

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Локтионова Оксана Геннадьевна

Должность: проректор по учебной работе

Дата подписания: 31.01.2022 10:40:45

Уникальный программный ключ:

0b817ca911e6668abb13a5d426d39e5f1c11eabbf73e943df4a4851fda56d089

1

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное

учреждение высшего образования

«Юго-Западный государственный университет»

(ЮЗГУ)

Кафедра коммуникологии и психологии

УТВЕРЖДАЮ:

Проректор по учебной работе

О.Г. Локтионова

« _____ » _____ 2022 г.

ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

**Методические рекомендации к лабораторным занятиям студентов
всех форм обучения**

**направления подготовки, учебные планы которых предусматривают
изучение дисциплины «Деловые коммуникации»**

Курск 2022

УДК 159.9

Составитель: Чернышова О.В.

Рецензент:

Кандидат психологических наук, доцент Никитина Е.А.

Деловые коммуникации: методические рекомендации к лабораторным занятиям студентов всех форм обучения направления подготовки, учебные планы которых предусматривают изучение дисциплины «Деловые коммуникации» / Юго-Западный государственный университет; составитель: О.В. Чернышова. – 2022. -42 с.

Содержит информацию, необходимую студентам в процессе самостоятельной работы, в том числе для подготовки к лабораторным занятиям по дисциплине.

Методические рекомендации соответствуют требованиям программы, утвержденной учебно-методическим объединением по специальности.

Текст печатается в авторской редакции.

Подписанов печать2022 г. Формат 60x84 1/16

Усл.печ.листов 2,6. Уч. - изд. л. 1,74 Заказ 1161

Тираж 100 экз. Бесплатно

Юго-Западный государственный университет

305040, г. Курск, ул. 50 лет Октября, 94

ПРЕДИСЛОВИЕ

Методические рекомендации к лабораторным занятиям студентов всех форм обучения направления подготовки, учебные планы которых предусматривают изучение дисциплины «Деловые коммуникации».

Методические рекомендации разработаны в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования.

Предлагаемые методические рекомендации содержат сведения об основных понятиях и категориях дисциплины, содержание курса, планы лабораторных занятий, вопросы для обсуждения, тесты, рекомендуемый список литературы, перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Основными видами аудиторной работы обучающихся являются лекции, практические и лабораторные работы.

В ходе лекций преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия темы, а также связанные с ней теоретические и практические проблемы, дает рекомендации на практическое занятие и указания на самостоятельную работу.

Практические работы завершают изучение наиболее важных тем учебной дисциплины. Они служат для закрепления изученного материала, развития умений и навыков подготовки докладов, сообщений, приобретения опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии, аргументации и защиты выдвигаемых положений, а также для контроля преподавателем степени подготовленности студентов по изучаемой дисциплине.

Формат лабораторной работы позволяет применять различные виды работы: индивидуальные и групповые задания, работа в парах и микрогруппах; наблюдение, эксперимент, диагностические тесты, анализ продуктов деятельности, решение психологических задач, создание учебных текстов и вопросов к ним, выступление с созданными текстами, создание диагностического инструментария на базе содержания учебного материала по профильному предмету и др.

Практические работы предполагают свободный обмен мнениями по избранной тематике. Занятие начинается со вступительного слова преподавателя, формулирующего цель занятия и характеризующего его основную проблематику. Затем, как правило, заслушиваются сообщения студентов. Обсуждение сообщения совмещается с рассмотрением намеченных вопросов. Сообщения, предполагающие анализ публикаций по отдельным вопросам семинара, заслушиваются обычно в середине занятия. Поощряется выдвижение и обсуждение альтернативных мнений. В заключительном слове преподаватель подводит итоги обсуждения и объявляет баллы выступавшим студентам. В целях контроля подготовленности студентов и привития им навыков краткого письменного изложения своих мыслей преподаватель в ходе

практических занятий может осуществлять текущий контроль знаний в виде тестовых заданий.

При подготовке к занятию студенты имеют возможность воспользоваться консультациями преподавателя. Кроме указанных тем, студенты вправе, по согласованию с преподавателем, избирать и другие интересующие их темы.

Качество учебной работы студентов преподаватель оценивает в конце занятия.

При освоении данного курса студент может пользоваться библиотекой вуза, которая в полной мере обеспечена соответствующей литературой.

В процессе *подготовки к зачету* студенту следует руководствоваться следующими рекомендациями:

- необходимо стремиться к пониманию всего материала, чтобы еще до экзамена не оставалось непонятных вопросов;
- необходимо строго следить за точностью своих выражений и правильностью употребляемых терминов;
- не следует опасаться дополнительных вопросов – чаще всего преподаватель использует их как один из способов помочь студенту или сэкономить время;
- прежде чем отвечать на вопрос, необходимо сначала правильно его понять.

Тема «Теоретические основы деловых коммуникаций»

Тест «Коммуникативные и организаторские склонности»

В.В. Синявский, В.А. Федорошин (КОС)

Инструкция: «На каждый вопрос следует ответить «да» или «нет». Если вы затрудняетесь в выборе ответа, необходимо все-таки склониться к соответствующей альтернативе (+) или (-)».

Текст опросника

1. Много ли у Вас друзей, с которыми Вы постоянно общаетесь?
2. Часто ли Вам удается склонить большинство своих товарищей к принятию ими Вашего мнения?
3. Долго ли Вас беспокоит чувство обиды, причиненное Вам кем-то из Ваших товарищей?
4. Всегда ли Вам трудно ориентироваться в создавшейся критической ситуации?
5. Есть ли у Вас стремление к установлению новых знакомств с разными людьми?
6. Нравится ли Вам заниматься общественной работой?
7. Верно ли, что Вам приятнее и проще проводить время с книгами или за каким-либо другим занятием, чем с людьми?
8. Если возникли какие-либо помехи в осуществлении Ваших намерений, то легко ли Вы отступаете от них?
9. Легко ли Вы устанавливаете контакты с людьми, которые значительно старше Вас по возрасту?
10. Любите ли Вы придумывать и организовывать со своими товарищами различные игры и развлечения?
11. Трудно ли Вы включаетесь в новую для Вас компанию?
12. Часто ли Вы откладываете на другие дни те дела, которые нужно было бы выполнить сегодня?
13. Легко ли Вам удается устанавливать контакты с незнакомыми людьми?
14. Стремитесь ли Вы добиваться, чтобы Ваши товарищи действовали в соответствии с Вашим мнением?
15. Трудно ли Вы осваиваетесь в новом коллективе?

16. Верно ли, что у Вас не бывает конфликтов с товарищами из-за невыполнения ими своих обязанностей, обязательств?
17. Стремитесь ли Вы при удобном случае познакомиться и побеседовать с новым человеком?
18. Часто ли в решении важных дел Вы принимаете инициативу на себя?
19. Раздражают ли Вас окружающие люди и хочется ли Вам побыть одному?
20. Правда ли, что Вы обычно плохо ориентируетесь в незнакомой для Вас обстановке?
21. Нравится ли Вам постоянно находиться среди людей?
22. Возникает ли у Вас раздражение, если Вам не удастся закончить начатое дело?
23. Испытываете ли Вы чувство затруднения, неудобства или стеснения, если приходится проявить инициативу, чтобы познакомиться с новым человеком?
24. Правда ли, что Вы утомляетесь от частого общения с товарищами?
25. Любите ли Вы участвовать в коллективных играх?
26. Часто ли Вы проявляете инициативу при решении вопросов, затрагивающих интересы Ваших товарищей?
27. Правда ли, что Вы чувствуете себя неуверенно среди малознакомых Вам людей?
28. Верно ли, что Вы редко стремитесь к доказательству своей правоты?
29. Полагаете ли Вы, что Вам не доставляет особого труда внести оживление в малознакомую Вам компанию?
30. Принимаете ли Вы участие в общественной работе в школе?
31. Стремитесь ли Вы ограничить круг своих знакомых небольшим количеством людей?
32. Верно ли, что Вы не стремитесь отстаивать свое мнение или решение, если оно не было сразу принято Вашими товарищами?
33. Чувствуете ли Вы себя непринужденно, попав в незнакомую Вам компанию?

34. Охотно ли Вы приступаете к организации различных мероприятий для своих товарищей?
35. Правда ли, что Вы не чувствуете себя достаточно уверенным и спокойным, когда приходится говорить что-либо большой группе людей?
36. Часто ли Вы опаздываете на деловые встречи, свидания?
37. Верно ли, что у Вас много друзей?
38. Часто ли Вы смущаетесь, чувствуете неловкость при общении с малознакомыми людьми?
39. Правда ли, что Вас пугает перспектива оказаться в новом коллективе?
40. Правда ли, что Вы не очень уверенно чувствуете себя в окружении большой группы своих товарищей?

Обработка результатов и интерпретация

Коммуникативные способности - ответы "да" на следующие вопросы: 1, 5, 9, 13, 17, 21, 25, 29, 33, 37; и "нет" на вопросы: 3, 7, 11, 15, 19, 23, 27, 31, 35, 39.

Организаторские способности - ответы "да" на следующие вопросы: 2, 6, 10, 14, 18, 22, 26, 30, 34, 38; и "нет" на вопросы: 4, 8, 12, 16, 20, 24, 28, 32, 36, 40.

Подсчитывается количество совпадающих с ключом ответов по каждому разделу методики, затем вычисляются оценочные коэффициенты отдельно для коммуникативных и организаторских способностей по формуле:

$$K = 0,05 \cdot C, \text{ где}$$

K - величина оценочного коэффициента

C – количество совпадающих с ключом ответов.

Оценочные коэффициенты может варьировать от 0 до 1. Показатели, близкие к 1 говорят о высоком уровне коммуникативных и организаторских способностях, близкие к 0 - о низком уровне. Первичные показатели коммуникативных и организаторских способностей могут

быть представлены в виде оценок, свидетельствующих о разных уровнях изучаемых способностей.

Коммуникативные умения:

Показатель	Оценка	Уровень
0,10-0,45	1	I - низкий
0,46-0,55	2	II - ниже среднего
0,56-0,65	3	III - средний
0,66-0,75	4	IV - высокий
0,76-1	5	V - очень высокий

Организаторские умения:

Показатель	Оценка	Уровень
0,20-0,55	1	I - низкий
0,56-0,65	2	II - ниже среднего
0,66-0,70	3	III - средний
0,71-0,80	4	IV - высокий
0,81-1	5	V - очень высокий

Анализ полученных результатов.

Испытуемые, получившие оценку 1, характеризуются низким уровнем проявления коммуникативных и организаторских склонностей.

Испытуемым, получившим оценку 2, коммуникативные и организаторские склонности присущи на уровне ниже среднего. Они не стремятся к общению, чувствуют себя скованно в новой компании, коллективе; предпочитают проводить время наедине с собой, ограничивают свои знакомства; испытывают трудности в установлении контактов с людьми и при выступлении перед аудиторией; плохо ориентируются в незнакомой ситуации; не отстаивают свои мнения, тяжело переживают обиды; проявления инициативы в общественной деятельности крайне снижено, во многих делах они предпочитают избегать принятия самостоятельных решений.

Для испытуемых, получивших оценку 3, характерен средний уровень проявления коммуникативных и организаторских склонностей. Они стремятся к контактам с людьми, не ограничивают круг своих знакомств, отстаивают своё мнение, планируют свою работу, однако потенциал их склонностей не отличается высокой устойчивостью. Коммуникативные и организаторские склонности необходимо развивать и совершенствовать.

Испытуемые, получившие оценку 4, относятся к группе с высоким уровнем проявления коммуникативных и организаторских склонностей. Они не теряются в новой обстановке, быстро находят друзей, постоянно стремятся расширить круг своих знакомых, занимаются общественной деятельностью, помогают близким. Другим, проявляют инициативу в общении, с удовольствием принимают участие в организации общественных мероприятий, способны принять самостоятельное решение в трудной ситуации. Всё это они делают не по принуждению, а согласно внутренним устремлениям.

Испытуемые, получившие высшую оценку - 5, обладают очень высоким уровнем проявления коммуникативности и организаторских склонностей. Они испытывают потребность в коммуникативности и организаторской и активно

стремиться к ней, быстро ориентироваться в трудных ситуациях, непринужденно ведут себя в новом коллективе, инициативны, предпочитают в важном деле или в создавшейся сложной ситуации принимать самостоятельные решения, отстаивают своё мнение и добиваются, Чтобы оно было принято товарищами, могут внести оживление в незнакомую компанию, любят организовывать разные игры, мероприятия. Настойчивы в деятельности, которая их привлекает. Они сами ищут такие дела, которые бы удовлетворяли их потребность в коммуникации и организаторской деятельности.

Тема: «Методологические проблемы психологии деловых коммуникаций»

Тест по деловому общению

Вопрос 1. «Малый разговор» в деловой коммуникации ведется в рамках:

- Деловых интересов партнеров
- Личностных, неделовых интересов партнеров
- Профессиональных интересов партнеров

Вопрос 2. Адресат манипуляции в деловом общении — это:

- Партнер, который может стать жертвой манипуляции
- Партнер, на которого направлено манипулятивное воздействие
- Партнер, который использует манипулятивные приемы психологического воздействия

Вопрос 3. Атрибуцией называется:

- Все ответы неверны
- Интерпретация субъектом межличностного восприятия причин и мотивов поведения других людей
- Приписывание определенным группам людей специфических черт

- Стремление человека быть в обществе других людей

Вопрос 4. В ценностно-ориентированных манипулятивных технологиях делового общения мишенью психологического воздействия являются:

- Духовные идеалы партнера-адресата
- Когнитивные структуры партнера-адресата
- Потребности и склонности партнера-адресата
- Ценностные установки партнера-адресата

Вопрос 5. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:

- Жестов
- Информационных технологий
- Определенного темпа речи
- Похлопываний по плечу
- Устной речи

Вопрос 6. Все люди делятся на:

- Все ответы верны
- Рациональных и иррациональных
- Сенсорики и интуитов
- Экстравертов и интравертов

Вопрос 7. Деловой стиль взаимодействия партнеров включает:

- Ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами
- Признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга
- Рациональное использование партнерами поддерживающих техник
- Умение партнеров адаптировать собственные профессиональные знания к каждой деловой ситуации

Вопрос 8. Деловые партнеры с визуальной модальностью мыслят преимущественно:

- Аудиальными образами
- Зрительными образами
- Тактильными образами

Вопрос 9. Информационно-силовое обеспечение манипулятора в манипулятивных технологиях делового общения складывается из совокупного взаимодействия:

- Когнитивно-рациональных сил адресата психологического воздействия
- Личностно-психологических сил манипулятора
- Привлеченных (заимствованных) сил, которые создаются другими личностями
- Статусно-ресурсных сил манипулятора

Вопрос 10. К механизмам манипулятивного воздействия относятся:

- Механизмы присоединения и внедрения, которые использует манипулятор
- Потребности, склонности, мотивации адресата манипуляции
- Психические автоматизмы и комплексы адресата манипуляции
- Психотехнические приемы манипулятивного воздействия

Вопрос 11. К наиболее применяемым в технологиях делового общения техникам активной антиманипулятивной защиты можно отнести:

- Временное прерывание адресатом делового контакта с манипулятором
- Использование партнером-адресатом психотехнических приемов встречной манипуляции
- Преобразование партнером-адресатом коммуникативных сигналов манипулятора с учетом собственных интересов

- Целенаправленную тотальную психологическую атаку на манипулятора

Вопрос 12. К основным манипулятивным техникам психического воздействия в деловом общении относятся техники:

- «Ложного вовлечения»
- Запутывания
- Расположения
- Скрытого принуждения
- Убеждения

Вопрос 13. К особым техникам пассивной защиты, ориентированным на отражение манипулятивного воздействия, относятся:

- Выстраивание партнером-адресатом смысловых и семантических барьеров с манипулятором
- Дистанцирование партнера-адресата от партнера-манипулятора
- Расположение партнера-адресата к намерениям и установкам манипулятора
- Соккрытие партнером-адресатом своих ситуативно переживаемых эмоций и чувств

Вопрос 14. К открытым вопросам в деловой коммуникации относятся:

- Альтернативные
- Зеркальные
- Информационные
- Риторические

Вопрос 15. К признакам, которые свидетельствуют о наличии манипуляции в деловом общении, относятся:

- Неконгруэнтность коммуникативных сообщений манипулятора
- Поведенческая стратегия делового партнера-коммуникатора, ориентированная на сотрудничество

- Появление у партнера-адресата внутренних ощущений дискомфорта, эмоционального напряжения и беспокойства
- Присутствие вербализированных и невербальных угрожающих сигналов
- Структурная компоновка дискурсов информации, не релевантная их содержательной значимости для решения деловой проблемы

Вопрос 16. К средствам невербальной коммуникации относятся:

- Все ответы верны
- Кинесика
- Проксемика
- Такетика

Вопрос 17. К техникам малого разговора, применяемого в деловой коммуникации, относятся:

- Высказывания-ссылки с приятными ассоциациями для партнера
- Интересный, увлекательный рассказ
- Позитивные констатации событий или фактов, интересующих партнера
- Убеждающие деловые сообщения
- Цитирование высказываний партнера о его увлечениях, хобби

Вопрос 18. Кинесическими средствами невербального общения выступают:

- Мимика
- Поза
- Покашливание
- Рукопожатие
- Устная речь

Вопрос 19. Логико-смысловое манипулирование информацией в деловом общении предлагает:

- Вербализированную подачу социально значимых для адресата дискурсов информации

- Дозирование информации
- Соккрытие важных смысловых дискурсов информации
- Утаивание информации

Вопрос 20. Манипулятивная стратегия в деловом общении реализуется как:

- Система психотехнических приемов и действий, отражающая долговременные цели манипулятора
- Система совместных поведенческих действий деловых партнеров, имеющая целью компромиссное решение деловой проблемы
- Совокупность поведенческих действий адресата манипуляции

Вопрос 21. Манипулятивные технологии делового общения — это такие технологии, в которых присутствуют:

- Открытое принуждение партнера к каким-либо поведенческим действиям
- Психотехнические приемы манипулирования
- Скрытое психологическое воздействие на делового партнера
- Техники расположения и убеждения по отношению к партнеру — адресату воздействия

Вопрос 22. Мишени манипулятивного воздействия — это:

- Локальные психические структуры партнера-адресата, на которые направлено манипулятивное воздействие
- Объекты, включенные в деловую ситуацию
- Структурные уровни психики манипулятора

Вопрос 23. Невербальными средствами общения являются

- Взгляд
- Походка
- Рукопожатие
- Телефон
- Электронная почта

Вопрос 24. Общение - это:

- Все ответы верны
- Процесс передачи информации
- Процесс установления контактов между людьми
- Процесс формирования и развития личности

Вопрос 25. Персональная дистанция в процессе общения:

- 120-350см
- 15-50см
- 50-120см
- Свыше 350см

Вопрос 26. Побудительная информация в деловой коммуникации реализуется в виде:

- Познавательного сообщения
- Призыва
- Приказа
- Просьбы

Вопрос 27. Прием направленного критического слушания целесообразно использовать в деловых ситуациях, связанных с:

- «Прочтением» стенических эмоций партнеров
- Выслушиванием жалоб клиентов
- Дискуссионным обсуждением проблем
- Обсуждением каких-либо инновационных проектов

Вопрос 28. Проксемическими характеристиками невербального общения являются:

- Дистанция между общающимися
- Мимика
- Похлопывание по спине
- Телефон
- Угол общения партнеров

Вопрос 29. Просодическими средствами невербального общения выступают

- Громкость голоса
- Дистанция между общающимися
- Жесты
- Интонация
- Плач

Вопрос 30. Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». «Доброе утро, страховая компания «Висепт»»

- Отрицательно
- Положительно

Вопрос 31. Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». «Добрый день. Это центр «Генезис». У телефона Ирина Аникеева. Чем я могу вам помочь?»

- Отрицательно
- Положительно

Вопрос 32. Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». «Здравствуйте, сервисный центр»

- Отрицательно
- Положительно

Вопрос 33. Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». «Извините, я не занимаюсь этими вопросами. Вам нужно позвонить в отдел продаж».

- Отрицательно
- Положительно

Вопрос 34. Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». «Извините, я работаю в другом отделе, поэтому ничем вам помочь не могу».

- Отрицательно
- Положительно

Вопрос 35. Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». «К сожалению, Анна еще обедает».

- Отрицательно
- Положительно.

Тема «Деловая коммуникация»

1. Упражнение «*Имя собственное*» основано на произнесении вслух имени и отчества партнера по общению. Это показывает внимание к личности партнера, способствует утверждению человека как личности, вызывает у него чувство удовлетворения и сопровождается положительными эмоциями, тем самым

формируется аттракция – расположение человека партнеру по общению.

2. Упражнение *«Зеркало отношений»* состоит в доброй улыбке и приятном выражении лица, свидетельствующем, что «я – ваш друг». А друг – это сторонник, защитник. Возникает чувство защищенности у партнера, что образует положительные эмоции и вольно или невольно формирует аттракцию.

3. Упражнение *«Золотые слова»* заключается в высказывании комплиментов в адрес партнера, способствующих эффекту внушения. Тем самым происходит «заочное» удовлетворение потребности в совершенствовании. Это ведет также к образованию положительных эмоций и обуславливает расположенность к партнеру.

4. Упражнение *«Терпеливый слушатель»* предполагает терпеливое и внимательное выслушивание всех проблем партнера. Это приводит к удовлетворению одной из самых важных потребностей человека – потребности в самоутверждении. Ее удовлетворение ведет к образованию положительных эмоций и создает доверительную обстановку.

5. Упражнение *«Личная жизнь»* выражается в привлечении внимания к «хобби», увлечениям партнера, что также повышает вербальную активность и сопровождается положительными эмоциями.

6. Упражнение *«Имя»*. Одно из правил эффективного общения – это обращение к человеку по имени. Желательно запоминать имена людей, с которыми приходится общаться. Это располагает к общению.

Давайте сейчас каждый скажет, с чем ассоциируется его имя, нравится оно вам или нет, каким, по вашему мнению, должен быть человек с вашим именем. Если ваше имя вам не нравится, то скажите, как бы вы хотели, чтобы вас называли.

7. Упражнение *«Комплименты»*. Человеку всегда приятно, когда ему говорят хорошие слова, то есть комплименты. Но у комплимента тоже есть свои правила. Только правильно сказанный комплимент даст результат. Одно из главных правил комплимента – искренность. Второе правило – комплимент делается, прежде всего, человеку, а не чему-то еще. Сейчас будем делать друг другу

комплименты. Сидя в кругу, каждый участник должен посмотреть на партнера, сидящего слева, подумать о том, какая его черта характера, привычка ему нравится, и сказать об этом, то есть сделать комплимент. Тот, кому сделан комплимент, должен, как минимум, поблагодарить. Если кто-то не готов, он может пропустить ход, сделать комплимент после других.

8. Упражнение «*Слушай молча*». В жизни важно уметь не только поддерживать разговор, проявляя собственную активность, но и молча выслушивать собеседника, что является подчас не менее важным проявлением участия, сопереживания другому.

Участники разбиваются на пары. В паре сначала один из участников рассказывает о себе нечто, что его волнует, на что он не находит ответа. Партнеру разрешается только невербальное выражение чувств по отношению к словам собеседника. Потом участники меняются местами. После этого вся группа обменивается чувствами, возникшими во время упражнения.

9. Упражнение «*Круг*». Студенты садятся лицом друг к другу таким образом, образуя две концентрические окружности. Внешний круг – подвижный (студенты по команде преподавателя перемещаются по часовой стрелке, меняя партнера), внутренний – неподвижный (участники не сходят с мест). При общении с каждым из новых партнеров стоит задача вступления в контакт и проведения беседы. На это каждый раз отводится до трех минут.

Возможные ситуации задает ведущий:

- Вам необходимо занять денег у малознакомого сослуживца;
- Вы узнали, что ваш одноклассник дурно отозвался о Вас в компании;
- представился случай «выяснить отношения наедине».

10. Упражнение «*Покажи фразу, угадай фразу*». Группа должна разбиться на две команды. Команде нужно угадать фразу, которую один из участников другой команды показывает при помощи пантомимы, жестами, мимикой и так далее. Демонстраторам фраз будет показана написанная фраза. Играющая команда может задавать вопросы демонстраторам. На подготовку дается одна минута.

Тема «Особенности межличностных отношений»

Тест 1. Изучение самооценки личности

Самооценка относится к центральным образованиям личности, к ее ядру. Самооценка в значительной степени определяет социальную адаптацию личности, она — регулятор поведения и деятельности. Следует, однако, помнить: самооценка не есть нечто данное, изначально присущее личности. Само формирование самооценки происходит в процессе деятельности и межличностного взаимодействия. Общество в значительной степени влияет на формирование самооценки личности. Отношение человека к самому себе — наиболее позднее образование в системе отношений человека к миру. Но несмотря на это (а может быть, именно благодаря этому) в структуре отношений личности самооценке принадлежит особо важное место. Самооценка прямо связана с процессом социальной адаптации и дезадаптации личности.

Таблица 1 - Бланк методики изучения самооценки с помощью ранжирования

Идея л	Качество личности	Я	Разница	
			<i>d</i>	<i>d</i> ²
	Уступчивость			
	Смелость			
	Вспыльчивость			
	Настойчивость			
	Нервозность			
	Терпеливость			
	Увлекаемость			
	Пассивность			

	Холодность			
	Энтузиазм			
	Осторожность			
	Капризность			
	Медлительность			
	Нерешительность			
	Энергичность			
	Жизнерадостность			
	Мнительность			
	Упрямство			
	Беспечность			
	Застенчивость			

Методика изучения самооценки с помощью процедуры ранжирования.

На бланке (табл. 1) перечислены 20 различных качеств личности. В левой колонке («Идеал») испытуемый ранжирует эти качества от 1 до 20 баллов по тому, в какой мере они ему импонируют. Затем в правой колонке («Я») ранжирует эти качества по отношению к себе. Между желаемым и реальным уровнем каждого качества определяется разность (d), которая возводится в квадрат (d^2). Далее подсчитывается сумма квадратов (Σd^2) и определяется коэффициент корреляции:

$$R = 1 - 0,00075 \Sigma d^2$$

Чем ближе коэффициент к 1 (от 0,7 до 1,0), тем выше самооценка, и наоборот. Об адекватной самооценке свидетельствует коэффициент от 0,4 до 0,6.

Если при применении данной методики исследователь пожелает использовать не 20 качеств, а какое-то иное их количество, то формулу подсчета необходимо изменить. При всяком изменении количества качеств меняться будет коэффициент при $\sum d^2$, т.е. будет не 0,00075, а какое-то другое число. Полезно в связи с этим знать, что указанная выше формула есть просто частный случай общей формулы вычисления коэффициента ранговой корреляции:

$$r = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)},$$

здесь n — число используемых при ранжировании качеств.

Именно по этой формуле и необходимо проводить расчеты, если изменено число ранжируемых качеств. Нетрудно убедиться, что когда используется вариант с 20 качествами ($n = 20$), то коэффициент $6 / n(n^2 - 1)$ становится равным 0,00075, а общая формула превращается в тот упрощенный вариант, который и приведен вначале.

Тема: «Общение как социально-психологический феномен»

Тест «Транзактный анализ общения»

Транзакция — единица акта общения, в течение которой собеседники находятся в одном из трех состояний «Я». В процессе взаимодействия могут в большей или меньшей мере проявляться такие состояния человека: состояние «родителя», «взрослого», «ребенка». Эти три состояния сопровождают человека всю жизнь. Зрелый человек умело использует разные формы поведения, гибко проявляя себя в том или ином состоянии в зависимости от его целей и жизненных обстоятельств.

Попробуйте оценить, как сочетаются эти три «Я» в вашем поведении. Для этого оцените приведенные высказывания в баллах от 0 до 10.

1. Мне порой не хватает выдержки.

2. Если мои желания мешают мне, то я умею их подавлять.
3. Родители как более взрослые люди должны устраивать семейную жизнь своих детей.
4. Я иногда преувеличиваю свою роль в каких-либо событиях.
5. Меня провести нелегко.
6. Мне бы понравилось быть воспитателем.
7. Бывает, мне хочется подурачиться, как маленькому.
8. Думаю, что правильно понимаю все происходящие события.
9. Каждый должен выполнять свой долг.
10. Нередко я поступаю не как надо, а как хочется.
11. Принимая решение, я стараюсь продумать его последствия.
12. Младшее поколение должно учиться у старших, как ему следует жить.
13. Я, как и многие люди, бываю обидчив.
14. Мне удастся видеть в людях больше, чем они говорят о себе.
15. Дети должны безусловно следовать указаниям родителей.
16. Я — увлекающийся человек.
17. Мой основной критерий оценки человека — объективность.
18. Мои взгляды непоколебимы.
19. Бывает, что я не уступаю в споре лишь потому, что не хочу уступать.
20. Правила оправданны лишь до тех пор, пока они полезны.

21. Люди должны соблюдать все правила независимо от обстоятельств.

Обработка результатов тестирования—самотестирования.

Подсчитайте отдельно сумму баллов по строкам:

I (состояние «ребенок»): 1, 4, 7, 10, 13, 16, 19.

II (состояние «взрослый»): 2, 5, 8, 11, 14, 17, 20.

III (состояние «родитель»): 3, 6, 9, 12, 15, 18, 21.

Если у вас получится формула II, I, III, то это значит, что вы обладаете чувством ответственности, в меру импульсивны и не склонны к назиданиям и поучениям.

Если у вас получилась формула III, I, II, то для вас характерна категоричность в суждениях и действиях, возможно излишнее проявление самоуверенности при взаимодействии с людьми, чаще всего говорите без сомнения то, что думаете или знаете, не заботясь о последствиях ваших слов и действий.

Если на первом месте в формуле состояние I («ребенок»), то вы можете проявлять склонность к научной работе, хотя и не всегда умеете управлять своими эмоциями.

Тема «Общение как коммуникация»

Тест «Изучение лидерских качеств»

Инструкция: «Прочитайте внимательно вопрос. Выберите, пожалуйста, из двух вариантов ответа на вопрос тот, который наиболее совпадает с вашим мнением».

1. Часто ли вы бываете в центре внимания окружающих?

а) да;

б) нет.

2. Считаете ли вы, что многие из окружающих вас людей занимают более высокое положение по службе, чем вы?

а) да;

б) нет.

3. Находясь на собрании людей, равных по служебному положению, испытываете ли вы желание не высказывать своего мнения, даже когда это необходимо?

а) да;

б) нет.

4. Когда вы были ребенком, нравилось ли вам руководить играми ваших маленьких друзей?

а) да;

б) нет.

5. Испытываете ли вы большое удовлетворение, когда вам удается убедить кого-либо, кто вам до этого возражал?

а) да;

б) нет.

6. Называют ли вас иногда нерешительным человеком?

а) да;

б) нет.

7. Испытываете ли вы необходимость в советчике, который мог бы направлять вашу профессиональную активность?

а) да;

б) нет.

8. Теряли ли вы иногда спокойствие, хладнокровие в беседе с людьми?

а) да;

б) нет.

9. Доставляет ли вам удовольствие, когда вы видите, что окружающие побаиваются вас?

а) да;

б) нет.

10. Во всех обстоятельствах (рабочее совещание, дружеская компания) стараетесь ли вы занять свое место за столом, расположенное таким образом, чтобы оно позволяло вам легче всего контролировать ситуацию и привлекать к себе внимание?

а) да;

б) нет.

11. Обычно ваша внешность производит внушительное (импозантное) впечатление?

а) да;

б) нет.

12. Считаете ли вы себя мечтателем?

а) да;

б) нет.

13. Легко вы теряетесь, если среди окружающих вас людей есть несогласные с вашим мнением?

а) да;

б) нет.

14. Случалось ли вам по личной инициативе заниматься организацией спортивных, творческих, профессиональных групп?

а) да;

б) нет.

15. Если мероприятие, которым вы занимаетесь, не дает намеченных результатов:

- а) вы рады, что ответственность возложат на кого-то другого;
- б) вы сумеете взять на себя всю ответственность за решение, которое было принято.

16. Какое из двух мнений вам подходит:

- а) настоящий руководитель сам уметь выполнять работу, даже в мелочах;
- б) настоящий руководитель должен управлять.

17. С кем вы предпочитаете работать?

- а) с покорными людьми;
- б) со строптивыми людьми.

18. Стараетесь ли вы избегать горячих дискуссий?

- а) да;
- б) нет.

19. Умее ли вы в профессиональной дискуссии убедить в своей правоте тех, кто с вами был не согласен?

- а) да;
- б) нет.

20. Считаете ли, что вы человек, сильно влияющий на других людей?

- а) да;
- б) нет.

21. С вашей точки зрения, истинный лидер в группе тот, кто:

- а) самый компетентный;
- б) у кого сильный характер.

22. Всегда ли вы стараетесь понять людей?

- а) да;
- б) нет.

23. Нужно ли поддерживать дисциплину на работе?

- а) да;
- б) нет.

24. Какой из двух типов руководителей является для вас предпочтительным?

- а) тот, кто все решает сам;
- б) тот, который постоянно советуется.

25. Какой из двух типов руководства является наиболее благоприятным для хорошей работы предприятия (фирмы)?

- а) коллегиальный тип;
- б) авторитарный тип.

26. Называют ли вас человеком, который подчиняет и свои и чужие интересы только интересам дела?

- а) да;
- б) нет.

27. Если на вас возложена большая ответственность за какое-либо дело, то испытываете ли вы при этом чувство тревоги?

- а) да;
- б) нет.

28. Считаете ли вы, что ваши организаторские способности выше среднего?

- а) да;
- б) нет.

29. Считаете ли вы, что ваша нервная система успешно выдерживает напряженность жизни?

- а) да;
- б) нет.

30. Испытываете ли вы некоторое волнение при встрече с важными людьми?

- а) да;
- б) нет.

Баллы начисляются за ответы «а» на: 1, 2, 4, 5, 10, 11, 14, 19, 20, 21, 23, 26, 28, 29, вопросы и ответы «б» на 3, 6, 7, 8, 9, 12, 13, 15, 16, 17, 18, 22, 24, 25, 27, 30.

Суммируйте баллы:

- если сумма находится в пределах от 1 до 5 баллов – лидерство слабо выражено,
- от 6 до 15 баллов – лидерство среднего уровня,
- от 16 до 20 баллов – лидерство ярко выражено,
- свыше 20 баллов – склонность к диктату.

Тема «Общение как взаимодействие»

Методика «Социометрия»

При помощи данной методики определяется социометрический статус, выявляются существующие в группе микрогруппы.

Техника проведения социометрии

Респондентам раздают листочки бумаги. В верхнем углу каждый пишет свою фамилию, а ниже ставит одну под другой цифры 1,2,3.

Затем читаются вопросы типа: “С кем из однокурсников ты хотел(а) бы встретить Новый год?”, “С кем из однокурсников ты хотел(а) бы выполнять задание?”, “Кого из однокурсников ты хотел (а) бы иметь соседом по комнате (или квартире)?”

Обучающиеся отвечая на каждый вопрос должны записать фамилии однокурсников (можно выбор ограничит до 5 человек). Заполненные листочки необходимо собрать и разложить в алфавитном порядке.

После переноса данных из всех карточек производится подсчет количества выборов у каждого человека. Итог фиксируется внизу каждой колонки в строке “Количество выборов”. Также заполняется строка “Количество взаимовыборов”. Количество выборов является показателем популярности обучающегося в группе. Студент, получивший наибольшее число выборов называется *социометрическая звезда*, а не получивший ни одного выбора - *аутсайдер*. В результате социометрической процедуры составляется матрица, социограмма, вычисляются социометрические коэффициенты групповой сплоченности. Люди, которые получают наибольшее количество выборов (шесть и более выборов), пользуются наибольшей популярностью, симпатией, именуется *«звездами»*. Если человек получает среднее число выборов (4-5 выборов), его относят к категории *«предпочитаемых»*. *«Принятые»* - люди, которых выбрали 1-3 раза. *«Аутсайдеры»* - те, кто не получил ни одного выбора и с ними не хотят общаться другие.

Полученные результаты не подлежат огласке, а необходимы для коррекционной работы психолога. Если в группе большинство входит в две первые категории («звезды» и «предпочитаемые») – то в ней благоприятный психологический климат, если многие люди имеют низкий статус («принятые», «аутсайдеры») – то психологическая атмосфера тяжелая, нужна помощь психолога.

Тема «Основы делового общения»

Тест «Эффективный руководитель»

Инструкция: «Прочитайте, пожалуйста, вопросы и постарайтесь искренне ответить на них. Если вы согласны с утверждением, то ответьте - «да», не согласны - «нет»:

1. Стремитесь ли вы к использованию в работе новейших достижений в вашей профессиональной деятельности?

2. Ориентированы ли вы на сотрудничество с другими людьми?

3. Вы говорите с сотрудниками кратко, ясно и вежливо?

4. Проясняете ли вы причины, заставившие вас принять то или иное решение?

5. Доверяют ли вам подчиненные?

6. Вовлекаете ли всех исполнителей задания в процесс обсуждения целей, сроков, методов, ответственности и т.д.?

7. Поощряете ли вы сотрудников проявлять инициативу, вносить предложения или высказывать замечания?

8. Помните ли вы имена всех деловых партнеров, с которыми вы общаетесь?

9. Предоставляете ли вы свободу действий исполнителям в достижении поставленной цели?

10. Контролируете ли вы ход выполнения задания?

11. Помогаете ли вы подчиненным только тогда, когда они об этом просят?

12. Выражаете ли вы благодарность подчиненному за хорошо выполненную работу?

13. Стремитесь ли вы в людях найти лучшие качества?

14. Знаете ли вы, что можно эффективно использовать возможности каждого подчиненного?

15. Знаете ли вы устремления и интересы ваших подчиненных?

16. Умеете ли вы быть внимательным слушателем?

17. Благодарите ли вы сотрудника в присутствии его партнеров по работе?

18. Делаете ли вы своим подчиненным критические замечания наедине?

19. Отмечаете ли вы хорошую работу своего коллектива в докладе вышестоящему руководству?

20. Стремитесь ли вы дать сотрудникам всю информацию, которую получаете сами по административным и управленческим каналам?

21. Поясняете ли вы сотруднику значение результатов его труда в соответствии с целями предприятия, отрасли?

22. Оставляете ли вы время себе и подчиненным для планирования работы?

23. Если у вас план самосовершенствования на год вперед?

24. Существует ли в вашей фирме, предприятии план повышения квалификации персонала в соответствии с требованиями времени?

25. Регулярно ли вы читаете литературу по своей специальности?

26. Имеете ли вы достаточную библиотеку по специальности?

27. Заботитесь ли вы о состоянии своего здоровья и работоспособности?

28. Любите ли вы выполнять сложную, но интересную работу?

29. Эффективно ли проводите беседы со своими подчиненными по вопросам улучшения их работы?

30. Доверяете ли вы своим подчиненным?

31. Занимаетесь ли вы с готовностью проблемами, жалобами своих подчиненных?

32. Знаете ли вы, какие качества работника должны быть в центре внимания при приеме на работу?

33. Держите ли вы определенную дистанцию со своими подчиненными?

34. Относитесь ли вы к сотрудникам с пониманием и уважением?

35. Вы уверены в себе?

36. Хорошо ли вы знаете свои слабые и сильные стороны?

37. Часто ли вы применяете оригинальный творческий подход в принятии управленческих решений?

38. Регулярно ли вы повышаете свою квалификацию на специальных курсах, семинарах?

39. Достаточно ли вы гибки в своем поведении, в отношениях с людьми?

40. Готовы ли вы изменить свой стиль своего руководства с целью повышения его эффективности?

Подсчитайте общее количество положительных ответов. Если вы набрали:

- более 33 баллов – у вас высокий управленческий потенциал,
- от 15 до 32 баллов – вы успешный руководитель,
- менее 14 баллов – ваш стиль руководства должен быть существенно изменен.

Тема «Вербальная коммуникация в деловом общении:
документационное обеспечение деловых коммуникаций»

Методика «Изучение психологической атмосферы в группе»

Инструкция: «На основе приведенных противоположных по смыслу пар слов постарайтесь описать психологическую атмосферу в вашей группе. Чем ближе к правому или левому слову в каждой паре вы поставите знак «х» (зачеркнув соответствующую цифру), тем больше выражен этот признак в вашей группе».

1. Дружелюбие	1 2 3 4 5 6 7 8 9	Враждебность
2. Согласие	1 2 3 4 5 6 7 8 9	Несогласие
3. Удовлетворенность	1 2 3 4 5 6 7 8 9	Неудовлетворенность
4. Увлеченность	1 2 3 4 5 6 7 8 9	Равнодушие
5. Продуктивность	1 2 3 4 5 6 7 8 9	Непродуктивность
6. Теплота	1 2 3 4 5 6 7 8 9	Холодность
7. Сотрудничество сотрудничества	1 2 3 4 5 6 7 8 9	Отсутствие сотрудничества

8. Взаимная поддержка	1 2 3 4 5 6 7 8 9	Недоброжелательность
9. Занимательность	1 2 3 4 5 6 7 8 9	Скука
10. Успешность	1 2 3 4 5 6 7 8 9	Неуспешность

Ответ по каждому пункту шкалы оценивается слева направо от 1 до 9 баллов. Чем левее расположен знак «х», тем ниже балл, тем лучше психологическая атмосфера в группе. Итоговый показатель может быть от 10 (наиболее положительная оценка) до 90 (самая неблагоприятная оценка) баллов. Чем выше суммарный балл, тем хуже атмосфера в группе.

Тема «Системы документации и культура оформления документов»
Методика «Оценка способов реагирования в конфликте (К. Н.Томас)»

Методика позволяет определить основные способы реагирования в конфликтных ситуациях.

Инструкция: «Прочитайте, пожалуйста, вопросы, по каждому пункту вам нужно выбрать только один, предпочтительный для вас вариант ответа «а» или «б»».

а) Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса;

б) чем обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, в чем мы оба согласны.

2. а) Я стараюсь найти компромиссное решение;

б) я пытаюсь уладить дело с учетом интересов другого человека и моих собственных.

3. а) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего;

б) иногда жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.

4. а) Я стараюсь найти компромиссное решение;

б) я стараюсь не задеть чувства другого человека.

5. а) Улаживая конфликтную ситуацию, я все время пытаюсь найти поддержку у других;

б) я стараюсь делать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

6. а) Я пытаюсь избежать 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 более важных целей.

8.а) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего;

б) я первым делом стараюсь определить суть вопроса.

9. а) Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникших разногласий;

б) я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.

10. а) Я твердо стремлюсь добиться своего;

б) я пытаюсь найти компромиссное решение.

11. а) Первым делом я стремлюсь ясно определить то, в чем состоит суть спора;

б) я стараюсь успокоить других и главным образом сохранить наши отношения.

12. а) Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры;

б) я даю окружающим возможность в чем-то остаться при своем мнении, если они также идут навстречу.

13. а) Я предлагаю промежуточную позицию;

б) я настаиваю, чтобы все было сделано по-моему.

14. а) Я сообщаю другим свою точку зрения и спрашиваю об их взглядах;

б) я пытаюсь доказать другим логику и преимущество моих взглядов.

15 а) Я стараюсь успокоить других и сохранить наши отношения;

б) я стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряжения.

16. а) Я стараюсь не задеть чувств окружающих;

б) я обычно пытаюсь убедить окружающих в преимуществах моей позиции.

17. а) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего;

б) я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

18. а) Если это сделает окружающих счастливыми, я дам им возможность настоять на своем;

б) я дам партнеру возможность остаться при своем мнении, если он идет мне навстречу.

19. а) Первым делом я стремлюсь ясно определить то, в чем состоит суть спора;

б) я стараюсь отложить спорные вопросы, с тем, чтобы со временем решить их 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, стараюсь быть внимательным к партнеру;

б) я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.

22. а) Я пытаюсь найти позицию, которая устраивает и меня, и партнера;

б) я отстаиваю свою позицию.

23. а) Как правило, я стараюсь, чтобы все остались довольны;

б) иногда представляю другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

24. а) Если позиция другого человека кажется ему очень важной, я стараюсь идти ему навстречу;

б) я стараюсь уговорить другого человека пойти на компромисс.

25. а) Я пытаюсь убедить другого человека в своей правоте;

б) ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к аргументам другого.

26. а) Я обычно предлагаю среднюю позицию;

б) я почти всегда стремлюсь удовлетворить интересы каждого из нас.

27. а) Зачастую стремлюсь избежать споров;

б) если я знаю, что это доставит большую радость другому человеку или в данной ситуации ему необходимо выглядеть лидером, я дам ему возможность настоять на своем.

28. а) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего;

б) улаживая ситуацию, я обычно стремлюсь найти поддержку у другого человека.

29. а) Я предлагаю среднюю позицию;

б) думаю, что не всегда стоит волноваться из-за возникающих разногласий.

30. а) Я стараюсь не задеть чувств другого человека;

б) я всегда занимаю такую позицию в споре, чтобы мы совместно могли добиться успеха.

Обработка результатов:

По каждому из пяти разделов опросника подсчитайте количество ваших ответов, совпадающих с ключом:

Соперничество: 3а, 6б, 8а, 9б, 10 а, 13б, 14б, 17 а, 22б, 25а, 28 а.

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

Компромисс: 2а, 4а, 7б, 10Б, 12Б, 13а, 18 б, 20Б, 22а, 24Б, 26Б, 29 а.

Избегание: 1а, 5б, 7а, 9а, 12а, 15б, 17б, 19б, 21а, 23б, 27а, 29б.

Приспособление: 1б, 3б, 4б, 6а, 11б, 15а, 16а, 18а, 24а, 25б, 27б, 30а.

Полученные количественные оценки сравниваются между собой для выявления наиболее предпочитаемой формы социального поведения в ситуации конфликта, тенденций его взаимоотношений в сложных условиях.

Учебная литература, необходимая для самостоятельной подготовки к занятиям

1. Андриенко, Е.В. Социальная психология [Текст]: учеб. пособие / под ред. В.А. Слостенина. - М.: Издательский центр «Академия», 2000. – 264 с.
2. Андреева, Г.М. Социальная психология [Текст]: учебное пособие / Г.М.Андреева. - М.: Аспект-пресс, 2004. – 384 с.
3. Анцупов, А.Я. Конфликтология [Текст]: учебник / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. – М.: ЮНИТИ, 2004. – 552 с.
4. Горянина, В.А. Психология общения [Текст]: учебное пособие: - М.: АСАДЕМІА. 2005. – 365 с.
5. Крижановская, Ю.С. Грамматика общения [Текст] / Ю.С. Крижановская. - СПб.: Питер, 2005. – 288 с.
6. Леонтьев, А.А. Психология общения [Текст] /А.А. Леонтьев. – М.: Смысл; Изд. центр «Академия», 2008. – 406 с.
7. Морозов, А.В. Социальная психология [Текст]: учебное пособие / А.В. Морозов. - М.: Академический проект, 2005. – 335 с.
8. Овсянникова, Е.А. Социальная психология [Электронный ресурс]: учебное пособие / Овсянникова Е.А. - М.: Флинта, 2015. – 163 с. - Режим доступа - <http://biblioclub.ru>.
9. Практикум по социальной психологии [Текст]: учебное пособие [для студентов, обучающихся по направлению 040100.62 – «Социология», профиль «Экономическая социология», 081100.62 – «Государственное управление»] / сост.: С.В. Сарычев, О.В. Чернышова. - Курск: Университетская книга, 2015. – 106 с.
10. Социальная психология [Текст]: учебное пособие: [для студентов, обучающихся по направлению 040100.62 – «Социология», профиль «Экономическая социология», 081100.62 – «Государственное управление»] / сост.: С.В.

Сарычев, О.В. Чернышова. - Курск: Университетская книга, 2015. – 126 с.

11. Социальная психология [Электронный ресурс]: учебное пособие: [для студентов, обучающихся по направлению 040100.62 – «Социология», профиль «Экономическая социология», 081100.62 – «Государственное управление»] / сост.: С.В.Сарычев, О.В. Чернышова. - Курск: Университетская книга, 2015. – 126 с.

**Перечень ресурсов информационно-
телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для
самостоятельной
подготовки к занятиям по дисциплине**

1. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн: <http://www.biblioclub.ru/>
2. Электронно-библиотечная система «Лань» коллекции изданий гуманитарного профиля и периодические издания: <http://e.landbook.com/>
3. Электронная библиотека ЮЗГУ: <http://library.kstu.kursk.ru..>