередине между моей позицией и точкой зрения другого человека.  
Б: Я отстаиваю свои желания.
- 23.** А: Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желание каждого из нас.  
Б: Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.
- 24.** А: Если позиция другого кажется ему очень важной, я стараюсь пойти навстречу его желаниям.  
Б: Я стараюсь убедить другого прийти к компромиссу.
- 25.** А: Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.  
Б: Ведя переговоры, я стремлюсь быть внимательным к желаниям другого.
- 26.** А: Я предлагаю среднюю позицию.  
Б: Я обычно озабочен тем, чтобы удовлетворить желание каждого из нас.
- 27.** А: Зачастую я избегаю позиции, которая может вызвать споры.  
Б: Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.
- 28.** А: Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.  
Б: Улаживая ситуацию, я часто стремлюсь найти поддержку у другого.
- 29.** А: Я предлагаю среднюю позицию.  
Б: Не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.
- 30.** А: Я стараюсь не задеть чувств другого.  
Б: Я всегда занимаю такую позицию в споре, чтобы мы совместно с заинтересованным человеком могли добиться успеха.

ПРИЛОЖЕНИЕ 2.

**Бланк ответов к тесту К. Томаса**

№	Варианты ответа		№	Варианты ответа	
	А	Б		А	Б
1.			16.		
2.			17.		
3.			18.		
4.			19.		
5.			20.		
6.			21.		
7.			22.		
8.			23.		
9.			24.		
10.			25.		
11.			26.		
12.			27.		
13.			28.		
14.			29.		
15.			30.		

Количество набранных баллов по каждому из способов поведения в конфликте:

**Противоборство (соревнование, конкуренция):** \_\_\_\_\_

**Сотрудничество:** \_\_\_\_\_

**Компромисс:** \_\_\_\_\_

**Избегание (уход, уклонение):** \_\_\_\_\_

**Уступчивость (приспособление):** \_\_\_\_\_

## **КЛЮЧ для обработки результатов теста К. Томаса**

В соответствии с приведенным ниже ключом посчитайте число совпадений ответов по каждому из способов регулирования конфликтов.

### **КЛЮЧ:**

***Противоборство (соревнование, конкуренция):***

*3а, 6б, 8а, 9б, 10а, 13б, 14б, 16б, 17а, 22б, 25а, 28а.*

***Сотрудничество:***

*2б, 5а, 8б, 11а, 14а, 19а, 20а, 21б, 23а, 26б, 28б, 30б.*

***Компромисс:***

*2а, 4а, 7б, 10б, 12б, 13а, 18б, 20б, 22а, 24б, 26а, 29а,*

***Избегание (уход, уклонение):***

*1а, 5б, 6а, 7а, 9а, 12а, 15б, 17б, 19б, 23б, 27а, 29б, 30а*

***Уступчивость (приспособление):***

*1б, 3б, 4б, 11б, 15а, 16а, 18а, 21а, 24а, 25б, 27б*

Представьте полученные результаты на графике:

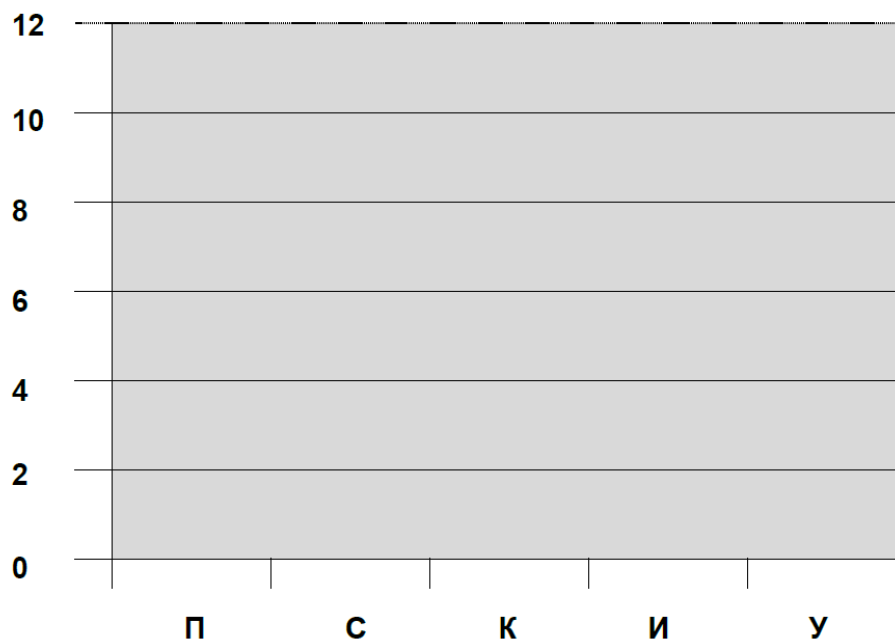
**П** - противоборство (соревнование, конкуренция)

**С** – сотрудничество

**К** – компромисс

**И** - избегание (уход, уклонение)

**У** - уступчивость (приспособление)



## Материал для анализа результатов самодиагностики

### Вопросы:

- Какие стратегии поведения в конфликтных ситуациях выражены по результатам исследования у Вас?
- По Вашему мнению, каких качеств Вам не хватает в разрешении конфликтных ситуаций: с коллегами, с близкими людьми?

В основании типологии конфликтного поведения К.Томаса лежат два стиля поведения: *кооперация*, связанная с вниманием человека к интересам других людей, и *напористость*, для которой характерен акцент на защите собственных интересов.

Соответственно этим двум основным измерениям К.Томас выделяет следующие стратегии поведения в конфликте:

- ***противоборство*** (*соревнование, конкуренция*) как стремление добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому;
- ***уступчивость (приспособление)***, означающее, в противоположность соперничеству, принесение в жертву собственных интересов ради другого;
- ***компромисс*** основан на взаимных уступках друг другу;
- ***избегание (уход, уклонение)***, для которого характерно как отсутствие стремления к кооперации, так и отсутствие тенденции к достижению собственных целей;
- ***сотрудничество***, когда участники взаимодействия приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон.

ПРИЛОЖЕНИЕ 6.

Опросник Айзенка (форма А)

*Инструкция:* Вам предлагается 57 вопросов. На каждый вопрос отвечайте только «ДА» или «НЕТ», нельзя их пропускать. Не тратьте время на обсуждение вопросов, здесь не может быть хороших или плохих ответов, так как это не испытание умственных способностей, а исследование личностных свойств.

1. Часто ли вы испытываете тягу к новым впечатлениям, к тому, чтобы встряхнуться, испытать возбуждение?
2. Часто ли нуждаетесь в друзьях, которые Вас понимают, могут ободрить, утешить?
3. Вы верите в удачу, считая себя везучим человеком?
4. Находите ли Вы, что Вам трудно ответить «нет»?
5. Задумываетесь ли Вы перед тем, как что-нибудь предпринять?
6. Если Вы обещаете что-нибудь сделать, всегда ли сдерживаете свои обещания независимо от того, удобно ли Вам или нет?
7. Часто ли у Вас бывают спады и подъемы настроения?
8. Всегда Вы поступаете и говорите быстро, не раздумывая?
9. Часто ли Вы чувствуете себя несчастным человеком без достаточных на это причин?
10. Вам интересно заключать пари, спорить на что-нибудь?
11. Вам трудно скрыть волнение, когда Вы разговариваете со значимым для Вас человеком?
12. Вы злились когда-нибудь на своих знакомых, если им удавалось Вас обойти?
13. Вам часто кажутся странными люди, которые своей серьезностью и осторожностью наводят на окружающих тоску?
14. Часто ли Вы беспокоитесь из-за того, что сделали или сказали такое, чего не следовало бы говорить?
15. Предпочитаете ли Вы обычно книги встречам с людьми?
16. Легко ли Вас обидеть?
17. Любите ли часто бывать в компании?
18. Бывают ли у Вас иногда мысли, которые Вы хотели бы скрыть от окружающих?
19. У Вас бывали периоды, когда Вы без серьезных причин чувствовали себя несчастным человеком?
20. Путешествуя, Вы охотнее любуетесь пейзажами, чем беседуете с людьми?
21. Часто ли Вы мечтаете?
22. Когда на Вас кричат, Вы отвечаете тем же?
23. Часто ли Вас беспокоит чувство вины?
24. Вы всегда готовы прийти на помощь нуждающемуся человеку?
25. Способны ли Вы дать волю своим чувствам и всю повеселиться в компании?
26. Считаете ли себя человеком возбудимым и чувствительным?
27. Считаете ли себя человеком живым и веселым?
28. Часто ли, сделав какое-нибудь важное дело, Вы испытываете чувство, что могли бы сделать его лучше?



29. Вы больше молчите, когда находитесь в обществе других людей?
30. Иногда Вы сплетничаете?
31. Бывает ли, что Вам не спиться из-за того, что разные мысли лезут Вам в голову?
32. Если Вы хотите узнать о чем-либо, то Вы предпочитаете узнать об этом в книге, нежели спросить?
33. Вам бывает трудно заснуть из-за беспокойства по поводу неудачи?
34. Нравится ли Вам работа, которая требует от Вас постоянного внимания?
35. Бывают ли у Вас приступы дрожи?
36. Всегда ли Вы платили бы за провоз багажа на транспорте, если бы не опасались проверки?
37. Вам неприятно находиться в обществе, где подшучивают друг над другом?
38. Раздражительны ли Вы?
39. Нравится ли Вам работа, которая требует быстроты действий?
40. Волнуетесь ли Вы по поводу каких-то неприятностей, которые могли бы произойти?
41. Вы ходите медленно и неторопливо?
42. Вы когда-нибудь опаздывали на свидание или на работу?
43. Часто ли Вам снятся кошмары?
44. Верно ли, что Вы так любите поговорить, что никогда не упустите случая побеседовать с незнакомым человеком?
45. Беспокоят ли Вас какие-нибудь боли?
46. Вы чувствуете себя несчастным, если долго не могли видеться со своими знакомыми?
47. Можете ли Вы назвать себя нервным человеком?
48. Не во всех делах Вы стремитесь добиваться полезного для людей результата?
49. Вас ценят в компании как веселого и изобретательного человека?
50. Легко ли Вы обижаетесь, когда люди указывают на Ваши ошибки в работе или промахи?
51. Вы считаете, что трудно получить настоящее удовольствие от вечеринки?
52. Беспокоит ли Вас чувство, что Вы чем-то хуже других?
53. Легко ли Вам внести оживление в довольно скучную компанию?
54. Бывает ли, что вы говорите о вещах, в которых не разбираетесь?
55. Вас беспокоит чувство вины или угрызения совести даже из-за пустяков?
56. Любите ли Вы подшучивать над другими?
57. Страдаете ли Вы от бессонницы?

ПРИЛОЖЕНИЕ 7.

**Бланк для ответов к опроснику Айзенка**

1.	21.	41.
----	-----	-----

2.	22.	42.
3.	23.	43.
4.	24.	44.
5.	25.	45.
6.	26.	46.
7.	27.	47.
8.	28.	48.
9.	29.	49.
10.	30.	50.
11.	31.	51.
12.	32.	52.
13.	33.	53.
14.	34.	54.
15.	35.	55.
16.	36.	56.
17.	37.	57.
18.	38.	
19.	39.	
20.	40.	

Сумма баллов по шкалам:

1. Шкала «интроверсия - экстраверсия»: \_\_\_\_\_
2. Шкала «эмоциональная стабильность – эмоциональная нестабильность»:  
\_\_\_\_\_
3. Шкала «ложь - откровенность»: \_\_\_\_\_

## Обработка результатов

При обработке результатов подсчитывается количество баллов, полученных по каждой шкале. Количество баллов по каждой шкале определяется по сумме совпадения знаков в ответах испытуемого (ответу «нет» соответствует знак «-», «да» - «+») с ключом.

### КЛЮЧ для формы А

1. Шкала «интроверсия - экстраверсия»:

Со знаком «+»: 1, 3, 8, 10, 13, 17, 22, 25, 27, 39, 44, 46, 49, 53, 56

Со знаком «-»: 5, 15, 20, 29, 32, 34, 37, 41, 51

2. Шкала «эмоциональная стабильность – эмоциональная нестабильность»:

Со знаком «+»: 2, 4, 7, 9, 11, 14, 16, 19, 21, 23, 26, 28, 31, 33, 35, 38, 40, 43, 45, 47, 50, 52, 55, 57

3. Шкала «ложь - откровенность»:

Со знаком «+»: 6, 24, 36

Со знаком «-»: 12, 18, 30, 42, 48, 54

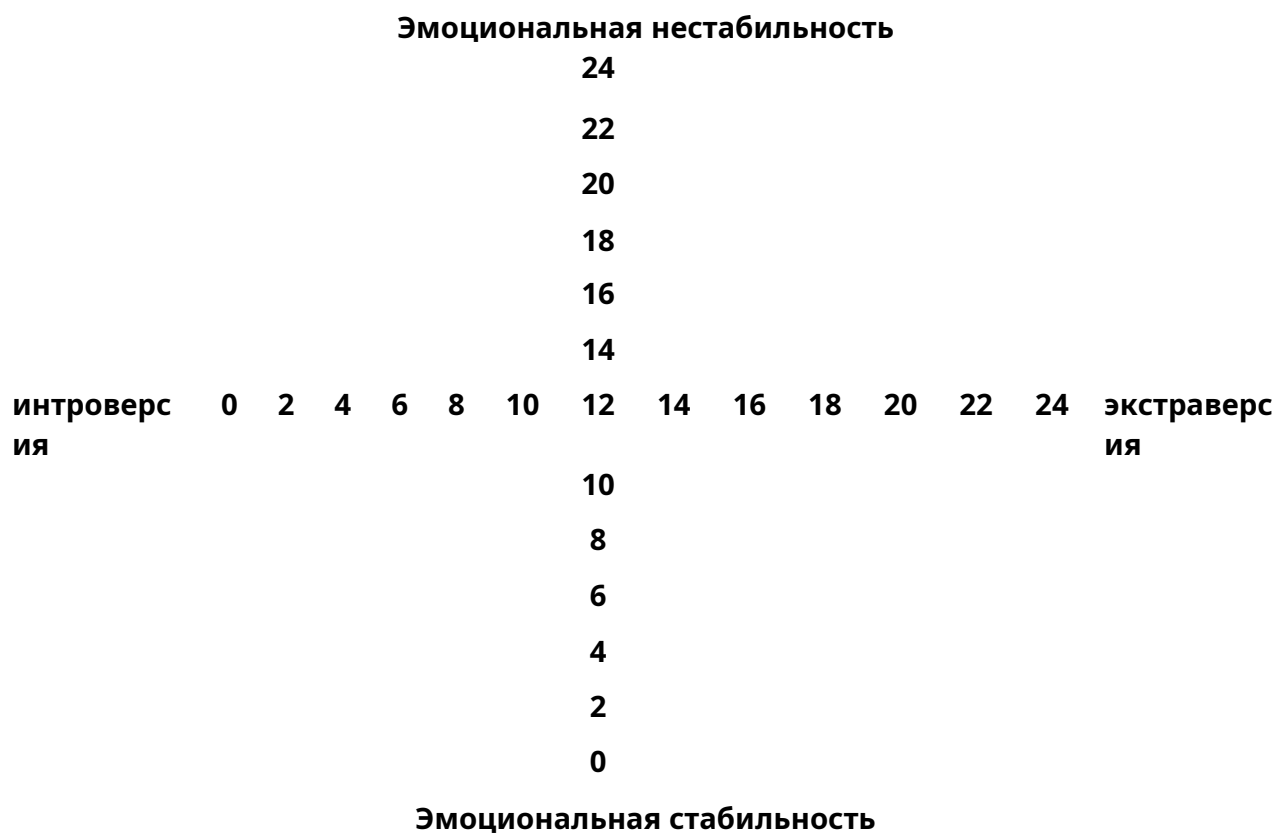
Показатель в 3 балла по шкале лжи считается критическим (при большей оценке результаты считаются недостоверными).

Интроверсия		Экстраверсия	
Значительная	Умеренная	Умеренная	Значительная
1 - 7	8 - 11	12 - 16	19 - 24

Эмоциональная стабильность		Эмоциональная нестабильность	
Высокая	Средняя	Высокая	Очень высокая
До 10	11-14	15-18	19-24

## Схема корреляций типов темперамента со шкалами теста

<b>Эмоциональная нестабильность</b>														
МЕЛАНХОЛИК      24      ХОЛЕРИК														
Тревожный      22      Активный														
Раздраженный      20      Обидчивый														
Неподатливый      18      Неспokoйный														
Пессимистический      16      Агрессивный, возбудимый														
Сдержанный      14      Поддающийся настроениям														
Необщительный      14      Импульсивный														
Оптимистический														
интроверс	0	2	4	6	8	10	12	14	16	18	20	22	24	экстраверс
ия														ия
ФЛЕГМАТИК      10      САНГВИНИК														
Пассивный,      8      Беззаботный														
спокойный      6      Инициативный														
Старательный,      4      Общительный														
размеренный      2      Открытый														
Вдумчивый      0      Разговорчивый														
Миролюбивый      0      Доступный, живой														
Направленный														
Надежный														
<b>Эмоциональная стабильность</b>														



## ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

**Темперамент** – это индивидуально-психологическая особенность личности, которая проявляется в степени эмоциональной возбудимости, в скорости и энергии протекания психических процессов, в скорости и выразительности движений, мимики и жестов, а также в особенностях смены настроений.

Темперамент *мало подвержен изменениям под влиянием среды и воспитания.* Это врожденное качество личности, в его основе лежат особенности протекания нервных процессов.

**Экстраверсия (социальная активность)** – направленность человека во вне, на окружающее, зависимость его реакций от внешних раздражителей (впечатлений): общительность, активность, импульсивность, оптимизм.

**Интроверсия (социальная пассивность)** – направленность человека на себя, на свои собственные мысли и переживания, зависимость его реакций от возникающих у него образов, представлений, мыслей: поведение спокойное, вдумчивое, рассудительное, необщительное.

**Эмоциональная возбудимость** – наименьшая степень воздействия, вызывающая эмоциональную реакцию и скорость ее возникновения; от этого зависит степень эмоциональной стабильности – нестабильности.

Темпераменты **равноценны**, т.к. каждый из типов темперамента имеет положительные и отрицательные проявления.

Среди выдающихся, великих людей встречаются представители всех четырех типов темперамента:

- холерики: Петр 1, А.С. Пушкин, И.П. Павлов, А.В. Суворов
- флегматики: И.А. Крылов, М.И. Кутузов
- сангвиники: Наполеон, А.И. Герцен, М.Ю. Лермонтов
- меланхолики: П.И. Чайковский, Н.В. Гоголь

Из четырех известных типов темперамента в жизни чаще встречаются сангвиники и холерики, реже меланхолики и еще реже флегматики. Многие обладают темпераментом, в котором своеобразно сочетаются черты нескольких типов темпераментов, однако черты одного из них преобладают.

## Перечень рекомендуемых учебных изданий, дополнительной литературы

### Основные источники:

1. Рогов Е.И. Психология общения: учебник. – М: КНОРУС, 2018
2. Сухов А.Н. Основы социальной психологии: учебное пособие. – М: КНОРУС, 2018
3. Лавриненко В.Н. Деловая культура: учебник и практикум для СПО. – М: Изд-во Юрайт, 2017

### Дополнительные источники:

1. Андриенко Е.В. Социальная психология: Учебное пособие для студентов высших педагогических учебных заведений. / Под ред. В.А Слостенина – М.: Академия, 2011.
2. Берн Э. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры. Пер. с англ. – [Электронный ресурс] - [www.koob.ru/berne\\_eric/](http://www.koob.ru/berne_eric/)
3. Битянова М.Р. Социальная психология: Учебное пособие. – [Электронный ресурс] - <http://psychlib.ru/mgppu/Bsp-2001/Bsp-576.htm>
4. Бороздина Г.В. Психология делового общения: Учебное пособие. – [Электронный ресурс] - <http://www.koob.ru/borozdina/>
5. Гришина Н.В. Психология конфликта. – [Электронный ресурс] - [www.koob.ru/grishina\\_n\\_v/psihologiya\\_konflikta](http://www.koob.ru/grishina_n_v/psihologiya_konflikta)
6. Демидова Г.В. Управленческая психология: Учебное пособие. – М.: Издательский центр «Академия», 2010.
7. Добрович А.Б. Общение: наука и искусство. – [Электронный ресурс] - <http://psychlib.ru/mgppu/hre/hre-1822.htm>
8. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. – [Электронный ресурс] - <http://www.litmir.info/br/?b=112145>
9. Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений. - [Электронный ресурс] - <http://psychologyofcommunication.jimdo.com/>
10. Корнелиус Х., Фэйр Ш. Выиграть может каждый. – [Электронный ресурс] - [http://psychologi.net.ru/book2\\_isk\\_ob/vuigrat\\_mozhet.html](http://psychologi.net.ru/book2_isk_ob/vuigrat_mozhet.html)
11. Крижанская Ю.С., Третьякова В.П. Грамматика общения. – [Электронный ресурс] - <http://www.psychologies.ru/events/books/psyhoterapiya/yu-krijanskaya-v-tretyakov-grammatika-obscheniya/>
12. Куницына В.Н., Казаринова Н.В., Погольша В.М. Межличностное общение. - [Электронный ресурс] - [http://finecompany.ru/kunicyna\\_vn\\_mezhlichnostnoe\\_obweniedoc/](http://finecompany.ru/kunicyna_vn_mezhlichnostnoe_obweniedoc/)
13. Немов Р.С., Алтунина Социальная психология: Учебник для вузов. – [Электронный ресурс] - [http://www.koob.ru/nemov\\_r/](http://www.koob.ru/nemov_r/)
14. Овчинникова Н.П. Психологические особенности делового общения в сфере сервиса: учебно-методические материалы для студентов заочной формы обучения/ Сост. Н.П. Овчинникова. – Нарьян-Мар: ГБОУ СПО АО «Нарьян-Марский социально-гуманитарный колледж имени И.П. Выучейского», 2011.
15. Руденский Е.В. Основы психотехнологии общения менеджера. – [Электронный ресурс] - <http://forum.myword.ru/index.php?/files/go/7458a4af38d4bf52300b8fb80d65b8fc/osnovi-psihotehnologii-obsheniya-menedzhera>

16. Хасан Б.И., Сергоманов П.А. Разрешение конфликтов и ведение переговоров: Учебно-методическое пособие – [Электронный ресурс] - <http://www.evolkov.net/conflict/Hasan.B.Conflict.resolution/>
17. Шепель В.М. Имиджелогия: секреты личного обаяния. – [Электронный ресурс] - [www.koob.ru/shepelmz\\_vm/](http://www.koob.ru/shepelmz_vm/)
18. Шарухин А.П. Психология делового общения: Учебник. – М.: Издательский центр «Академия», 2012.
19. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения: Учеб. пособие. – 11-е изд. - М.: Изд. центр «Академия», 2013.

#### Интернет-ресурсы

[www.univertv.ru](http://www.univertv.ru)

[www.koob.ru/galperin](http://www.koob.ru/galperin)

<http://psychlib.ru/mgppu/Bsp-2001/Bsp-576.htm>

<http://psycholog.ucoz.ru>

[www.i-u.ru](http://www.i-u.ru)

<http://psyznaiyka.net/socio-obchenie.html?id=5>

<http://psychologi.net.ru/>

<http://www.psychologies.ru/>

<http://forum.myword.ru/>