

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Емельянов Сергей Геннадьевич

Должность: ректор

Дата подписания: 22.12.2021 16:05:02

Уникальный программный ключ:

9ba7d3e34c012eba476ffd2d024c01781953ba779df2374d16ff70ce536f816

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. Доктионова
« 15 » 01 2021 г.



ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

Методические рекомендации для самостоятельной работы, в том числе для подготовки к практическим занятиям, студентов специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям), очной и заочной форм обучения

Курск 2021

УДК 316.48

Составитель: Т.Ю. Копылова

Рецензент

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

Психология общения: методические рекомендации для самостоятельной работы, в том числе для подготовки к практическим занятиям, студентов специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям), очной и заочной форм обучения / Юго-Зап. гос. ун-т; сост.: Т.Ю. Копылова. Курск, 2020. - 21 с.

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

Методические рекомендации соответствуют федеральному государственному образовательному стандарту среднего профессионального образования по специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям), утвержденному приказом Минобрнауки России 5 февраля 2018 г. № 69.

Предназначены для студентов специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям), очной и заочной форм обучения.

Текст печатается в авторской редакции

Подписано в печать 15.01.21. Формат 60x84 1/16
Усл.печ.л. Уч.-изд.л. Заказ 293 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, обучающимся по специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям), очной и заочной форм обучения, в процессе организации самостоятельной работы, в том числе для подготовки к практическим занятиям, по дисциплине «Психология общения».

Методические рекомендации разработаны в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям), утвержденным приказом Минобрнауки России от 5 февраля 2018 г. № 69.

Предлагаемые методические рекомендации содержат темы и содержание практических занятий, а также вопросы и задания для самостоятельной работы 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 (для очной и заочной форм обучения) и практические занятия (для очной формы обучения).

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 (в случае его наличия) 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	Общение как сложный, многогранный процесс, его функции и структура. Виды, уровни и стили общения. Культура и этика общения. Психологические принципы, правила и технологии построения эффективной межличностной и деловой коммуникации
2	Общение как восприятие и понимание людьми друг друга	Проблемы межличностного восприятия в общении. Факторы, влияющие на формирование первого впечатления. Механизмы взаимовосприятия. Основные условия правильного понимания внутреннего мира другого.
3	Общение как коммуникация	Правила успешной вербальной коммуникации (по Г. Бройнигу). Основные

		коммуникативные барьеры в общении и их преодоление. Правила эффективного слушания.
4	Общение как взаимодействие между людьми	Условия эффективного взаимодействия в деловом общении. Психологические основы правильного выбора стратегии поведения, дистанции и позиции при межличностном и деловом взаимодействии. Роли и ролевые ожидания.
5	Основы психологии и этики воздействия в сфере межличностных и деловых отношений	Характеристика основных способов психологического воздействия. Правила и принципы организации эффективной, убеждающей информации. Манипуляции в общении и их нейтрализация.
6	Психология межличностных, деловых и управленческих отношений в организации	Содержание учебного материала Психологические основы построения конструктивных отношений в коллективе. Корпоративная культура и корпоративная этика. Психология делового общения «по вертикали» и «по горизонтали».
7	Психологические основы построения эффективной командной работы	Содержание учебного материала Психологические принципы, правила и технологии эффективного делового взаимодействия и командной работы. 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.
8	Основные формы и методы организации делового общения. Деловая беседа	Основные формы и методы организации делового общения. Психологические основы подготовки и проведения деловых бесед. Особенности подготовки и Основные виды деловой переписки и психологические требования к ней.

9	Подготовка и проведение служебных совещаний и деловых приемов	Основные виды и функции служебных совещаний. Психологические условия эффективности делового совещания. Цель, назначение и основные виды деловых приемов. Правила поведения во время делового приема.
10	Подготовка и проведение деловых переговоров	Основные виды и функции переговоров. Динамика переговоров. Условия успеха на переговорах. Методы, стратегии, тактические приемы и стили, используемые при ведении переговорного процесса.
11	Подготовка и проведение презентаций и публичных выступлений	Основные этапы презентации и задачи, реализуемые на каждом из этапов. Факторы, влияющие на поведение слушателей во время презентации. Публичное выступление как способ влияния на широкую аудиторию. Условия эффективного воздействия на слушателей.
12	Общение и личность. Развитие коммуникативных способностей	Потребность личности в общении. Мотивы общения. Особенности общения у людей с различными индивидуально-психологическими особенностями (темпераментом, характером и др.). Коммуникативные свойства личности. Психологические принципы и технологии планирования саморазвития коммуникативных умений и навыков

Планируемые результаты обучения по дисциплине

Код ОК	Уметь	Знать
ОК 03.	<p>У1. Применять психологические принципы и технологии эффективного планирования саморазвития коммуникативных умений и навыков</p> <p>У2. Использовать психологические принципы и</p>	<p>З1. Психологические принципы и технологии планирования саморазвития коммуникативных умений и навыков</p> <p>З2. Психологические принципы и технологии реализации саморазвития коммуникативных умений и навыков</p>

	технологии эффективной реализации саморазвития коммуникативных умений и навыков	
ОК 04.	<p>У3. Применять психологические принципы, правила и технологии эффективного делового взаимодействия</p> <p>У4. Реализовывать психологические принципы, правила и технологии эффективной командной работы</p>	<p>33. Психологические принципы, правила и технологии эффективного делового взаимодействия</p> <p>34. Психологические принципы, правила и технологии эффективной командной работы</p>
ОК 05.	<p>У5. Применять психологические принципы, правила и технологии построения эффективной межличностной коммуникации</p> <p>У6. Использовать психологические принципы, правила и технологии построения эффективной деловой коммуникации</p>	<p>35. Психологические принципы, правила и технологии построения эффективной межличностной коммуникации</p> <p>36. Психологические принципы, правила и технологии построения эффективной деловой коммуникации</p>

Темы и содержание практических занятий (для очной формы обучения)

Практическое занятие 1. Психологические принципы, правила и технологии построения эффективной межличностной и деловой коммуникации

1. Общение как социально-психологический феномен. Общая характеристика перцептивной, коммуникативной и интерактивной сторон общения.
2. Психологические принципы и правила конструктивного общения.
3. Основные технологии построения эффективной межличностной и деловой коммуникации.

Вопросы для обсуждения

1. Назовите основные понятия, описывающие процесс межличностного и делового общения.
2. Какие проблемы рассматриваются в рамках «Психологии общения»?
3. В чем проявляется перцептивная сторона общения?
4. Как обеспечить верное понимание и восприятие партнера по взаимодействию?
5. В чем проявляется коммуникативная сторона общения?
6. Каковы условия эффективной коммуникации?
7. Назовите психологические условия эффективного взаимодействия?
8. Опишите процесс взаимодействия с точки зрения транзактного анализа Э. Берна.
9. Приведите примеры технологий построения эффективной межличностной и деловой коммуникации.

Практическое занятие 2. Психологические принципы, правила и технологии эффективного делового взаимодействия и командной работы

1. Психология межличностных, деловых и управленческих отношений в организации.
2. Психологические основы построения эффективной командной работы.

Вопросы для обсуждения

1. Охарактеризуйте психологические основы построения конструктивных отношений в коллективе.
2. Назовите основные принципы и правила корпоративной культуры и корпоративной этики.
3. В чем заключаются специфические особенности психологии делового общения «по вертикали» и «по горизонтали»?

4. Как выработать стратегию сотрудничества и организовывать на ее основе отбор членов команды для достижения поставленной цели?
5. Как осуществляется планирование и регулирование работы команды с учетом интересов, особенностей поведения и мнений ее членов?
6. Охарактеризуйте психологические основы организации дискуссий и обсуждения результатов работы команды.
7. Приведите примеры технологий эффективной командной работы.

Практическое занятие 3. Психологические принципы и технологии эффективного планирования и реализации саморазвития коммуникативных умений и навыков

1. Основные формы и методы организации делового общения.
2. Психологические правила и принципы подготовки и проведения основных форм делового общения.
3. Планирование и реализация саморазвития коммуникативных умений и навыков.

Вопросы для обсуждения

1. Охарактеризуйте кратко психологические основы подготовки и проведения деловых бесед.
2. Укажите основные психологические требования к деловой переписке.
3. В чем заключаются психологические условия эффективности делового совещания?
4. Назовите правила поведения во время делового приема.
5. Охарактеризуйте важнейшие аспекты подготовки и проведения деловых переговоров.
6. Охарактеризуйте психологические основы подготовки и проведения презентаций и публичных выступлений.
7. Назовите коммуникативные свойства личности и способы их развития.

8. Приведите примеры технологий эффективного планирования и реализации саморазвития коммуникативных умений и навыков.

Вопросы и задания для самостоятельной работы по темам курса

Для очной формы обучения

Тема 12. Общение и личность. Развитие коммуникативных способностей

Задание: На основе изучения теоретических вопросов темы разработайте план саморазвития коммуникативных умений и навыков.

Для заочной формы обучения

Тема 1. Общение как социально-психологический феномен

1. Дайте определение понятию «общение» и назовите основные стороны общения.
2. Охарактеризуйте особенности и функции межличностного и делового общения.
3. Назовите виды, стили и уровни общения.
4. Укажите психологические принципы, правила и технологии построения эффективной межличностной и деловой коммуникации.
5. В чем заключаются и какую роль играют этикет и культура поведения в процессе межличностного и делового общения?
6. Ситуационная задача. На одной кафедре из декретного отпуска вышла на работу молодая ассистентка Л. и сразу же вступила в конфликт с заведующим кафедрой, руководителем, пользующимся большим авторитетом в коллективе. Она стала отстаивать свои права, ссылаясь на имеющиеся инструкции. Например, отказывалась читать лекции, так как по уставу высшей

школы ассистентам читать лекции не положено. Обычная практика была такова, что каждый ассистент мечтает читать лекции, ибо это путь вверх. Да и обстоятельства иногда складываются так, что профессор и доценты могут быть заняты на другой работе. Л. категорически отказалась читать лекции, и волевые приемы не дали эффекта. Отказывалась она также от командировок, ссылаясь на то, что у нее маленький ребенок. Но в коллективе знали, что в семье у этого ребенка несколько няnek. Да и в туристические поездки Л. ездила.

Иногда она уступала, но конфликт продолжал разгораться. Были в коллективе и сочувствующие ей: «Правильно, не давай садиться себе на голову!»

Какие виды, стили и уровни общения используют участники взаимодействия в данном случае?

Тема 2. Общение как восприятие и понимание людьми друг друга

1. В чем проявляется перцептивная сторона общения?
2. В чем заключаются основные проблемы межличностного восприятия в общении.
3. Назовите факторы, влияющие на формирование первого впечатления.
4. Укажите основные механизмы взаимовосприятия.
5. Опишите основные условия правильного понимания внутреннего мира другого.
6. 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?

Тема 3. Общение как коммуникация

1. Назовите условия эффективной коммуникации.
 2. Укажите правила успешной вербальной коммуникации (по Г.Бройнигу).
 3. Опишите основные коммуникативные барьеры в деловом общении и способы их преодоления.
 4. В чем заключаются пути повышения эффективности коммуникации в организации.
 5. Сформулируйте основные правила нерефлексивного и рефлексивного слушания.
 6. 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?

Тема 4. Общение как взаимодействие между людьми

1. Определите условия эффективного взаимодействия в деловом общении.
2. Назовите основные стратегии поведения и условия их эффективного использования.
3. Укажите основные виды дистанций в общении.
4. Какие позиции при деловом взаимодействии могут использовать партнеры по взаимодействию?
5. Как роли и ролевые ожидания влияют на продуктивность общения?

6. 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?

Тема 5. Основы психологии и этики воздействия в сфере межличностных и деловых отношений

1. Дайте определение понятия «манипуляция».
2. Назовите типы манипуляторов и манипуляций и способы противодействия им.
3. Опишите основные правила и принципы организации эффективной, убеждающей информации.
4. Назовите основные способы психологического воздействия на собеседника.
5. Опишите структуру убеждения.
6. 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?

Тема 6. Психология межличностных, деловых и управленческих отношений в организации

1. Дайте определение понятия «отношения».
2. В чем заключаются психологические основы построения конструктивных отношений в коллективе?
3. Что такое «корпоративная культура»?
4. В чем заключается корпоративная этика?
5. Чем отличается деловое общение «по вертикали» и «по горизонтали»?

6. «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?

Тема 7. Психологические основы построения эффективной командной работы

1. Назовите основные психологические принципы, правила и технологии эффективного делового взаимодействия и командной работы.
2. Как происходит отбор членов команды для достижения поставленной цели на основе стратегии сотрудничества?
3. Как должно осуществляться планирование и регулирование работы команды с учетом интересов, особенностей поведения и мнений ее членов?
4. Каким образом необходимо реализовывать распределение поручений и делегирование полномочий членам команды?
5. Как осуществляется организация дискуссий и обсуждение результатов работы команды?

6. 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.?

Тема 8. Основные формы и методы организации делового общения. Деловая беседа

1. Назовите основные формы делового общения.
2. Какие методы организации делового общения вы знаете?
3. Укажите несколько способов установления взаимопонимания в процессе деловой беседы.
4. Опишите эффективные стратегии поведения в спорных вопросах.
5. Назовите основные виды деловой переписки.
6. Ситуационная задача. «На любом предприятии есть участки, на которые работники по разным причинам идут без особого желания. И вот однажды начальница отдела, в котором я работала (коллектив в организации был полностью женский), вернувшись с планерки, сообщила мне тоном, не терпящим возражений, что я должна буду замещать заболевшую работницу в соседнем подразделении. Я в той же манере отказалась, мотивируя тем, что режим работы на этой должности с 10 до 19 часов, а мне нужно до 18 часов забирать ребенка из детского сада, о чем моя начальница хорошо знала. Наши препирательства ни к чему не привели – она настаивала, я отказывалась, и тогда она доложила о моем отказе руководителю организации».

Определите наиболее эффективные речевые формы воздействия руководителя на подчиненную в данном случае.

Тема 9. Подготовка и проведение служебных совещаний и деловых приемов

1. Назовите основные виды и функции служебных совещаний.
2. Укажите психологические принципы и условия эффективности делового совещания.
3. Особенности подготовки совещания и порядок его проведения.
4. Определите цель, назначение и основные виды деловых приемов.
5. Назовите правила поведения во время делового приема.
6. Ситуационная задача. Шла подготовка важного документа.

Над одним из разделов работала сотрудница Т. Когда проект был готов, начальник отдела попросил ее изменить один из пунктов. Изменения носили принципиальный характер, и Т. попыталась доказать начальнику, что он не прав. Но тот не согласился и в жесткой форме распорядился внести изменения, что и было сделано. При сдаче проекта возник ряд вопросов. В частности, директор организации указал, что тот самый пункт изложен неверно, тогда как первый вариант оказался правильным».

Определите наиболее эффективные речевые формы взаимодействия начальника отдела с директором организации и подчиненной в данном случае.

Тема 10. Подготовка и проведение деловых переговоров

1. Назовите основные виды и функции переговоров.
2. Опишите динамику переговоров.
3. Определите условия успеха на переговорах.
4. Укажите методы ведения переговоров.
5. Опишите стратегии, тактические приемы и стили, используемые при ведении переговорного процесса.
6. Ситуационная задача. *Описание ситуации (от лица участницы).* «Я работаю программистом в небольшой фирме.

Существует устный договор между мной и директором о том, что зарплату он выдает мне сам 9-го числа каждого месяца.

На протяжении трех месяцев деньги ни разу вовремя не выдавались. Я была вынуждена напоминать, что прошло уже десять дней, а зарплаты нет.

Работа мне нравится. Я не хочу ее менять. Задача заключается в том, чтобы без потери достоинства и без невыносимого выпрашивания ежемесячно получать зарплату. Дело осложняется тем, что директор избегает прямого разговора. Мое общение с ним происходит только на людях – в коридоре, в буфете. Свою часть договора я выполняю от и до, и он мной в этом плане доволен, о чем нередко говорил».

Определите наиболее эффективные речевые формы взаимодействия подчиненного с руководителем в данном случае.

Тема 11. Подготовка и проведение презентаций и публичных выступлений

1. Приведите примеры психологических требований к проведению эффективной презентации.

2. Назовите основные этапы презентации и задачи, реализуемые на каждом из этапов.

3. Какие факторы влияют на поведение слушателей во время презентации?

4. Укажите основные этапы подготовки и проведения публичного выступления.

5. Определите условия эффективного воздействия на слушателей.

6. Ситуационная задача. *Описание ситуации (от лица участника)*. «В учреждении, где я работаю, прошел слух о сокращении штата. Коллектив заволновался. Люди, забыв о делах, говорили только об этом. Начались переживания, опасения, интриги, пошли слухи и сплетни. И вот, наконец, до каждого подразделения были доведены списки увольняемых. В моем подразделении работали 7 человек. Все женщины. Сокращению подлежала одна из сотрудниц. Узнав об этом, она пошла к руководителю учреждения, и выразила несогласие, заявив, что работает в этой должности более

15 лет и единственная в этом подразделении знает весь процесс работы. Кроме того, у нее на иждивении больной 17-летней сын...»

Каким могло бы быть обращение руководителя к коллективу, чтобы оно способствовало сохранению оптимального социально-психологического климата в коллективе в условиях организационных изменений?

Тема 12. Общение и личность. Развитие коммуникативных способностей

1. Назовите возможные мотивы общения.
2. Как различается манера общения у людей с различным типом темперамента?
3. Как влияют на особенности общения различные типы акцентуации характера?
4. Назовите основные коммуникативные качества личности.
5. Укажите основные психологические принципы и технологии планирования и реализации саморазвития коммуникативных умений и навыков.
6. Ситуационная задача. «В нашем коллективе есть сотрудник, который хорошо знает свое дело, но к своим коллегам относится пренебрежительно, нарушает иногда даже элементарные правила вежливости – может не поздороваться, обидно пошутить, накричать ни с того, ни с сего и не извиниться. Этот человек – из социально неблагополучной семьи, в профессии он сделал себя сам, но его невоспитанное поведение делает общение с ним неприятным, а общаться с ним по целому ряду рабочих вопросов приходится».

Как научиться терпимо и спокойно относиться к этому коллеге? Какая стратегия поведения при общении с ним будет конструктивной? Что можно рекомендовать этому сотруднику, чтобы изменить свою манеру поведения, если он захочет измениться?

Учебная литература, необходимая для самостоятельной подготовки к занятиям

1 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>

2 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>

3 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>

4 Мандель, Б.Р. Психология общения: история и проблематика [Электронный ресурс] / Б.Р. Мандель. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2018. – 422 с. - Режим доступа : <http://biblioclub.ru>

5 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>

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>