

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Емельянова Ольга Геннадьевна
Должность: проректор по учебной работе
Дата подписания: 20.02.2021 14:38:00
Уникальный программный ключ:
0b87d3e94106268a7667d44091578519531e73678741165705157604089

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Юго-Западный государственный университет» (ЮЗГУ)

Кафедра коммуникологии и психологии



СОЦИАЛЬНЫЕ КОММУНИКАЦИИ. ПСИХОЛОГИЯ

Методические рекомендации для самостоятельной подготовки к занятиям студентов всех форм обучения направлений подготовки и специальностей, учебные планы которых предусматривают изучение дисциплины «Социальные коммуникации. Психология»

УДК 316.48

Составитель: Т.Ю. Копылова

Рецензент

Кандидат психологических наук, доцент *О.В. Чернышова*

Социальные коммуникации. Психология: методические рекомендации для самостоятельной подготовки к занятиям студентов всех форм обучения направлений подготовки и специальностей, учебные планы которых предусматривают изучение дисциплины «Социальные коммуникации. Психология» / Юго-Зап. гос. ун-т; сост.: Т.Ю. Копылова. Курск, 2019. - 15 с.

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

Методические рекомендации соответствуют требованиям программы, утвержденной учебно-методическими объединениями по направлениям подготовки.

Предназначены для студентов направлений подготовки и специальностей, учебные планы которых предусматривают изучение дисциплины «Социальные коммуникации. Психология», очной и заочной форм обучения.

Текст печатается в авторской редакции

Подписано в печать 31.10.2019. Формат 60x84 1/16
Усл.печ.л. 0,7 Уч.-изд.л. 0,6 Заказ 645 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 направлений подготовки и специальностей, учебные планы которых предусматривают изучение дисциплины «Социальные коммуникации. Психология», очной и заочной форм обучения, при самостоятельной подготовке к занятиям по дисциплине.

Методические рекомендации разработаны в соответствии с Федеральными государственными образовательными стандартами высшего образования соответствующих направлений подготовки и специальностей.

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 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.

Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Содержание
1	2	3
1.	Социальные коммуникации и условия их эффективности. Способы развития коммуникативной компетентности	Социальные коммуникации как межличностные взаимодействия. Функции, виды и средства социальных коммуникаций. Психологическое содержание, этика и правила эффективных коммуникаций. Дестабилизирующие факторы и трудности социальных коммуникаций. Механизмы воздействия в социальных коммуникациях. Обратная связь в социальных коммуникациях. Диагностика и развитие коммуникативной компетентности, способы ее развития.
2	Организация эффективной коммуникации при решении профессиональных задач	Установление и развитие профессиональных контактов в соответствии с потребностями совместной деятельности (обмен информацией, выработка единой стратегии взаимодействия). Психологические основы

		<p>эффективной профессиональной коммуникации при использовании различных ее видов (работа с текстами и документами, способы представления информации и т.д.). Правила аргументации и конструктивного поведения при разрешении спорных вопросов и деловых проблем. Разрешение конфликтов и противоречий при деловом общении на основе учета интересов всех сторон.</p>
3	<p>Психологические основы построения эффективной командной работы и кросс-культурной коммуникации в команде</p>	<p>Выработка стратегии сотрудничества и организация на ее основе отбора членов команды для достижения поставленной цели. Планирование и регулирование работы команды с учетом интересов, особенностей поведения и мнений ее членов. Распределение поручений и делегирование полномочий членам команды. Организация дискуссий и обсуждение результатов работы команды. Психологические аспекты кросс-культурного взаимодействия при решении профессиональных задач.</p>
4	<p>Психологические основы эффективного профессионального развития и карьерного роста</p>	<p>Профессиональное развитие и его формы. Основные стадии профессионального становления личности. Факторы, детерминирующие профессиональное развитие. Проблемы профессионального развития. Профессиональное образование как фактор развития личности. Развивающие технологии профессионального образования. Психологические основы определения психологических ресурсов личности и построения гибкой профессиональной траектории с учетом накопленного опыта профессиональной деятельности и динамично изменяющихся требований рынка труда.</p>

Задания для самоконтроля по темам курса

1. Социальные коммуникации и условия их эффективности. Способы развития коммуникативной компетентности

1. 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.
2. Нерефлексивное 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.
3. 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.
4. 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.
5. 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.
6. 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.

7. Семантический барьер непонимания - это: а) когда говорят на иностранном языке; используют много иностранных слов или специальную терминологию; б) человек обязан понять и, следовательно, отразить в каком-то ответе или действии только то словесное обращение, которое подчинено установленной грамматической структуре; в) когда фонетически язык «наш», но по передаваемому смыслу «чужой».

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 |

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?

2. Организация эффективной коммуникации при решении профессиональных задач

1. Позиция участника взаимодействия при определении места и времени встречи, которая выражается в словах «Мне желательно с вами посоветоваться, когда и куда мне подъехать?», соответствует: а) позиции «сверху»; б) позиции «снизу»; в) позиции «на равных».

2. Постановка ряда вопросов, которые должны рассматриваться в беседе, с целью вызвать к ней интерес собеседника – это метод

начала беседы, который называется: а) метод стимулирования воображения; б) метод снятия напряжения; в) метод зацепки; г) метод прямого подхода.

3. Чтобы шансы на успешный исход деловой встречи возросли, нужно придерживаться следующей рекомендации: а) попытайтесь 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. Ориентация на взаимные уступки в беседе проявляется в выборе такой стратегии взаимодействия, как: а) избегание; б) сотрудничество; в) компромисс; г) приспособление.

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. Открытый вопрос – это _____

9. Соотнесите методы начала беседы и их определения:

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

10. Ситуационная задача. Между двумя коллегами не сложились отношения. В разговоре один употребил какие-то неуместные

слова, второй обиделся, хлопнул дверью и написал жалобу на первого. Руководитель вызвал обидчика и заставил его извиниться. «Инцидент исчерпан», - заявил руководитель удовлетворенно, имея в виду, что конфликт разрешен.

Задание: Определите наиболее психологически эффективные и конструктивные способы коммуникации между руководителем и подчиненными в данной ситуации. Обоснуйте свою точку зрения.

3. Психологические основы построения эффективной командной работы и кросс-культурной коммуникации в команде

1. Повышению эффективности использования любого способа управленческого и психологического воздействия будет способствовать: а) косвенный, а не прямой характер влияния на подчиненных; б) авторитет руководителя; в) «эффект бескорыстия»; г) двусторонняя аргументация.
2. Эффективность внушения на объект воздействия возрастает при условии: а) грамотного использования логической аргументации; б) категоричности сообщения; в) использования точных и ясных для собеседника понятий; г) высокого образовательного уровня подчиненных.
3. Эффект психологического воздействия, при котором изначальное формирование отрицательной установки на сообщение приводит к последующему негативному отношению к информации из этого источника: а) «инокуляционный эффект»; б) «эффект первичности»; в) «эффект недавности».
4. Формой управленческого воздействия является: а) внушение; б) совещание; в) переговоры; г) распоряжение.
5. Противостоянием какому виду манипуляции со стороны подчиненного будут слова руководителя «Правильно ли я вас понял, что вы не способны занимать эту должность?»: а) «Обезьяна на шее»; б) «Дитя на работе»; в) «Меня рвут на части»; г) «Казанская сирота».
6. Определите тип взаимодействия, при котором руководитель говорит подчиненному «Опаздывая, вы подрываете свой авторитет»: а) трансакция «Демагог» (Родитель→Родитель); б)

транзакция «Босс» (Родитель→Дитя); в) транзакция «Коллега» (Взрослый→Взрослый); г) транзакция «Профессор» (Родитель→Взрослый).

7. Укажите вариант критики, который использует руководитель, говоря подчиненному «В моей практике была подобная ошибка»: а) смягчение; б) озабоченность; в) аналогия; г) намек.

8. Манипуляция – это _____

9. Соотнесите жесты с их значениями:

- | | |
|--------------------------------|--|
| А) жест готовности, агрессии | 1) руки на бедрах |
| Б) уверенность и превосходство | 2) здороваясь, подает руку ладонью вниз |
| В) лидер по натуре | 3) здороваясь, подает руку ладонью вверх |
| Г) мягкий, безвольный человек | 4) сжатые руки за спиной |

10. Ситуационная задача. «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?

4. Психологические основы эффективного профессионального развития и карьерного роста

1. Удовлетворенность трудом в первую очередь зависит от: а) соответствие результатов и внутренних потребностей; б) одобрительное отношение окружающих; в) полученного в результате практического опыта.

2. Умственная работоспособность – это: а) способность воспринимать и перерабатывать информацию с максимальной эффективностью; б) количественный показатель времени мозговой

активности; в) способность с максимальной скоростью использовать имеющиеся знания и опыт.

3. Наиболее сильное влияние на восприятие воздействия сотрудника предприятия окажет: а) совет стороннего человека; б) подсказка коллеги по работе; в) указание вышестоящих должностных лиц.

4. Моральный дух организации – это: а) активное участие сотрудников в деятельности предприятия и заинтересованность повышении его эффективности; б) максимальная трудовая выкладка сотрудников с целью увеличения заработной платы; в) желание сотрудников наладить крепкие дружеские отношения в коллективе.

5. Если работники концентрируют свое внимание на условиях труда, большое значение придают удобству на рабочих местах, то следует удовлетворять в основном: а) физиологические потребности; б) потребности в безопасности; в) потребности в признании.

6. В рамках какой теории мотивации сформулирована идея: если одна потребность удовлетворяется, то на ее место выходит неудовлетворенная потребность; удовлетворенные потребности не мотивируют людей: а) теория МакКлелланда; б) теория Маслоу; в) теория Герцберга.

7. Потребности – это: а) процесс воздействия на человека с целью побуждения его к определенным действиям; б) совокупность мотивов, находящихся в определенном отношении друг к другу; в) нужды человека в чем-либо.

8. Осознанная потребность личности, побуждающая ее действовать в соответствии со своими ценностными ориентациями, - это _____

9. Установите соответствие между психическими качествами и их характеристиками.

А) задатки

Б) способности

В) навыки

1) особенности межполушарных связей, быстрота нервных связей

2) освоение компьютера, удар мяча в футболе

3) хорошая память, глубина

ума, наблюдательность

10. Ситуационная задача (*описание ситуации от лица участника*). «Для работы над проектом в мою группу был назначен коллега, который считается специалистом-корифеем. К тому же он старше меня. Я выдал ему задание на работу и в течение 3-4 недель периодически лишь напоминал ему о нем. На мои напоминания я слышал ответ: «Да, да, я помню и сделаю». Подошел срок промежуточной сдачи проекта. Он принес три небрежно исписанных листка...»

Охарактеризуйте профессионально-личностные качества исполнителя проекта. Определите варианты поведения руководителя производственной группы в данной ситуации, способствующие решению управленческих задач. Определите наиболее эффективные речевые формы воздействия руководителя производственной группы в данном случае.

Учебная литература, необходимая для самостоятельной подготовки к занятиям

Основная учебная литература

1. Мандель, Б.Р. Современная психология массовых коммуникаций: история, теория, проблематика [Электронный ресурс] : учебное пособие для обучающихся в магистратуре / Б.Р. Мандель. – Изд. 2-е, стер. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2019. – 438 с. - Режим доступа : <http://biblioclub.ru>
2. Деловое общение [Электронный ресурс] : учебное пособие / авт.-сост. И. Н. Кузнецов. - 7-е изд., пересм. - Москва : Дашков и К°, 2018. - 524 с. - Режим доступа : <http://biblioclub.ru>

Дополнительная учебная литература

3. Гуревич, П. С. Психология [Электронный ресурс] : учебник / П. С. Гуревич. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 320 с. - Режим доступа : <http://biblioclub.ru>
1. Двинянинова, Е.Н. Психология массовых коммуникаций [Электронный ресурс] : учебное пособие / Е.Н. Двинянинова ; Поволжский государственный технологический университет. – Йошкар-Ола : ПГТУ, 2018. – 156 с. - Режим доступа : <http://biblioclub.ru>
5. Истратова, О.Н. Психология эффективного общения и группового взаимодействия [Электронный ресурс] / О.Н. Истратова, Т.В. Эксакусто ; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Южный федеральный университет», Инженерно-технологическая академия. – Ростов-на-Дону ; Таганрог : Издательство Южного федерального университета, 2018. – 192 с. - Режим доступа : <http://biblioclub.ru>
6. Кислицына, И.Г. Психология делового общения [Электронный ресурс] : учебное пособие / И.Г. Кислицына ; Поволжский государственный технологический университет. – Йошкар-Ола : ПГТУ, 2017. – 112 с. - Режим доступа : <http://biblioclub.ru>

7. Кошечая, И.П. Профессиональная этика и психология делового общения [Текст] : учебное пособие / И.П. Кошечая, А.А. Канке. – М.: Форум: Инфра-М, 2015. – 304 с.

8. Организационная психология [Текст] : учебник / А.Б. Леонова [и др.]; под общ.ред. А.Б. Леоновой. – Москва: ИНФРА-М, 2016. – 429 с.

9. Фатеева, И. М. Культура речи и деловое общение [Электронный ресурс] : учебное пособие / И. М. Фатеева. - Москва : МИРБИС ; Директ-Медиа, 2016. - 269 с. - Режим доступа : <http://biblioclub.ru>

10. Яшин, Б. Л. Культура общения: теория и практика коммуникаций [Электронный ресурс] : учебное пособие / Б. Л. Яшин. - Москва; Берлин : Директ-Медиа, 2015. - 243 с. - Режим доступа : <http://biblioclub.ru>

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», которые могут быть использованы в процессе обсуждения теоретических вопросов дисциплины

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>