Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Емельянов Сергей Геннадьевич
Должность: ректор
Дата подписания: 30.10.2026 11:50:48
Уникальный программный ключ:
9ba7d3e34c012eb[illegible]

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
«_26_» _09_ 2024 г.

СОЦИАЛЬНЫЕ КОММУНИКАЦИИ. ПСИХОЛОГИЯ

Методические рекомендации для самостоятельной работы, в том числе для подготовки к практическим занятиям студентов всех направления подготовки, учебные планы которых предусматривают изучение дисциплины «Социальные коммуникации. Психология» всех форм обучений

Курск 2024

УДК 159.9

Составитель: Соболева Ж.В.

Рецензент:
кандидат психологических наук, доцент *Будовская И.В.*

Социальные коммуникации. Психология: методические рекомендации для самостоятельной работы, в том числе для подготовки к практическим занятиям студентов всех направления подготовки, учебные планы которых предусматривают изучение дисциплины «Социальные коммуникации. Психология» всех форм обучения / Минобрнауки России, Юго-Зап. гос. ун-т; сост.: О.В. Чернышова. - Курск, 2024. – 33с.: - Бибилогр.: с. 33.

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

Предназначены для студентов всех направления подготовки, учебные планы которых предусматривают изучение дисциплины «Социальные коммуникации. Психология» всех форм обучений.

Текст печатается в авторской редакции.

Подписано в печать 26.09.2024. Формат 60×84 1/16
Усл.печ.л. 1,9 Уч.изд.-л. 1,7 Заказ Тираж 100 экз. Бесплатно
Юго-Западный государственный университет
305040, г. Курск, ул. 50 лет Октября, 94

ПРЕДИСЛОВИЕ

Методические рекомендации для самостоятельной работы, в том числе для подготовки к практическим занятиям студентов всех направления подготовки, учебные планы которых предусматривают изучение дисциплины «Социальные коммуникации. Психология» всех форм обучений.

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

СОДЕРЖАНИЕ

1	Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	5
2	Практическое занятие 1	8
3	Практическое занятие 2	12
4	Практическое занятие 3	17
5	Практическое занятие 4	21
6	Темы эссе	25
7	Ситуационные задачи	25
8	Вопросы для подготовки к зачету	29
9	Учебная литература для подготовки к занятиям	31

1. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Основными видами аудиторной работы обучающихся являются лекции и практические 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.

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.

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 на примере профильных организаций. 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 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 на примере профильных организаций. Разрешение конфликтов и противоречий при деловом общении на основе учета интересов всех сторон.
3	Психологические основы построения эффективной командной работы и кросс-культурной коммуникации в команде	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 на примере профильных организаций. Психологические

		аспекты кросс-культурного взаимодействия при решении профессиональных задач
4.	Психологические основы эффективного профессионального развития и карьерного роста	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 на примере профильных организаций. Психологические основы определения психологических ресурсов личности и построения гибкой профессиональной траектории с учетом накопленного опыта профессиональной деятельности и динамично изменяющихся требований рынка труда

2. Практическое занятие № 1.
Тема «Социальные коммуникации и условия их эффективности. Способы развития коммуникативной компетентности»

Содержание:

1. Социальные коммуникации как межличностные взаимодействия.
2. Функции, виды и средства социальных коммуникаций.
3. Психологическое содержание, этика и правила эффективных коммуникаций на примере профильных организаций.
4. Дестабилизирующие факторы и трудности социальных коммуникаций.
5. Механизмы воздействия в социальных коммуникациях.
6. Обратная связь в социальных коммуникациях. Диагностика и развитие коммуникативной компетентности, способы ее развития.

Вопросы для обсуждения:

1. Что такое социальные коммуникации?
2. Опишите функции, виды и средства социальных коммуникаций.
3. Опишите этику и правила эффективных коммуникаций на примере профильных организаций.
4. Что такое дестабилизирующие факторы и трудности социальных коммуникаций?
5. Опишите механизмы воздействия в социальных коммуникациях.
6. Что такое обратная связь в социальных коммуникациях.

Задания для самопроверки

1. Продолжите предложение:
   Социальные коммуникации - это……

2. Общение – это:…
а) процесс взаимосвязи и взаимодействия общественных субъектов;
б) процесс установления и развития контактов между людьми;

в) производство индивидами их общего;
г) все ответы верны.

3. Один из самых простых способов понимания другого человека, уподобление ему, отождествление с ним себя — это…
а) идентификация;
б) эмпатия;
в) рефлексия;
г) систематика.

4. Коммуникация — это:……..
а) обмен информацией между общающимися индивидами;
б) организация взаимодействия между общающимися индивидами;
в) процесс восприятия и познания друг друга партнерами по общению;
г) нет верного ответа.

5. Психология – это наука _____

6. Сознание – это_____

7. Соотнесите направления современной психологической науки с предметами их исследования:

1. Психоанализ	А. Поведение
2. Бихевиоризм	Б. Познавательные процессы
3. Когнитивная психология	В. Бессознательное
4. Гуманистическая психология	Г. Личность, индивидуальность

Напишите около номера задания соответствующую букву: А, Б, В, Г.
1 -….
2 - ….
3 - ….
4 - ….

8. Функция, нормативно одобренный образец поведения, ожидаемая от каждого, занимающего данную позицию — это:….

а) социальная роль;
б) статус;
в) позиция;
г) расположение;

9.Мотив оказания кому-либо помощи, не связанный сознательно с собственными эгоистическими интересами, называется:……

а) альтруизм;
б) карьеризм;
в) эгоизм;
г) злость.

10.Общение как взаимодействие представляет собой одну из следующих сторон деятельности:……..

а) интерактивную;
б) коммуникативную;
в) перцептивную;
г) все ответы верны.

11. Невербальная коммуникация включает в себя все нижеследующие системы, за исключением:

а) эффектов восприятия;
б) организации пространства и времени;
в) пара- и экстралингвистической;
г) оптико-кинетических;
д) визуального контакта.

12. Установите соответствие между понятиями и определениями:

1. Общение – это…	А. Исследование психических процессов и состояний при помощи их реальных или идеальных, прежде всего математических, моделей
2. Моделирование - это…	В. Проводится с участием ученого в качестве непосредственного участника того

	процесса, за ходом которого ведется наблюдение
3. Включенное наблюдение …	С. сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятия, и понимание другого человека

Напишите около номера задания соответствующую букву: А, Б, С.

1 - ….
2 - ….
3 - …..

13. Какие средства общения относятся к вербальным?
а) речь
б) мимика
в) взгляд.

14. Какие средства общения являются невербальными?
а) мимика и жесты
б) устная речь
в) письменная речь.

15. Какие три стороны включает структура общения?
а) коммуникация, перцепция, интеракция
б) информация, восприятие, понимание
в) интерпретация, понимание, восприятие.

2. Практическое занятие № 2.
Тема «Организация эффективной коммуникации при решении профессиональных задач»

Содержание:

1.Установление и развитие профессиональных контактов в соответствии с потребностями совместной деятельности (обмен информацией, выработка единой стратегии взаимодействия).
2. Психологические основы эффективной профессиональной коммуникации при использовании различных ее видов (работа с текстами и документами, способы представления информации и т.д.).
3. Правила аргументации и конструктивного поведения при разрешении спорных вопросов и деловых проблем на примере профильных организаций.
4. Разрешение конфликтов и противоречий при деловом общении на основе учета интересов всех сторон.

Вопросы для обсуждения:

1. Опишите установление и развитие профессиональных контактов в соответствии с потребностями совместной деятельности (обмен информацией, выработка единой стратегии взаимодействия).
2. Какие психологические основы эффективной профессиональной коммуникации Вам известны?
3. Опишите правила аргументации и конструктивного поведения при разрешении спорных вопросов и деловых проблем на примере профильных организаций.
4. Как происходит разрешение конфликтов и противоречий при деловом общении?

Задания для самопроверки:

1. Осознание индивидом того, как он воспринимается партнером по общению, называется:…..

а) рефлексией;
б) эмпатией;
в) идентификацией;
г) сопоставление.

2.Уподобление, отождествление с чем-либо или с кем-либо, называется:….

а) идентификация;
б) креативность;
в) научение;
г) карикатура.

3. Качество голоса, его диапазон, тональность – это…..

а) паралингвистика;
б) кинесика;
в) проксемика;
г) визуальные.

4.Восприятие – это:…..

а) целостное отражение предметов и явлений объективного мира при их непосредственном воздействии в данный момент на органы чувств;
б) наименьшая величина различий между раздражителями, когда разница между ними улавливается;
в) функциональное состояние органов чувств, зависящее от чувствительности анализаторов соответствующего типа;
г) нет верного ответа;

5. Темперамент - это:……

а) врожденные особенности человека, обуславливающие степень эмоциональной возбудимости и особенности приспособления к окружающей среде;
б) общие закономерности психики;
в) приобретенные особенности человека;
г) все ответы верны;

6. Социальная общность, члены которой, не имея непосредственных контактов между собой, связаны опосредованно психологическими механизмами групповой коммуникации – это…..

1) большая группа;

2) малая группа;
3) социальный класс;
4) формальная группа.

7. По какому признаку выделены такие социальные группы как горожане, селяне, провинциалы, столичные жители?
1) территориальному;
2) конфессиональному;
3) этносоциальному;
4) демографическому.

8. По какому признаку выделены такие социальные группы как женщины, мужчины, дети, пожилые люди?
1) демографическому;
2) конфессиональному;
3) этносоциальному;
4) поселенческому.

9. Относительно устойчивые и самостоятельные связи, возникающие между социальными группами, а также внутри них в процессе жизни и деятельности, называются
1) социальными отношениями;
2) социальной мобильностью;
3) социальной системой;
4) социальной стратификацией.

10. Установите соответствие:

Уровень потребностей	Примеры потребностей
1. Потребность в самоактуализации	А. пища, вода, сон
2. Потребность в уважении	Б. стабильность, порядок, зависимость, защита, свобода от страха
3. Потребность в любви и принадлежности	В. семья, дружба
4. Потребность в безопасности	Г. компетентность, достижение успеха

5. Физиологические потребности	Д. реализация своих целей

11. Что относится к большим социальным группам?
1) молодежь;
2) семья;
3) компания друзей;
4) школьный класс.

12. По характеру межгрупповых и внутригрупповых социальных связей выделяют
1) объективные макрогруппы и субъективно-психологические макрогруппы;
2) организованные и неорганизованные группы;
3) открытые и закрытые группы;
4) условные и реальные группы.

13. Массовидные явления психики-это……..
1) феномены, описываемые в психологических терминах и возникающие в больших социальных группах или массах людей;
2) феномены, описываемые в психологических терминах и возникающие в малых социальных группах;
3) явления, возникающие при социальной мобильности;
4) феномены, описываемые в политических терминах и возникающие в политических группах

14. Что не относится к массовидным явлениям?
1) диалог;
2) паника;
3) распространение слухов;
4) общественное мнение.

15. Сложившаяся в современном обществе практика обмена информацией между массами людей с помощью различных материальных и технических средств – это
1) массовые коммуникации;
2) массовые психические состояния;

3) общественное мнение;
4) массовые социальные установки.

3. Практическое занятие № 3.
Тема «Психологические основы построения эффективной командной работы и кросс-культурной коммуникации в команде »

Содержание:

1. Выработка стратегии сотрудничества и организация на ее основе отбора членов команды для достижения поставленной цели.
2. Планирование и регулирование работы команды с учетом интересов, особенностей поведения и мнений ее членов.
3. Распределение поручений и делегирование полномочий членам команды.
4. Организация дискуссий и обсуждение результатов работы команды на примере профильных организаций.
5. Психологические аспекты кросс-культурного взаимодействия при решении профессиональных задач.

Вопросы для обсуждения:

1. Опишите выработку стратегии сотрудничества и организация на ее основе отбора членов команды для достижения поставленной цели.
2. Как происходит планирование и регулирование работы команды с учетом интересов, особенностей поведения и мнений ее членов?
3. Опишите распределение поручений и делегирование полномочий членам команды.
4. Как организовать дискуссию и обсуждение результатов работы команды?

5. Опишите психологические аспекты кросс-культурного взаимодействия при решении профессиональных задач.

Задания для самопроверки:

1. Более или менее единообразное и устойчивое отношение масс людей к тому, что происходит с ними и вокруг них – это ….

1) массовые социальные установки;
2) общественное мнение;
3) массовое сознание;
4) массовые коммуникации.

2. В данный момент времени пользуется наибольшей популярностью среди масс людей – это ….

1) мода;
2) слухи;
3) реклама;
4) общественное мнение.

3. Действия, направленные на популяризацию среди масс людей кого-либо или чего-либо – это ….

1) реклама;
2) слухи;
3) мода;
4) религия.

4. Недостоверная, непроверенная информация, распространяемая среди масс людей исключительно из уст в уста – это ….

1) слухи;
2) реклама;
3) религия;
4) мода.

5. В каком веке началось систематическое изучение массовидных явлений?

1) в XIX;
2) в XXI;

3) в XVI;
4) в XVII.

6. Неорганизованное или потерявшее организованность скопление людей, не имеющее общей осознанной цели и находящееся в состоянии эмоционального возбуждения –это …..
1) толпа;
2) группа;
3) класс;
4) люди.

7. Трансактный анализ – это_____

8. Соотнесите направления в практической психологии с их создателями:

А) Гештальтерапия	1) М. Эриксон
Б) Недирективный гипноз	2) Р. Бэндлер
В) Нейролингвистическое программирование.	3) Ф. Перлз

9. Физическое и вербальное поведение, направленное на применение вреда кому-либо – это …
1) агрессия;
2) злость;
3) зависть;
4) стресс.

10. Заражение, внушение, подражание – это способы …
1) воздействия;
2) регуляции;
3) исследования;
4) контроля.

11. Что подразумевают под понятием «деловой этикет»?
а) правила поведения партнеров в отношении друг с другом при организации и проведении деловых контактов;

б) совокупность правил, традиций и условностей, соблюдаемых гражданами при общении друг с другом;
в) правила поведения дипломатов и других официальных лиц при контактах на дипломатических приемах, визитах, переговорах.

12. Соотнесите между собой виды поддержки в межличностном общении и их характеристики.

А) Эмоциональная поддержка	1) Получение нужных сведений об окружающем мире и о том, как лучше всего строить свои отношения
Б) Информационная поддержка	2) Проявление любви, заботы, симпатии близких людей
В) Инструментальная поддержка	3) Физическая или материальная помощь, которая приносит ощутимую пользу.

13. Специфической особенностью делового общения является…
a. неограниченность во времени
b. регламентированность
c. отсутствие норм и правил
d. разговор по душам.

14. Деловой этикет включает в себя группы правил
a. нормы, взаимодействие равных по статусу
b. наставления, определенный контакт руководителя и подчиненного
c. требования руководителя к высшему управленческому звену
d. приказы подчиненного для руководителя.

15.Установка контакта (знакомства) в деловом общении предполагает
a. соблюдение нейтралитета
b. нарушение правил этикета
c. понимание другого человека
d. представление себя другому человеку.

5. Практическое занятие № 4.
Тема «Психологические основы эффективного профессионального развития и карьерного роста»

Содержание:

1. Профессиональное развитие и его формы.
2. Основные стадии профессионального становления личности.
3. Факторы, детерминирующие профессиональное развитие.
4. Проблемы профессионального развития.
5. Профессиональное образование как фактор развития личности.
6. Развивающие технологии профессионального образования на примере профильных организаций.
7. Психологические основы определения психологических ресурсов личности и построения гибкой профессиональной траектории с учетом накопленного опыта профессиональной деятельности и динамично изменяющихся требований рынка труда.

Вопросы для обсуждения:

1. Что такое профессиональное развитие?
2. Опишите основные стадии профессионального становления личности.
3. Какие факторы, детерминирующие профессиональное развитие Вы знаете?
4. Опишите проблемы профессионального развития.
5. Что такое профессиональное образование?

Задания для самопроверки:

1. Продолжите предложение:

Профессиональное развитие -это…..

2. Этапы продуктивной конкуренции …
   1) соревнование, соперничество, конфронтация;
   2) начальный, средний этап;
   3) первый, второстепенный этап.

3. Кооперация (кооперативное взаимодействие) - это…
1) координация единичных сил участников на основе взаимопомощи, взаимодействии;
2) разобщенная деятельность участников команды;
3) характеристика темперамента.

4. Причиной внутриличностного конфликта являются …
1) внутренние личностные психологические факторы (потребности, мотивы, ценности, чувства, сознательные и бессознательные потребности и т.п.);
2) природные условия;
3) производственная деятельность.

5. Причиной межличностного конфликта является….
1) ограниченность ресурсов на предприятии, личностные особенности сотрудников и не соблюдение этически деловых норм поведения;
2) особенности учебной деятельности;
3) особенности познавательных процессов.

6. Межгрупповой конфликт происходит….
   1) между формальными и неформальными группами, между высшим и более низким уровнями управления;
   2) между учителем и учеником;
   3) между сыном и отцом.

7. Социальный конфликт возникает в результате….
1) противодействия субъектов из-за определенных социальных целей и задач (например, классовый, межгосударственный конфликт);

2) особенностей учебной деятельности;
3) особенностей познавательных процессов.

8. Установите соответствие между термином и определением:

1. Деструктивные конфликты препятствуют ….	А. Внутренние личностные психологические факторы (потребности, мотивы, ценности, чувства, сознательные и бессознательные потребности)
2. Выделяют следующие типы конфликтов:…	Б. Эффективному взаимодействию, приводят к разрушению межличностных отношений
3. Причиной внутриличностного конфликта являются…..	В. Внутриличностный, межличностный, межгрупповой конфликт, социальный, межнациональный (межэтнический) конфликт

9. Установите последовательность:

Примирение оппонентов обычно достигается в результате _____ между конфликтующими сторонами, заканчивающихся _____ _____о дальнейшем поведении друг друга. Для того чтобы конфликт разрешился, важно, чтобы конфликтующие стороны _____ между собой, чтобы они сами нашли наиболее устраивающий их способ выхода из конфликтной ситуации.

А. договаривались.
В. переговоров.
С. принятием решения.

10. Переговоры - это…
11. Инцидент – это:

12. Соотнесите между собой понятия и их определения:

А) активное слушание — 1) слушание с сопереживанием

Б) эмпатическое слушание — 2) слушание, предполагающее анализ и рефлексию смысла

	высказываний
В) пассивное слушание	3) слушание без анализа, рефлексии, создающее возможность человеку высказаться.

13. Дайте определение следующей функции общения социальный контроль ….

а) регламентация поведения и деятельности;
б) формирование навыков взаимодействия в обществе в соответствии с принятыми нормами и правилами;
в) взаимопонимание переживаний и эмоциональных состояний.

14. Методы научных исследований - это **…**

1. приемы и средства, с помощью которых ученые получают достоверные сведения, используемые для построения научных теорий, выработки практических рекомендаций.
2. способы творческого развития.
3. методы развития общительности и коммуникабельности.

15. Наблюдение – это…

1. один из основных методов, заключающийся в систематическом и целенаправленном восприятии объектов, ситуаций, явлений, с целью изучения явлений и объектов, их изменений в зависимости от определенных условий и установление причин происходящих изменений.
2. метод анкетирования.
3. метод тестирования.

Темы эссе:

1. Приемы правильного и эффективного слушания.
2. Виды слушания. Обратная связь.
3. Функции письменно речевой коммуникации.
4. Типы письменных высказываний.
5. Чтение как вид речевой деятельности.
6. Речевое воздействие письменной коммуникации.
7. Понятие невербальной коммуникации

Ситуационные задачи

Ситуационная задача № 1

Описание ситуации: «Представьте, что вы работаете в организации. В Вашем трудовом коллективе имеется неформальный лидер Сидоров С.Н. Данный работник имеет более продолжительный, чем у вас, опыт работы в данной сфере деятельности, стаж его работы превышает ваш почти в два раза. Кроме того, он умеет выслушать других сотрудников, многие идут к нему за советом, а не к Вам. Вы наметили в ближайшее время расширить сферу деятельности фирмы, провести некоторые изменения в структуре управления. Неформальный лидер, как Вам сообщили, против предстоящих перемен».

Проанализируйте сложившуюся ситуацию. Вопросы:

- *Какие варианты решения проблемы Вы предлагаете?*
- *Определите наиболее психологически эффективные способы коммуникации между руководителем группы и специалистом.*
- *Какие методы психологического воздействия можно использовать?*
- *Разработайте стратегию взаимодействия менеджера и неформального лидера.*

Ситуационная задача № 2.

Описание ситуации: «Представьте, что Вы работаете преподавателем в ЮЗГУ. К Вам за помощью обратились две девушки выпускного курса вуза: Татьяна и Светлана. Сейчас преддипломная практика, до защиты дипломной работы остается один месяц. Девушки стали очень эмоциональные, нервные, но все равно стараются иногда отдыхать. Вот только в их комнате общежития в последнее время происходит необычное поведение их однокурсницы Валентины. Она встает «ни свет, ни заря», садится читать книжки, часто по многу часов подряд не встает со стула. Питается кое-как, всухомятку. Почти никуда не выходит, ни с кем не общается. Стала раздражительной, недоброжелательной, хотя раньше она была доброй и приветливой. Но из-за усталости, Валентина плохо запоминает учебный материал, путает информацию. Все трое учатся приблизительно одинаково, но Татьяна и Светлана уже заканчивают написание своих дипломных работ, а у Валентины написана только половина ее работы. Татьяна и Светлана просят у Вас совет, как помочь Валентине, так как в последнее время она стала плохо выглядеть: бледная, измученная, с «синяками» под глазами.

Проанализируйте сложившуюся ситуацию. Вопросы:

- Какие варианты решения проблемы Вы предлагаете?

- Что Вы скажите Валентине, как ей изменить свое поведение?

- Какие психолого-педагогические методы воздействия можно использовать в этой ситуации?

Ситуационная задача № 3

Описание ситуации: «Представьте, что Вы работаете в организации. С Вами работают Ирина и Сергей, в соседних отделах. Однажды на одной из коллективных встреч между ними завязался спор по профессиональному вопросу. Начав с замечаний по поводу недостатков работы соседних отделов, они перешли на личные оскорбления, и только когда их общий руководитель попросил успокоиться, они прекратили конфликт. После этого они старались избегать общения друг с другом. Позднее, в результате

горизонтального перемещения по карьерной лестнице, Сергей оказался в одном отделе с Ириной. Их неприязнь стала еще больше. Они не упускали момента, чтобы «задеть», обидеть друг друга. Руководитель отдела поговорила с ними, и казалось, что отношения улучшились. Но на самом деле негативное отношение не исчезло, а стало тщательно скрываться. Коллеги стали выражать антипатию друг к другу, соревнуясь в работе. Через три месяца, не выдержав напряжения, Ирина перестала стараться работать, в то время как Сергей отлично справлялся со своей работой. Через какое-то время Ирина решилась на откровенный разговор с руководителем отдела и объяснила ситуацию. Руководитель принял решение отправить Ирину на курсы повышения квалификации, и через два месяца поставил ее на должность ведущего специалиста, в результате чего Сергей стал ее подчиненным.

Проанализируйте ситуацию. Вопросы:

- *Какой вариант решения проблемы Вы предлагаете?*
- *Определите наиболее психологически эффективные способы коммуникации между руководителем группы и специалистом.*
- *Какие методы психологического воздействия можно использовать?*

Ситуационная задача № 4.

Описание ситуации: «Представьте, что Вы работаете в организации г. Курска. В Ваше предприятие после окончания вуза с отличием пришел молодой специалист Иванов Сергей. Ему был назначен оклад, равный окладу опытных старых специалистов , не имеющих высшего образования, однако имеющих большой практический опыт. При возникновении профессиональных вопросов, даже связанных с производственной необходимостью, Сергей всякий раз не желает отвечать и выражает свое недовольство. «Старожилы» гостиницы чувствуют себя уязвленными, испытывают угрозу в связи с предстоящим сокращением штатов.

Проанализируйте ситуацию. Вопросы:

- *Какой вариант решения проблемы Вы предлагаете?*

- *Кто является инициатором конфликта?*

- *Разработайте и напишите план мероприятий по устранению конфликтной ситуации.*

.

Вопросы к зачету:

1. Понятие коммуникации. Междисциплинарный характер теории коммуникации.
2. Законы теории коммуникации.
3. Функции теории коммуникации.
4. Методы теории коммуникации: системный подход, сравнение, социологический метод, метод тестирования, метод социометрии, контент-анализ, интент-анализ.
5. Коммуникация и общение.
6. Истоки и основные этапы развития теории коммуникации.
7. Современные концепции коммуникации
8. Понятие вербальной коммуникации.
9. Формы речевой коммуникации: диалог, монолог, полемика.
10. Устно речевая коммуникация: понятие, уровни структуры и содержания.
11. Слушание как вид коммуникации.
12. Приемы правильного и эффективного слушания.
13. Виды слушания. Обратная связь.
14. Функции письменно речевой коммуникации.
15. Типы письменных высказываний.
16. Чтение как вид речевой деятельности. Речевое воздействие письменной коммуникации.
17. Понятие невербальной коммуникации.
18. Пара- и экстралингвистические компоненты невербальной коммуникации: громкость голоса, темп речи, ритм речи, высота голоса и ее изменение во времени, паузы, «говорящие» звуки, интонация.
19. Мимика и взгляд. Жесты. Такесика.
20. Организация пространства и времени.
21. Позы и походка. Контакт глаз.
22. Понятие межличностной коммуникации.
23. Аксиомы межличностной коммуникации.
24. Понятие социальной ситуации и ее структура.
25. Особенности и эффекты межличностного восприятия. Уровни установок на взаимодействие в межличностном общении.

26. Эффективное слушание.
27. Нерефлексивное слушание.
28. Рефлексивное (или активное) слушание.
29. Эмпатическое слушание.
30. Понятие организации. Коммуникация как функция управления организацией.
31. Внутренняя среда организации.
32. Характеристики внешней среды.
33. Структура внутренних коммуникаций в организации.
34. Социальная структура коммуникаций в организации.
35. Виды коммуникаций в организации.
36. Формы деловой коммуникации в организациях. Деловой разговор и деловая беседа.

Учебная литература, необходимая для самостоятельной подготовки к занятиям

Основная учебная литература:

1. Шарков, Ф. И. Коммуникология : основы теории коммуникации : учебник / Ф. И. Шарков. – 7-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2023. – 488 с. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=710041 (дата обращения: 13.06.2024). – Режим доступа: по подписке. – Текст : электронный.

2. Шевченко, Д. А. Исследования коммуникации : ATL, BTL, PR : учебник / Д. А. Шевченко. – Москва : Директ-Медиа, 2023. – 232 с. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=701345 (дата обращения: 13.06.2024). – Режим доступа: по подписке. – Текст : электронный.

3. Деловое общение : учебное пособие / авт.-сост. И. Н. Кузнецов. - 9-е изд. - Москва: Дашков и К°, 2021. - 524 с. - URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=621627 (дата обращения 13.06.2024). - Режим доступа: по подписке. - Текст: электронный.

Дополнительная учебная литература

4. Гуревич, П. С. Психология : учебник / П. С. Гуревич. – Москва : Юнити-Дана, 2017. - 320 с. - URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=684995 (дата обращения 13.06.2024). - Режим доступа: по подписке. - Текст: электронный.

5. Истратова, О. Н. Психология эффективного общения и группового взаимодействия : учебное пособие / О. Н. Истратова, Т. В. Эксакусто. - Ростов-на-Дону ; Таганрог : Издательство Южного федерального университета, 2018. - 192 с. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=561043 (дата обращения 13.06.2024). - Режим доступа: по подписке. - Текст: электронный.

6. Кислицына, И. Г. Психология делового общения : учебное пособие / И. Г. Кислицына. - Йошкар-Ола : ПГТУ, 2017. - 112 с. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=477381 (дата обращения 13.06.2023). - Режим доступа: по подписке. - Текст: электронный.

7. Фатеева, И. М. Культура речи и деловое общение : учебное пособие / И. М. Фатеева. – Москва : МИРБИС ; Директ-Медиа, 2016. - 268 с. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=441404 (дата обращения 13.06.2024). - Режим доступа: по подписке. - Текст: электронный.

8. Яшин, Б. Л. Культура общения: теория и практика коммуникаций : учебное пособие / Б. Л. Яшин. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2015. - 245 с. - URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=429211 (дата обращения 13.06.2024). - Режим доступа: по подписке. - Текст: электронный.

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

10. Бороздина, Г.В. Психология делового общения [Текст]: учебник / Г.В. Бороздина. – М.: ИНФРА – М, 2008. – 295 с.

11. Ковальчук, А.С. Корпоративная культура делового общения. Главные правила общения [Текст]: учеб. пособие / А.С. Ковальчук. – М.: Дашков и К, 2007. – 300 с.

12. Психология и этика делового общения [Текст]: учебник / под редакцией В. Н. Лавриненко. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2010.- 415 с.

Другие учебно-методические материалы

Отраслевые научно-технические журналы в библиотеке университета:

Психологический журнал.

Известия Юго-Западного государственного университета

Известия Юго-Западного государственного университета. Серия «Лингвистика и педагогика»
Вопросы психолингвистики
Менеджмент в России и за рубежом
Проблемы управления
Психопедагогика в правоохранительных органах
Советник в сфере образования
Социологические исследования
Университетская книга
Юридическая психология

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