

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Локтионова Оксана Геннадьевна

Должность: проректор по учебной работе

Дата подписания: 14.03.2023 11:42:33

Уникальный программный ключ:

0b817ca911e6668abb13a5d116139558c411cabb73e947df4d4851fda56d089

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное

учреждение высшего образования

«Юго-Западный государственный университет»

(ЮЗГУ)

Кафедра коммуникологии и психологии



ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

Методические рекомендации для самостоятельной подготовки к
занятиям студентов
направления подготовки 37.03.02 Конфликтология
очной и очно-заочной форм обучения

Курск 2018

УДК 316.48

Составитель: Т.Ю. Копылова

Рецензент

Кандидат психологических наук, доцент *Н.А. Шаталова*

Психология общения: методические рекомендации для самостоятельной подготовки к занятиям студентов направления подготовки 37.03.02 Конфликтология / Юго-Зап. гос. ун-т; сост.: Т.Ю. Копылова. Курск, 2018. - 26 с.

Содержат информацию, необходимую студентам в процессе самостоятельной подготовки к занятиям по дисциплине.

Методические рекомендации соответствуют требованиям программы, утвержденной учебно-методическим объединением по специальности (УМО КФ).

Предназначены для студентов направления подготовки 37.03.02 Конфликтология очной и очно-заочной форм обучения.

Текст печатается в авторской редакции

Подписано в печать 12.01.2018 Формат 60x84 1/16
Усл.печ.л. 1,51 Уч.-изд.л. 2,88 Заказ 396 Тираж 100 экз. Бесплатно
Юго-Западный государственный университет
305040, г. Курск, ул. 50 лет Октября, 94

ПРЕДИСЛОВИЕ

Методические рекомендации разработаны с целью оказания помощи студентам направления подготовки 37.03.02 Конфликтология очной и очно-заочной форм обучения при самостоятельной подготовке к занятиям по дисциплине «Психология общения».

Методические рекомендации разработаны в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования направления подготовки 37.03.02 Конфликтология, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 956 от 7 августа 2014 года.

Предлагаемые методические рекомендации содержат краткое содержание рассматриваемых тем дисциплины и задания для самоконтроля в тестовой форме и форме ситуационных задач по темам курса.

Студентам предлагается список учебной литературы по дисциплине и перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для самостоятельной подготовки к занятиям.

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Основными видами аудиторной работы обучающихся являются лекции и практические занятия.

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 занятия 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.

Практические занятия 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 зачета 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.

Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Содержание
1	2	3
1.	Общение как социально-психологический феномен.	Методы психологического исследования. Предмет дисциплины «Психология общения», ее место в образовательной программе подготовки бакалавра. Основные категории и понятия дисциплины. Общение как сложный многогранный процесс, его составляющие. Потребность в общении как одна из базовых потребностей человека. Виды и уровни общения. Структура, функции и стили общения.
2	Общение как восприятие и понимание людьми друг друга.	Проблемы межличностного восприятия в общении. Факторы, влияющие на формирование первого впечатления. Механизмы взаимовосприятия, грубой и тонкой настройки на собеседника. Основные условия правильного понимания внутреннего мира другого.

3	Общение как коммуникация.	Необходимость эффективной коммуникации и ее условия. Правила успешной вербальной коммуникации (по Г.Бройнигу). Основные коммуникативные барьеры в общении («авторитет», «избегание», «непонимание») и их преодоление. Умение слушать. Основные правила нереплексивного, рефлексивного и эмпатического слушания. Умение задавать вопросы.
4	Общение как взаимодействие между людьми.	Условия эффективного взаимодействия в деловом общении. Необходимость правильного выбора стратегии поведения, дистанции и позиции при деловом взаимодействии («я»-состояния по Э. Берну). Роли и ролевые ожидания. Манипуляции в общении и их нейтрализация. Психологические условия успешного воздействия на партнера.
5	Межличностная коммуникация. Психология взаимоотношений в малой группе.	Межличностная коммуникация и ее виды. Понятие о малой группе. Неформальная структура группы. Внутригрупповые взаимоотношения. Понятие о групповой динамике. Уровни развития группы. Коллектив как высшая стадия развития социальной группы. Признаки эффективного коллектива и пути его формирования. Социально-психологический климат.
6	Психологические основы ведения беседы.	Беседа и этапы ее проведения (начало беседы и установление контакта, передача информации, аргументирование, подведение итогов, принятие решения). Темы и приемы, рекомендуемые для использования в начале беседы. Психологические приемы достижения расположения собеседника. Способы установления взаимопонимания в процессе беседы. Рекомендации, способствующие эффективной передаче информации собеседнику. Правила проведения дискуссии.

		Эффективные стратегии поведения в спорных вопросах. Методы аргументирования (риторические и спекулятивные). Основные правила тактики аргументирования. Правила, позволяющие успешно завершить беседу.
7	Технологии общения.	Понятие о технологиях общения. Технология идеального общения Ч. Тойча и Дж. Тойча, технология моделирования успеха в общении Р. Бендлера и Дж. Гриндера. Умение договариваться. Эффективные технологии общения: технология беспроблемного общения Т. Гордона, технология подлинного общения Э. Берна, технология спонтанности Ф Перлза и другие.
8	Личность и общение.	Структура личности. Потребность в общении. Мотивы общения. Особенности общения у людей с различным темпераментом. Общение и характер человека. Экстраверсия и интроверсия. Влияние акцентуаций характера. Коммуникативные свойства личности.
9	Культура общения.	Культура общения. Этикет и имидж. Культура внешности. Одежда и манера поведения современного делового человека. Этикет приветствия, представления и прощания. Визитные карточки. Этикет коммуникаций. Этикетные формулы, используемые в различных ситуациях (выражение благодарности, замечание или предупреждение, совет или предложение, обращение с просьбой, комплимент и др.).

Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Код	Показатели	Критерии и шкала оценивания компетенций
-----	------------	---

компетенции / этап (указывается название этапа из п.6.1)	оценивания компетенции	Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень («хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
ОК-6 / основной	<p><i>1. Доля освоенных обучающимися знаний, умений, навыков от общего объема ЗУН, установленных в п.1.3 РПД</i></p> <p><i>2. Качество освоенных обучающимися знаний, умений, навыков</i></p> <p><i>3. Умение применять знания, умения, навыки в типовых и нестандартных ситуациях</i></p>	<p>Знать: основные условия и приемы конструктивного взаимодействия</p> <p>Уметь: выбирать приемы конструктивного взаимодействия в ситуациях межличностного общения</p> <p>Владеть: навыками психологического анализа отдельных аспектов проблемных ситуаций межличностного взаимодействия</p>	<p>Знать: основные условия и способы правильного восприятия и понимания партнера по общению, эффективной коммуникации и конструктивного взаимодействия</p> <p>Уметь: выбирать приемы и стратегии конструктивного взаимодействия в ситуациях межличностного общения с учетом индивидуальных особенностей партнеров по взаимодействию</p> <p>Владеть: навыками психологического анализа основных</p>	<p>Знать: условия и способы правильного восприятия и понимания партнера по общению, эффективной коммуникации и конструктивного взаимодействия, способы разрешения конфликтов</p> <p>Уметь: выбирать разнообразные и оптимальные приемы, методы и стратегии взаимодействия в ситуациях межличностного общения с учетом индивидуальных особенностей партнеров по взаимодействию</p>

			аспектов проблемных ситуаций межличностного взаимодействия	ию Владеть: навыками системного психологического анализа разнообразных аспектов проблемных ситуаций межличностного взаимодействия
ПК-8 / основной	<p><i>1. Доля освоенных обучающимися знаний, умений, навыков от общего объема ЗУН, установленных в п.1.3 РПД</i></p> <p><i>2. Качество освоенных обучающимися знаний, умений, навыков</i></p> <p><i>3. Умение применять знания, умения, навыки в типовых и нестандартных ситуациях</i></p>	<p>Знать: отдельные этические нормы профессиональной деятельности конфликтолога .</p> <p>Уметь: анализировать отдельные этические аспекты действий конфликтолога в ситуациях профессиональной деятельности</p> <p>Владеть: способностью применять на практике профессиональные этические нормы в типовых</p>	<p>Знать: основные этические нормы и границы профессиональной компетентности конфликтолога.</p> <p>Уметь: анализировать основные этические аспекты и границы компетентности действий конфликтолога в типовых ситуациях профессиональной деятельности</p> <p>Владеть: способностью применять на практике профессиональ</p>	<p>Знать: основные этические нормы и границы профессиональной компетентности конфликтолога и специфику их применения в различных ситуациях</p> <p>Уметь: анализировать основные этические аспекты и границы компетентности действий конфликтолога в типовых и нестандартных ситуациях профессиональ</p>

		ситуациях профессиональной деятельности	ные этические нормы и учитывать границы компетентности конфликтолога в типовых ситуациях профессиональной деятельности	ьной деятельности Владеть: способностью применять на практике профессиональные этические нормы и учитывать границы компетентности конфликтолога в типовых и нестандартных ситуациях профессиональной деятельности
--	--	---	--	---

Задания для самоконтроля по темам курса

1. Общение как социально-психологический феномен

1. Вербальное общение характеризуется: а) речью; б) жестами; в) мимикой.

2. Как называется функция общения, которая непосредственно или косвенно осуществляет влияние с целью изменения или сохранения мнения собеседника? а) функция социального контроля; б) манипулирующая функция; в) регулирующая.

3. Какой уровень общения предполагает неформальность и раскрепощённость? а) примитивный; б) игровой; в) духовный.

4. Стиль общения, направленный к взаимному познанию и самопознанию: а) познавательный; б) гуманистический; в) мотивационный.

5. В психологии общения выделяют её стороны при характеристике: а) структур; б) функций; в) уровней.

6. Как называется общение, направленное на развитие и самосовершенствование? а) сознательное; б) познавательное; в) когнитивное.

7. Характеристика императивного стиля: а) задаётся культурой, в которой живёт человек; б) авторитарная, директивная форма взаимодействия, целью которой является достижение контроля над поведением друга, над его установками; в) скрытое влияние на собеседника с целью контроля поведения.

8. Экспрессивная функция общения проявляется _____

9. Соотнесите области психологии и то, что они изучают

- | | |
|---------------|---|
| А) Проксемика | 1) изучает мимику, жестику, пантомимику |
| Б) Такесика | 2) изучает расположение объектов общения в пространстве |
| В) Кинесика | 3) изучает прикосновения |

10. Ситуационная задача. К конфликтологу на консультацию пришла мама семнадцатилетнего сына, которая считала, что сын плохо к ней относится, из-за чего между ним и матерью происходили постоянные конфликты. Он поздно возвращался домой, игнорировал ее замечания и просьбы, много времени проводил с людьми, которые ей совсем не нравились. Женщина попросила специалиста поговорить с сыном, считая, что на него должен повлиять авторитетный человек, профессионал. Она сказала, что у нее слабое сердце, и дальше она просто не выдержит этого противостояния. Конфликтолог согласился на ее просьбу, если она привет молодого человека на прием.

Оцените действия конфликтолога с точки зрения профессиональных этических норм и границ профессиональной компетентности.

2. Общение как восприятие и понимание людьми друг друга

1. Фактор превосходства при первом впечатлении регулирует включение восприятия по следующей схеме: а) положительное отношение к нам вызывает тенденцию к приписыванию партнеру положительных свойств и отбрасыванию,

игнорированию отрицательных; б) если партнер лучше нас в чем-то значимом для нас, мы склонны к его общей переоценке, и наоборот; в) чем больше внешне привлекателен для нас человек, тем лучше он для нас во всех отношениях.

2. Фактор привлекательности при первом впечатлении обеспечивает реализацию следующей схемы: а) чем больше внешне привлекателен для нас человек, тем лучше он для нас во всех отношениях; б) положительное отношение к нам вызывает тенденцию к приписыванию партнеру положительных свойств и отбрасыванию, игнорированию отрицательных; в) если партнер лучше нас в чем-то значимом для нас, мы склонны к его общей переоценке, и наоборот.

3. Фактор отношения к наблюдателю при первом впечатлении обеспечивает реализацию следующей схемы: а) если партнер лучше нас в чем-то значимом для нас, мы склонны к его общей переоценке, и наоборот; б) чем больше внешне привлекателен для нас человек, тем лучше он для нас во всех отношениях; в) положительное отношение к нам вызывает тенденцию к приписыванию партнеру положительных свойств и отбрасыванию, игнорированию отрицательных.

4. Идентификация – это: а) эмоциональное вчувствование или сопереживание другому; б) способ познания другого человека, при котором предположение о внутреннем состоянии собеседника строится на основе попыток поставить себя на его место; в) механизм интерпретации поступков и чувств другого человека, стремление к выяснению причин поведения субъекта.

5. Каузальная атрибуция – это: а) механизм самопознания в процессе общения, в основе которого лежит способность человека представлять и осознавать то, как он воспринимается партнером по общению; б) эмоциональное вчувствование или сопереживание другому; в) механизм интерпретации поступков и чувств другого человека, стремление к выяснению причин поведения субъекта.

6. Эмпатия – это: а) механизм интерпретации поступков и чувств другого человека, стремление к выяснению причин поведения субъекта; б) эмоциональное вчувствование или сопереживание другому; в) способ познания другого человека, при котором предположение о внутреннем состоянии собеседника строится на основе попыток поставить себя на его место.

7. Рефлексия – это: а) механизм интерпретации поступков и чувств другого человека, стремление к выяснению причин поведения субъекта; б) механизм самопознания в процессе общения, в основе которого лежит способность человека представлять и осознавать то, как он воспринимается партнером по общению; в) умение добиться благоприятного, стойкого положительного отношения собеседника к нам; это способность позитивно расположить, настроить его по отношению к нам.

8. Социальный стереотип –

это _____

9. Соотнесите ряд эффектов в процессе действия механизмов стереотипизации с их значениями:

- | | |
|---------------------------------|--|
| А) хало-эффект | 1) стремление усреднять оценки наблюдаемых процессов и явлений |
| Б) эффект снисхождения | |
| В) эффект центральной тенденции | 2) грубое обобщение, оценка в черно-белых красках |
| Г) эффект ореола | 3) тенденция связывать характеристику одной черты характера с другими свойствами человека |
| Д) эффект контраста | 4) слишком положительная оценка наблюдаемых событий, поступков |
| Е) эффект проекции | 5) склонность приписывать негативные свойства своего характера, а также мотивы своего поведения другим |
| | 6) склонность подчеркивать противоположные своим положительным чертам черты окружающих |

10. Ситуационная задача. «Со мной вместе в одном отделе работает Иванов А.М. Он человек возбудимый, склонный к преувеличению и додумыванию фактов, любит критиковать окружающих, придирается к мелочам. Ему нравится командовать другими, при этом он легко впадает в гнев, долго помнит обиды.

Мне приходится с этим человеком тесно взаимодействовать при решении профессиональных задач. Как мне нужно себя вести, чтобы наше взаимодействие было более конструктивным?»

Определите акцентуацию характера Иванова А.М. Какая стратегия поведения его коллеги будет способствовать более оптимальному взаимодействию с таким человеком?

3. Общение как коммуникация

1. Процесс делового общения – это: а) обмен информацией; б) стремление понять особенности собеседника; в) обмен мнениями.

2. Коммуникативный барьер - это: а) состояние пассивного субъекта, которое препятствует выполнению им необходимых действий; б) психологическое препятствие на пути адекватной информации между партнерами по общению; в) процесс взаимного восприятия партнеров, формирование отношений между ними.

3. Нереплексивное слушание – это: а) слушание без анализа, дающее возможность собеседнику высказаться; б) способность человека эмоционально откликаться на переживания и чувства других людей; в) предполагает минимальное вмешательство в речь говорящего при максимальной сосредоточенности на ней.

4. Перефразирование – это: а) обращение к говорящему за некоторыми уточнениями; б) стремление показать собеседнику, что понимаем его чувства; в) собственная формулировка сообщения говорящего для проверки точности его понимания.

5. Диалогичность – это: а) открытость сознания и поведения человека окружающей реальности; б) качество образовательной системы, характеризующие ее способы создавать варианты программ; в) способность собеседника выдвигать альтернативные точки зрения.

6. Убедительность – это: а) определяется особенностями говорящего – его темпераментом и характером, уверенностью в себе; б) человек обязан понять и, следовательно, отразить в каком-то ответе или действии только то словесное обращение, которое подчинено установленной грамматической структуре; в) свойства человека, характеризующие содержание, качество и динамику его эмоций и чувств.

7. Выяснение - это: а) рассуждение, посылки которого содержат информацию, достаточную для выведения из нее описания объясняемого явления; б) переход от более широкого понятия к более узкому; в) обращение к говорящему за некоторыми уточнениями.

8. Резюмирование — это

9. Соотнесите между собой понятия и их определения:

- | | |
|--------------------------|--|
| А) активное слушание | 1) слушание с сопереживанием |
| Б) эмпатическое слушание | 2) слушание, предполагающее анализ и рефлекссию смысла высказываний |
| В) пассивное слушание | 3) слушание без анализа, рефлексии, создающее возможность человеку высказаться |

Ситуационная задача. «В нашем коллективе работает Н.П. Она старательна, хорошо знает свою работу, хотя работает на этом месте недавно. Проблемы возникают тогда, когда нужно выполнять ответственные задания. Н.П. предпочитает либо не участвовать в этом, либо участвовать минимально. Это связано с тем, что она очень переживает, если что-то не получается, боится подвести или разочаровать коллег. Ситуация усугубляется тем, что коллектив в основном мужской, а Н.П. родом из каких-то южных областей, где традиционно женщины признают право принятия ответственных решений за мужчинами. Поведение Н.П. уже начинает вызывать недовольство, ведь в трудовом коллективе у нас все равны. Как нам следует вести себя в этой ситуации?»

Какая стратегия поведения коллег будет способствовать более оптимальному профессиональному взаимодействию с Н.П.?

4. Общение как взаимодействие между людьми

1. Теорию трансактного анализа предложил: а) Э. Берн; б) З. Фрейд; в) Р. Чалдини.

2. Манера поведения человека, правила уступчивости и вежливости в обществе - это: а) дипломатия; б) толерантность; в) этикет.

3. Практическое значение этикета состоит в том, что: а) он дает возможность без особых усилий использовать уже готовые формы общепринятой вежливости; б) он регулирует межличностные конфликты на почвах расовой, национальной и других видов неприязни; в) сочетает правила поведения в заранее определенных ситуациях с рациональностью содержания.

4. «Весь комплекс норм, стандартов, требований, составляющих деловой этикет, своей сутью обязан быть направлен на добро» - этот принцип этикета называется: а) целесообразность; б) этичность; в) здравый смысл.

5. Особое состояние общественного сознания и поведения, когда назревший кризис не выявляется, а конфликт переходит в тупиковую ситуацию: а) коммуникационный конфликт; б) затяжной конфликт; в) социальная напряженность.

6. Вид конфликта, когда работой группы руководит слабый начальник, который, имея цели, не справляется с препятствиями на пути к их достижению: а) конфликт между личностью и группой; б) конфликт власти и безвластия; в) мотивационный конфликт.

7. «Каждое предписание делового этикета должно служить определенным целям» - этот принцип делового этикета называется: а) эффективность; б) рациональность; в) целесообразность.

8. Этикет - это _____

9. Соотнесите названия и сущность межличностных методов решения конфликтов:

- А) Уклонение
- Б) Сглаживание
- В) Компромисс

- 1) открытое обсуждение мнений и позиций, направленное на поиск решения, удобного для обеих сторон
- 2) удовлетворение интересов другой стороны путем ущемления собственных интересов
- 3) игнорирование и фактическое отрицание конфликта

10. Ситуационная задача. Конфликтолог, работающий в организации, провел в производственном коллективе исследование удовлетворенности сотрудников работой. Организация переживала кризисный период, люди были обеспокоены, выявились проблемы, на которые руководству нужно было реагировать. Результаты тестирования показали высокий уровень неудовлетворенности сотрудников по целому ряду показателей. Узнав результаты диагностики, руководитель попросил конфликтолога в целях морально-психологической стабилизации ситуации в коллективе представить подчиненным данные в лучшем свете, чем они были на самом деле. Конфликтолог выполнил просьбу руководителя.

Оцените действия конфликтолога с точки зрения профессиональных этических норм и границ профессиональной компетентности.

5. Межличностная коммуникация.

Психология взаимоотношений в малой группе

1. На каких критериях основана классификация межличностных отношений Н. Н. Обозова? а) знакомство, приятели, товарищи, друзья, любовь, супруг, родственники; б) пол, возраст, национальность; в) глубина отношений, избирательность в выборе партнера, функции отношений.

2. Дружеские отношения характеризуются: а) социальной и профессиональной деятельностью; б) устойчивостью, определенным взаимным доверием; в) общностью интересов, целей, взаимной привязанностью.

3. Социальный статус обуславливается: а) позицией человека в определенной социальной системе; б) внешним обликом и поведением; в) установками, мотивами, ценностной ориентацией.

4. Социальные установки формируются: а) под влиянием людей; б) на основе личного опыта; в) под влиянием людей и на основе личного опыта.

5. Процесс формирования чрезмерного обобщения какого-либо явления, переходящее в устойчивое убеждение называется: а) алгоритмизацией; б) стереотипизацией; в) социальной установкой.

6. Реальные группы обуславливаются: а) объединением людей, связанных определенными отношениями; б) объединением людей, не имеющих непосредственных отношений, прямых контактов друг с другом; в) объединением людей, собранных для психологического эксперимента.

7. Неформальная группа - это: а) контактная группа, в которой люди объединены эмоциональной близостью; б) добровольное объединение людей, связанных между собой общими интересами, симпатиями либо деловыми соображениями; в) группа людей, значимых для человека, с которыми он соотносит себя как с эталоном и на нормы, ценности, мнения и оценки, которых он ориентируется.

8. Социальная роль – это _____

9. Укажите уровни развития группы последовательно от низшего к высшему.

а) Группа-ассоциация

б) Диффузная группа

в) Коллектив

г) Группа-кооперация

1 _____ 2 _____ 3 _____ 4 _____

10. Ситуационная задача. На консультацию к конфликтологу пришла женщина, которая хотела прекратить длительный и трудный конфликт со своим начальником. Начальник был тираном, а она чувствовала себя пойманной в ловушку жертвой. Слушая ее историю, конфликтолог был переполнен сочувствием к ней и негодованием в адрес ее руководителя. Выслушав клиентку, он сказал: «Я Вам помогу. Я научу Вас действовать так, что Ваш начальник будет вынужден уволиться, потому что таким как он нельзя работать с людьми».

Оцените действия конфликтолога с точки зрения профессиональных этических норм и границ профессиональной компетентности.

6. Психологические основы ведения беседы

1. Какие ошибки часто допускаются в процессе деловой подготовки: а) стремление придать беседе дружеский характер; б) неготовность к встрече; в) незнание предмета предстоящей беседы.

2. Что для начала необходимо сделать участникам, чтобы деловая беседа состоялась: а) продумать, какой будет результат в конце; б) провести свои аргументы; в) составить план беседы.

3. Чтобы шансы на успешный исход деловой встречи возросли, нужно придерживаться следующей рекомендации: а) пытайтесь задать вопрос такой, чтобы он был большим и смог заинтересовать участников беседы; б) употребляйте слова с двойным значением, но нечасто, ведь вы можете запутать участников; в) попытайтесь кратко изложить свои мысли.

4. Фазы аргументации можно перефразировать, как: а) фаза передачи информации; б) вторая фаза деловой беседы; в) фаза результата;

5. Для достижения аргументации важно: а) просто перечислить аргументы; б) оперировать ясными и точными понятиями; в) в аргументации должны присутствовать сложные понятия.

6. Если на доводы последовали возражения оппонентов, то: а) оставайтесь при своём мнении, будьте уверены в своих доводах; б) не задайте вопросы; в) выслушайте сразу несколько возражений.

7. Деловая беседа начинается с: а) определения места и времени; б) передачи информации; в) постановки проблемы.

8. Фаза аргументации подразумевает _____

9. Соотнесите методы начала беседы и их определения.

- | | |
|----------------------------|----------------------------------|
| А) Метод снятия напряжения | 1) используется необычный |
| Б) Метод прямого подхода | вопрос, сравнение, личные |
| В) Метод стимулирования | впечатления |
| воображения | 2) непосредственный переход к |
| Г) Метод зацепки | делу, без вступления |
| | 3) собеседник говорит несколько |
| | приятных фраз личного характера, |
| | может использоваться легкая |
| | шутка |
| | 4) постановка ряда вопросов, |
| | которые будут рассматриваться в |

беседе с целью пробуждения интереса

10. Ситуационная задача. «В нашем коллективе есть пожилая женщина, очень религиозная. Желая своим коллегам добра, она старается как можно чаще говорить с ними на религиозные темы, что вызывает у них неловкость и раздражение. Наиболее откровенные коллеги уже говорили ей о том, что не хотели бы на работе обсуждать вопросы веры, что это личное дело каждого человека. Но эта женщина продолжает вести себя по-прежнему, считая, что поступает правильно».

Как научиться терпимо относиться к этому человеку? Какая стратегия поведения сотрудников в данной ситуации будет конструктивной?

7. Технологии общения

1. Оптико-кинетические средства общения – это: а) жесты; б) паузы; в) логичность речи; г) мимика.

2. Кто является автором «технологии спонтанности»: а) В. Райх; б) Э. Берн; в) Ф. Перлз.

3. В каком году в нашей стране появилась группа ТА: а) 1988 г.; б) 1990 г.; в) 1986 г.

4. В основе технологии Т. Гордона лежит: а) концепция «владения проблемой»; б) технология подлинного общения; в) транзактный анализ.

5. Транзактный анализ – это: а) целесообразная психологическая модель, предназначенная для отображения и анализа поведенческого функционирования человека; б) процесс, исследования объекта и описание его элементного состава и структуры; в) метод сопоставления двух и более объектов.

6. Первое правило самоконтроля эмоций заключается в: а) переводе темы разговора; б) спокойной реакции на эмоциональные действия партнера;

в) попытке понять мотивы соперника.

7. Какие из приведенных ниже рекомендаций противоречат эффективному общению: а) добивайтесь, чтобы вас больше слушали, постарайтесь показать свою эрудицию, стремитесь к

овладению инициативой в общении; б) добивайтесь, чтобы вас услышали и поняли; в) поддерживайте атмосферу доверия, взаимного уважения, проявляйте эмпатию к собеседнику.

8. Трансактный анализ общения — это _____

9. Соотнесите техники и приемы психологии общения с их авторами:

- А) подстройка к собеседнику с помощью позы и дыхания 1) Э. Берн
2) Д. Карнеги
Б) умение говорить с человеком о том, что ему интересно 3) М. Эриксон
В) учет Я-состояния в общении

10. Ситуационная задача. «В нашем коллективе есть сотрудник, который совершенно лишен чувства такта. Он часто дает советы, когда их не просят, заводит разговор, не интересуясь у собеседника тем, есть ли у него время и желание поговорить; задает неуместные, очень личные вопросы. Сам он считает себя человеком общительным и доброжелательным, и не замечает того, что его манера поведения раздражает коллег».

Как научиться терпимо относиться к этому человеку? Какая стратегия поведения при общении с ним будет конструктивной?

8. Личность и общение

1. Кем введено понятие акцентуация характера: а) К. Леонгард; б) А.Г. Шмелев; в) М.В. Водунов.

2. Что составляет ядро коммуникативной структуры: а) коммуникативные свойства; б) коммуникативная мотивация; в) коммуникативные способности.

3. Коммуникативный потенциал - это: а) часть структуры личности, проявляющаяся в общении; б) система социально - психологических свойств, обеспечивающих тот или иной характер общения; в) устойчивые характеристики особенностей поведения человека в сфере общения.

4. Для дистимной акцентуации характерно: а) быстрая утомляемость, раздражительность; б) чрезмерная подчинённость и зависимость от мнения окружающих; в) пониженное настроение,

склонность к депрессии, сосредоточенность на мрачных сторонах жизни.

5. Мотив-долг - это: а) общение, реально мотивированное соображениями и чувствами чести, совести, мировоззрения; б) общение, мотивы которого осложнены или психологически обусловлены биологическими, материальными или иными потребностями личности; в) общение на основе склонностей людей.

6. Какой тип темперамента отличается в общении спокойствием в действиях, мимике и речи: а) холерик; б) флегматик; в) сангвиник.

7. Характер - это: а) основа проявления динамики действий человека; б) совокупность устойчивых индивидуальных особенностей личности, складывающихся и проявляющихся в общении; в) совокупность свойств, характеризующих динамические особенности психических процессов и поведения.

8. Экстраверт - это _____

9. Соотнесите между собой коммуникативные свойства и их проявления.

- | | |
|-----------------------|---|
| А) эмпатия | 1) соответствие вербальных и невербальных проявлений личности |
| Б) коммуникабельность | 2) способность к сопереживанию |
| В) конгруэнтность | 3) способность к установлению контактов |

10. Ситуационная задача 6. Конфликтолог, работающий в организации, провел в производственном коллективе социометрическое исследование, которое позволяло выявить социально-психологический статус и межличностные предпочтения каждого сотрудника. Руководителя организации интересовал подчиненный А., который пользовался достаточно большим авторитетом в кругу своих коллег и оказывал влияние на их мнение. Руководитель попросил конфликтолога предоставить ему данные об этом сотруднике, поскольку считал, что его влияние на других носит не совсем позитивный характер, и даже иногда подрывает авторитет руководства. Исходя из интересов дела,

конфликтолог предоставил руководителю запрашиваемую информацию.

Оцените действия конфликтолога с точки зрения профессиональных этических норм и границ профессиональной компетентности.

9. Культура общения

1. Культура общения – это: а) установленный порядок поведения в сфере бизнеса и деловых контактов; б) совокупность правил поведения, регулирующих внешние проявления человеческих взаимоотношений; в) совокупность правил первоначального межличностного взаимодействия, касающихся внешнего проявления отношения к людям; г) элемент речевого этикета, которым завершается любой вид речевого общения.

2. Формы прощания, как и формы приветствия, могут быть: а) деловыми и неофициальными; б) вербальными и невербальными; в) экспрессивно и эмоционально окрашенными.

3. Что обычно называют имиджем? а) нравственную безупречность; б) не столько визуальную привлекательность, сколько полноту доверия, душевную расположенность к людям; в) сформировавшийся образ делового человека (организации), в котором выделяются ценностные характеристики и черты, оказывающие определенное воздействие на окружающих.

4. Что регламентирует деловой этикет? а) поведение людей; б) общение в сфере досуга и удовлетворения материальных и духовных потребностей; в) поведение людей, связанное с выполнением ими служебных обязанностей.

5. Совокупность правил первоначального межличностного взаимодействия, касающихся внешнего проявления отношения к людям – это: а) деловой этикет; б) имидж; в) этикет приветствий и представлений.

6. Речевой этикет предусматривает несколько зачинов, которые обусловлены ситуацией. Какие ситуации наиболее типичны? а) торжественная, скорбная, рабочая (деловая); б) скорбная, рабочая (деловая); в) торжественная, скорбная.

7. Немаловажным компонентом речевого этикета является (говорится в начале разговора, при встрече, знакомстве или во время беседы, при расставании): а) комплимент; б) просьба; в) обращение.

8. Этикет – это _____

9. Расположите зоны пространственной территории человека от меньшей к большей:

а) личная зона

б) публичная зона

в) социальная зона

1 _____ 2 _____ 3 _____

10. Ситуационная задача 8. «Я являюсь руководителем отдела. В коллективе, которым я руковожу, недавно появился сотрудник, который у многих вызывает раздражение. Он очень самоуверенный человек, является приятелем директора и сыном богатых родителей, а в нашем отделе основную массу составляют люди не очень высокого достатка. Он вежлив, хорошо знает свое дело, но это не меняет отношение к нему. Он как-будто «белая ворона», и почти каждый его поступок интерпретируется в коллективе негативно».

Какие действия руководителя отдела и нового сотрудника будут способствовать налаживанию благоприятной психологической атмосферы в трудовом коллективе?

Учебная литература, необходимая для самостоятельной подготовки к занятиям

1. Гуревич, П. С. Психология [Электронный ресурс]: учебник. - Москва: Юнити-Дана, 2015. - 319 с. // Режим доступа - // <http://biblioclub.ru>
2. Левкин, В. Е. Тренинг эффективного общения [Электронный ресурс] : учебное пособие / В. Е. Левкин. - М. : Берлин : Директ-Медиа, 2016. - 142 с. - Режим доступа : <http://biblioclub.ru/>
3. Воронцов, Д. В. Гендерная психология общения [Электронный ресурс] : монография / Д. В. Воронцов ; Южный федеральный университет, Факультет психологии, Кафедра психологии. - Ростов-н/Д : Изд-во Южного федерал. ун-та, 2008. - 208 с. - Режим доступа : <http://biblioclub.ru/>
4. Леонтьев, А. А. Психология общения [Текст] : учебное пособие. – 5-е изд. стер. – М. : Академия, 2008. – 368 с.
5. Мальханова, И. А. Коммуникативный тренинг [Текст] : учеб. пособие / И. А. Мальханова. – М. : Академический проект, 2006. – 165 с.
6. Панфилова, А.П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности [Текст] : учебное пособие / А. П. Панфилова. - СПб. : Знание, 2001. - 493 с.
7. Петрухина, С. Р. Социальная психология [Электронный ресурс] : учебное пособие / С. Р. Петрухина ; Поволжский гос. технолог. ун-т. - Йошкар-Ола : ПГТУ, 2016. - 93 с. - Режим доступа : <http://biblioclub.ru/>
8. Психология общения [Электронный ресурс] : энцикл. сл. / под ред. А. А. Бодалева. - М. : Когито-Центр, 2011. - 600 с. - Режим доступа : <http://biblioclub.ru/>
9. Ридецкая, О. Г. Психология общения [Электронный ресурс] : хрестоматия / О. Г. Ридецкая. - М. : Директ-Медиа, 2012. - 681 с. - Режим доступа : <http://biblioclub.ru/>
10. Рюмшина, Л. И. Игры и манипуляции в межличностном общении: играть или не играть? [Электронный ресурс] : монография / Л. И. Рюмшина. - 2-е изд., дораб. - М. : Берлин : Директ-Медиа, 2015. - 74 с. - Режим доступа : <http://biblioclub.ru/>

11. Тимченко, Н. М. Психология и этика делового общения [Электронный ресурс] : монография / Н.М. Тимченко. - 3-е изд., стер. – Москва : Берлин : Директ-Медиа, 2016. - 480 с. - Режим доступа : <http://biblioclub.ru/>

12. Тимченко, Н. М. Искусство делового общения [Электронный ресурс] / Н. М. Тимченко; авт. вступ. ст. А. В. Стешов. - 2-е изд., стер. – М. : Берлин : Директ-Медиа, 2016. - Ч. 1. - 224 с. - Режим доступа : <http://biblioclub.ru/>

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>