АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ

«Колледж информационных технологий и финансов»

(АН ПОО «Колледж информационных технологий и финансов»)

УТВЕРЖДАЮ

Директор _____ Винокурова И.В.

«20» декабря 2017 г.

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

ОГСЭ.05 Психология общения

(индекс и наименование учебной дисциплины)

38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)

(код и наименование специальности)

Квалификация выпускника Бухгалтер

(наименование квалификации)

Уровень базового образования обучающихся – основное общее образование

Воронеж
2017

Практическое занятие № 1

Тема: Общение как предмет научного знания

Цель:получить представление об общении как психологическом феномене

Вид занятия: семинар-дискуссия

Вопросы для обсуждения темы:

1. Теория межличностного и делового общения
2. Функции общения
3. Виды и уровни общения

Ключевые понятия: психология, психология общения, виды общения, уровни общения

Самостоятельная работа студентов на занятии: Студенты находят информацию о понятиях «общение», «психология общения», «межличностное общение», «виды и уровни общения», используя учебники, журналы и Интернет. Изучают актуальные проблемы, психологические особенности, связанные с общением в коллективе.

Самостоятельная работа студентов во внеучебное время (задание на дом):

Проведите самодиагностику: *«Тест на оценку самоконтроля в общении» (разработан американским психологом М. Снайдером).*

Инструкция: внимательно прочтите десять предложений, описывающих реакции на некоторые ситуации. Каждое из них вы должны оценить как верное или неверное применительно к себе. Если предложение кажется Вам верным, поставьте рядом с порядковым номером букву «В», если неверным или преимущественно неверным – букву «Н».

1. Мне кажется трудным искусство подражать привычкам других людей.
2. Ябы, пожалуй, мог свалять дурака, чтобы привлечь внимание или позабавить окружающих.
3. Из меня мог бы выйти неплохой актер.
4. Другим людям иногда кажется, что я переживаю что-то более глубоко, чем это есть на самом деле.
5. В компании я редко оказываюсь в центре внимания.
6. В разных ситуациях и в общении с разными людьми я часто веду себя совершенно по-разному.
7. Я могу отстаивать только то, в чем искренне убежден.
8. Чтобы преуспеть в делах и в отношениях с людьми, я стараюсь быть таким, каким меня ожидают видеть.
9. Я могу быть дружелюбным с людьми, которых я не выношу.
10. Я не всегда такой, каким кажусь.

Проведите подсчет результатов:по одному баллу начисляется за ответ «Н» на 1, 5 и 7 вопросы и за ответ «В» – на все остальные. Подсчитайте сумму баллов. Если Вы искренне отвечали на вопросы, то о вас, по-видимому, можно сказать следующее:

0–3 балла – у вас низкий коммуникативный контроль. Ваше поведение устойчиво, и вы не считаете нужным изменяться в зависимости от ситуаций. Вы способны к искреннему самораскрытию в общении. Некоторые считают вас «неудобным» в общении по причине вашей прямолинейности.

4–6 баллов –у вас средний коммуникативный контроль, вы искренни, но не сдержанны в своих эмоциональных проявлениях, считаетесь в своем поведении с окружающими людьми.

7–10 баллов – у вас высокий коммуникативный контроль. Вы легко входите в любую роль, гибко реагируете на изменение ситуации, хорошо чувствуете и даже в состоянии предвидеть впечатление, которое вы произведете на окружающих.

1) Подготовить доклады на темы:

- Особенности межличностного и делового общения: различия и сходства.
- Разнообразие функций общения.
- Язык как система словесных знаков.
- Модели межличностной коммуникации.
- Понимание общения с позиции бихевиоризма.
- Психологические особенности общения с позиции психоанализа.
- Понятие общения в рамках гуманистической психологии.

2) Творческое задание на дом

Подбор и изучение литературных источников.

Проанализировать информацию:

Вам предлагается завести дневник самонаблюдения, где вы будете фиксировать все интересные случаи, которые произойдут с вами вовремя общения со сверстниками, родителями, преподавателями, наставниками и т.п. Обратите внимание на свою манеру и стиль общения с окружающими вас людьми (особенно в спорных, напряженных ситуациях). Определите, какой уровень общения вам наиболее свойственен.

Задания для самоконтроля:

Ответьте на вопросы:

- Дайте определение общению.
- Что изучает дисциплина «психология общения»?
- Чем профессиональное общение отличается от общения в целом?
- Какие компоненты являются составляющими общения?
- Какие выделяют виды общения?
- Что представляют собой функции общения?
- Сколько выделяют уровней в общение? Какие?
- Каковы основные цели общения между людьми?
- Чем отличается общительность от коммуникабельности?

Ответьте на вопросы теста:

1. Осуществляемое с помощью средств речевого и неречевого воздействия взаимодействие между несколькими людьми, в результате которого возникают психологический контакт и определенные отношения между участниками общения — это:

1) межличностное общение;
2) манипулятивное общение;
3) ритуальное общение;
4) закономерное общение.

2. Монологический вид общения характеризуется:

1) тем, что он помогает человеку открыть реальность, которая отличается от собственной;
2) односторонним направлением информации;
3) тем, что общение носит анонимный характер;
4) организацией совместной деятельности.

3. К уровням общения относят:

1) монологический, диалогический;
2) императивный, манипулятивный;
3) ритуальный, деловой, манипулятивный;
4) ритуальный, деловой, интимно-личностный.

4. Участники делового общения выступают в официальных статусах и ориентированы на достижение цели:
1) Верно;
2) Неверно
5. К моделям межличностной коммуникации относят:
1) линейную, трансакционную, интерактивную;
2) межличностную, трансакционную, ритуальную;
3) линейную, деловую, интерактивную;
4) межличностную, деловую, линейную.

Литература

Основные источники:

1 Психология делового общения: Учебник / Г.В. Бороздина. - 2-е изд. — М.: ИНФРА-М, 2011. — 295 с. http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=260756

2 Ефимова Н.С. Психология общения. Практикум по психологии: Учебное пособие / Н.С. Ефимова. — М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2014. — 192 с. http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=410246

Дополнительные источники

3 Азарных Т.Д. Психология делового общения (элективный курс): учебное пособие / Т.Д.Азарных, И.Ф. Ознобкина. — М.: ВГТА, 2010. — 184 с.

4 Вердербер Р. Психология общения. / Р. Вердербер, К. Вердербер. – СПб.: Прайм-ЕВРОЗНАК, 2005.

5 Горянина В.А. Психология общения: учеб.пособие для студ. высш. учеб. заведений / В.А. Горнина. – 3-е изд. – М. : Издательский центр «Академия», 2005.

6 Духновский С.В. Диагностика межличностных отношений. Психологический практикум. / Духновский С.В. – СПб.: Речь, 2010.

7 Казьмина Е. Г. Психология общения: практикум / Е.Г. Казьмина. – Воронеж : АОНО ВПО «Институт менеджмента, маркетинга и финансов»,2014. – 112 с.

8 Почебут Л.Г. Социальная психология. / Л.Г.Почебут – СПб.: Питер, 2010.

9 Психология затрудненного общения: Теория. Методы. Диагностика. Коррекция: учеб.пособие для студ. высш. учеб. заведений / В.А. Лабунская, Ю.А. Менджерицкая, Е.Д. Бреус. – М.: Издательский центр «Академия», 2001.

10 Сидоренко Е.В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии / Е.В. Сидоренко. – СПб.: Речь, 2004.

Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

11 Федеральная ЭБС «Единое окно доступа к образовательным ресурсам». – URL: http://window.edu.ru. (Доступ свободный)

12 Электронная библиотека книг и периодики —http://www.knigafund.ru

Практическое занятие № 2

Тема: Теоретические основы межличностной коммуникации

Цель: рассмотреть теоретические основы межличностной коммуникации

Вид занятия:практическое занятие

Вопросы для обсуждения темы:

1. Основные модели межличностной коммуникации.
2. Основные теоретические подходы к проблеме эффективного и неэффективного общения в отечественной и зарубежной психологии.

Ключевые понятия: линейная, круговая, трансакционнаямодели межличностной коммуникации; бихевиоризм, когнитивизм, психоанализ, ролевая теория, гуманистическая психология.

Самостоятельная работа студентов на занятиях: Студенты находят информацию о моделях межличностной коммуникации, основных теоретических подходах к изучению проблемы общения в психологии, используя учебники, журналы и Интернет.

В процессе дискуссии разбирают ситуации:

Обыграть ситуацию в группе и провести ее анализ. «Иногда обстоятельства складываются так, что приходиться встречаться с совершенно незнакомым человеком. При этом вы договариваетесь не только о месте и времени встречи, но и приметах, по которым вас можно узнать. Опишите себя так, чтобы человек, с которым вы встречаетесь, сразу вас узнал, при этом постарайтесь уйти от стереотипа (одежда, цвет волос, глаз и т.д.), а попробуйте найти свою индивидуальную примету (привычку поправлять очки, необычная деталь походки и пр.)».

Каждый делает описание на листочке и сдает ведущему. Индивидуальная работа длиться три-пять минут.

Ведущий зачитывает текст, а участники группы должны узнать по описанию, чей это портрет. Выбрать самые интересные описания. Обсудить полученный результат

Самостоятельная работа студентов во внеучебное время (задание на дом):

1) Подготовить доклады на темы:

- Понимание общения с позиции бихевиоризма.
- Психологические особенности общения с позиции психоанализа.
- Понятие общения в рамках гуманистической психологии.

2) Творческое задание на дом:

Подбор и изучение литературных источников.

*Самодиагностика «*На сколько вы коммуникабельны»

Собственный уровень общительности можно определить с подошью экспресс-диагностического теста. Опросник теста содержит 16 утверждений, на которые следует альтернативные ответы «да», «нет» или «иногда». Свой выбор отметьте в бланке для ответов.

Бланк для ответов

№ вопросов	Да	Нет	Иногда	№ вопросов	Да	Нет	Иногда
1				9			
2				10			
3				11			
4				12			
5				13			
6				14			
7				15			
8				16			

Опросник

1. Вам предстоит ординарная деловая встреча. Выбивает ли вас из колеи ее ожидание?
2. Не откладываете ли вы визит к врачу до тех пор, пока станет уже совсем невмоготу?
3. Вызывает ли у вас смятение и неудовольствие поручение выступить с докладом, сообщением, информацией на какую-либо тему на совещании, собрании или тому подобном мероприятии?

4. Вам предлагают выехать в командировку в город, где вы никогда не бывали. Приложите ли вы максимум усилий, чтобы избежать этой командировки?
5. Любите ли вы делиться своими переживаниями с кем бы то ни было?
6. Раздражаетесь ли вы, если незнакомый человек на улице обратится к вам с просьбой (показать дорогу, сказать, который час, и т. д.)?
7. Верите ли вы, что существует проблема «отцов и детей» и что людям разных поколений трудно понимать друг друга?
8. Постесняетесь ли вы напомнить знакомому, что он забыл вам вернуть 30 рублей, которые занял несколько месяцев назад?
9. В ресторане либо в столовой вам подали явно недоброкачественное блюдо. Промолчите ли вы, лишь рассерженно отодвинув тарелку?
10. Оказавшись один на один с незнакомым человеком, вы не вступите с ним в беседу и будете тяготиться, если первым заговорит он. Так ли это?
11. Вас приводит в ужас любая длинная очередь, где бы она ни была (в магазине, библиотеке, театральной кассе). Предпочтете ли вы отказаться от своего намерения, нежели встать в очередь и томиться в ожидании?
12. Боитесь ли вы участвовать в какой-либо комиссии по рассмотрению конфликтных ситуаций?
13. У вас есть собственные сугубо индивидуальные критерии опенки произведений литературы, искусства, культуры и никаких «чужих» мнений на этот счет вы не приемлете. Это так?
14. Услышав где-то в «кулуарах» высказывание явно ошибочной точки зрения по хорошо известному вам вопросу, предпочтете ли вы промолчать и не вступать в спор?
15. Вызывает ли у вас досаду чья-либо просьба помочь разобраться в том или ином служебном вопросе или учебной теме?
16. Охотнее ли вы излагаете свою точку зрения (мнение, оценку) в письменном виде, чем в устной форме?

Обработка и интерпретация результатов тестирования

Ответ «Да» оценивается в 2 балла; «Иногда» — в 1 балл; «Нет» — в 0 баллов. Общее число баллов суммируется, и по классификатору определяется, к какой категории людей вы относитесь.

От 30 до 32 баллов — вы явно некоммуникабельны, и в этом ваша беда, так как страдаете от этого больше всего вы сами. Но и близким вам людям нелегко. На вас трудно положиться в деле, требует групповых усилий. Старайтесь стать общительнее, контактнее, контролируйте себя.

От 25 до 29 баллов — вы замкнуты, неразговорчивы, предпочитаете одиночество, и поэтому у вас, наверное, мало друзей. Новая бота и необходимость новых контактов, если и не ввергают вас в панику, то надолго выводят из равновесия. Вы знаете эту особенность своего характера в бываете недовольны собой. Но не ограничивайтесь таким неудовольствием, в вашей власти преломить эти особенности характера. Разве не бывает, что при какой-либо сильной увлеченности вы приобретаете «вдруг» полную коммуникабельность? Стоит только встряхнуться.

От 19 до 24 баллов — вы в известной степени общительны; в знакомой обстановке чувствуете себя вполне уверенно. Новые проблемы вас не пугают. И все же с новыми людьми вы сходитесь с оглядкой. В спорах и диспутах участвуете неохотно, В ваших высказываниях порой слишком много сарказма без всякого на то основания. Эти недостатки исправимы.

От 14 до 18 баллов — у вас нормальная коммуникабельность. В любознательны, охотно слушаете интересного собеседника, достаточно терпеливы в общении с другими,

отстаиваете свою точку зрения без вспыльчивости. Без неприятных переживаний идете на встречу с новыми людьми. В то же время не любите шумных компаний. Экстравагантные выходки и многословие вызывают у раздражение.

От 9 до 13 баллов — вы общительны (порой, может быть, «сверх меры»), любопытны, разговорчивы, любите высказываться разным вопросам, что иногда вызывает раздражение окружающих. Охотно знакомитесь с новыми людьми. Любите бывать в центре внимания, никому не отказываете в просьбах, хотя и не всегда можете их выполнить. Бывает, вспылите.но быстро отходите. Чего вам не достает — так это усидчивости, терпения и отваги при столкновении с серьезными проблемами. При желании, однако, вы сможете себя заставить не отступать.

От 4 до 8 баллов — вы, должно быть, очень общительны, всегда в курсе всех дел. Любите принимать участие в дискуссиях, хотя серьезные темы могут вызвать у вас головную боль. Охотно высказываетесь по любому вопросу, даже если имеете о нем поверхностное представление. Всюду чувствуете себя в своей тарелке. Беретесь за любое дело, хотя далеко не всегда можете успешно довести его до конца. По этой причине руководитель и коллеги относятся к вам с некоторой опаской. Задумайтесь над этими фактами!

3 балла и менее — ваша коммуникабельность носит болезненный характер. Вы говорливы, многословны, вмешиваетесь в дела, которые не имеют к вам никакого отношения. Беретесь судить о проблемах, в которых совершенно не компетентны. Вольно или невольно вы часто бываете причиной разного рода конфликтов в вашем окружении. Вспыльчивы, обидчивы, нередко бываете необъективны. Серьезная работа не для вас. Людям — и на работе, и дома, и вообще повсюду — трудно с вами. Вам нужно поработать над собой и своим характером! Прежде всего, воспитайте в себе терпеливость и сдержанность, уважительнее относитесь к людям. Наконец, подумайте и о своем здоровье — такой «стиль» жизни не проходит бесследно.

Конечно же, нельзя абсолютизировать результаты теста, однако надеюсь, они все же наведут вас на размышления. Если руководитель считает необходимым проводить самоанализ хотя бы на основе вопросников подобного типа, это уже само по себе говорит об искреннем желании понять и устранить затруднения, связанные с налаживанием контактов с окружающими.

Задания для самоконтроля:

1. К моделям межличностной коммуникации относят:
1) линейную, трансакционную, интерактивную;
2) межличностную, трансакционную, ритуальную;
3) линейную, деловую, интерактивную;
4) межличностную, деловую, линейную.
2. К теоретическим направлениям, в рамках которых проводятся социально-психологические исследования относятся:
1) ролевая теория, гуманистическая психология, когнитивизм, структурализм;
2) бихевиоризм, когнитивизм, психоанализ, ролевая теория, гуманистическая психология;
3) психоанализ, структурализм, гештальтпсихология, описательная психология;
4) бихевиоризм, психоанализ, структурализм.
3. Идея о том, что навыки человека в межличностном общении приобретены им в ходе жизненного опыта и могут сохраняться или изменяться соответствует:
1) бихевиоризму;
2) психоанализу;
3) когнитивизму.
4. Основная идея когнитивного подхода заключается в том, что:

1) поведение человека зависит от того, как он воспринимает социальное окружение;
2) поведение человека зависит от жизненного опыта;
3) поведение человека зависит от неосознаваемых, вытесненных в подсознание влечений;
4) человек от природы способен к самосовершенствованию.
5. Автором трансакционного анализа является:
1) З. Фрейд;
2) Э. Бёрн;
3) К. Роджерс;
4) Э. Ли Торндайк.
6. Линейная модель рассматривает коммуникацию как действие, в рамках которого отправитель кодирует идеи и чувства в определенный вид сообщения и затем отправляет его получателю, используя какой-либо канал (речь, письменное сообщение и т.п.):
1) Верно;
2) Неверно.

Литература:

Основные источники:

1 Психология делового общения: Учебник / Г.В. Бороздина. - 2-е изд. — М.: ИНФРА-М, 2011. — 295 с. http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=260756

2 Ефимова Н.С. Психология общения. Практикум по психологии: Учебное пособие / Н.С. Ефимова. — М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2014. — 192 с. http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=410246

Дополнительные источники

3 Азарных Т.Д. Психология делового общения (элективный курс): учебное пособие / Т.Д.Азарных, И.Ф. Ознобкина. — М.: ВГТА, 2010. — 184 с.

4 Вердербер Р. Психология общения. / Р. Вердербер, К. Вердербер. – СПб.: Прайм-ЕВРОЗНАК, 2005.

5 Горянина В.А. Психология общения: учеб.пособие для студ. высш. учеб. заведений / В.А. Горнина. – 3-е изд. – М. : Издательский центр «Академия», 2005.

6 Духновский С.В. Диагностика межличностных отношений. Психологический практикум. / Духновский С.В. – СПб.: Речь, 2010.

7 Казьмина Е. Г. Психология общения: практикум / Е.Г. Казьмина. – Воронеж : АОНО ВПО «Институт менеджмента, маркетинга и финансов»,2014. – 112 с.

8 Почебут Л.Г. Социальная психология. / Л.Г.Почебут – СПб.: Питер, 2010.

9 Психология затрудненного общения: Теория. Методы. Диагностика. Коррекция: учеб.пособие для студ. высш. учеб. заведений / В.А. Лабунская, Ю.А. Менджерицкая, Е.Д. Бреус. – М.: Издательский центр «Академия», 2001.

10 Сидоренко Е.В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии / Е.В. Сидоренко. – СПб.: Речь, 2004.

Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

11 Федеральная ЭБС «Единое окно доступа к образовательным ресурсам». – URL: http://window.edu.ru. (Доступ свободный)

12 Электронная библиотека книг и периодики —http://www.knigafund.ru

Практическое занятие № 3

Тема: Общение как обмен информацией

Цель: рассмотреть общее как коммуникативную сторону – обмен информацией

Вид занятия:семинар-дискуссия

Вопросы для обсуждения темы:

1. Специфика обмена информацией между людьми.
2. Вербальная коммуникация (структурные единицы речевой коммуникации).
3. Невербальная коммуникация (виды невербальных средств, жесты, позы, проксемика, кинесика)

Ключевые понятия: коммуникация, коммуникативные барьеры, вербальная коммуникация, невербальная коммуникация, невербальные средства общения, проксемика, кинесика

Самостоятельная работа студентов на занятии:

Студенты находят информацию о коммуникации, видах коммуникации, особенностях ее проявления, используя учебники, журналы и Интернет.

Ситуации для обсуждения в группе:

Обыграть ситуацию в группе и провести ее анализ

Инструкция: Из группы выбирается 5-7 человек для передачи информации. Передается телефонограмма от одного участника к другому так, чтобы остальные участники, передающие информацию, её не слышали. Ведущий зачитывает информацию первому игроку один раз. Первый передает полученную информацию так, как ее запомнил, второму участнику и т.д. группа наблюдает за процессом. Для анализа передачи информации лучше снять на видео камеру.

Информация: «Иван Петрович уехал в 11 часов, не дождавшись вас, очень огорчился, что не смог поговорить с вами лично, и просил передать вам, что если не вернется к обеду, а это будет зависеть от того, сколько он пробудет в министерстве, то совещание в 15.30 надо проводить без него. Кстати, на совещании необходимо обсудить вопрос о поставке компьютеров, которые ничем не хуже импортных. И ещё на совещании надо не забыть объявить, что все начальники отделов должны пройти собеседование у психологов, которые будут работать в 20-м кабинете с 10 до 14 часов ежедневно до 2 октября».

Последнего участника спрашивают: «Что вы будете делать, получив данную информацию?»

В группе обсуждаются и вырабатываются требования к получению и передачи информации. Каждый участник рассказывает о своих чувствах, эмоциях и наблюдениях, о том, что получил для себя в результате проделанных упражнений. Выясняется, какие требования к передаче информации были нарушены.

Самостоятельная работа студентов во внеучебное время (задание на дом):

1) Подготовить доклады на темы:

- Вербальная коммуникация и специфика речи человека.
- Невербальные способы общения человека.

2) Творческое задание на дом

Рассмотрите и прокомментируйте ситуацию:

Вам предлагается написать ответы на следующие вопросы:

1 Какие три предмета вы взяли бы на необитаемый остров?

2 Если бы была возможность перевоплотиться в животное, то в какое?

3 Ваша любимая пословица или поговорка?

4 Когда меня хвалят я ……

На занятии необходимо будет проанализировать выполненное упражнение.

Самодиагностика по методике Ответьте на вопросы теста *«О чем говорят Вам мимика и жесты?»*

1. Вы считаете, что мимика и жесты – это

а) спонтанное выражение душевного состояния человека в данный конкретный момент;
б) дополнение к речи;
в) предательское проявление нашего подсознания.
2. У женщин язык мимики и жестов более выразителен, чем у мужчин:
а) да;
б) нет;
в) не знаю.
3. Как вы здороваетесь с хорошими друзьями:
а) радостно кричите: «Привет!»;
б) обмениваетесь сердечными рукопожатиями;
в) слегка обнимаете друг друга;
г) приветствуете сдержанным движением руки;
д) целуете друг друга в щеку.
4. Какая мимика и жесты, по Вашему мнению, означают во всем мире одно и то же (дайте три ответа):
а) когда качают головой;
б) когда кивают головой;
в) когда морщат нос;
г) когда морщат лоб;
д) когда подмигивают;
е) когда улыбаются.
5. Какая часть тела выразительнее всего:
а) ступни;
б) ноги;
в) руки;
г) кисти рук;
д) плечи.
6. Какая часть Вашего лица наиболее выразительна, по вашему мнению (дайте два ответа):
а) лоб;
б) брови;
в) глаза;
г) нос;
д) губы;
е) уголки рта.
7. Когда Вы проходите мимо витрины магазина, в которой видите свое отражение, на что в себе вы обращаете внимание в первую очередь:
а) как на вас сидит одежда;
б) на прическу;
в) на походку;
г) на осанку;
д) ни на что.
8. Если кто-то, разговаривая или смеясь, часто прикрывает рот рукой, в вашем представлении это означает, что:
а) ему есть, что скрывать;
б) у него некрасивые зубы;
в) он чего-то стыдится.
9.На что Вы прежде всего обращаете внимание у вашего собеседника:
а) на глаза;

б) на рот;
в) на руки;
г) на позу.
10.Если ваш собеседник, разговаривая с вами, отводит глаза, это для вас признак:
а) нечестности;
б) неуверенности в себе;
в) собранности.
11. Можно ли по внешнему виду узнать типичного преступника:
а) да;
б) нет;
в) не знаю.
12. Мужчина разговаривает с женщиной. Он это делает потому, что:
а) первый шаг всегда делают мужчины;
б) женщина неосознанно дает понять, что хотела бы, чтобы с ней заговорили;
в) он достаточно мужествен для того, чтобы рискнуть получить от ворот поворот.
13. У вас создалось впечатление, что слова человека не соответствуют тем сигналам, которые можно уловить из его мимики и жестов. Чему больше поверите:
а) словам;
б) сигналам;
г) он вообще вызовет у вас подозрение.
14. Поп-звезды вроде Мадонны или Принца посылают публике сигналы, имеющие однозначно эротический характер. Что, по-вашему, за этим кроется:
а) просто фиглярство;
б) они «заводят» публику;
в) выражение их собственного настроения.
15. Вы смотрите в одиночестве страшную детективную киноленту. Что с вами происходит:
а) я смотрю совершенно спокойно;
б) я реагирую на происходящее каждой своей клеточкой;
в) закрываю глаза на особо страшных сценах.
16. как вы считаете, можно контролировать свою мимику:
а) да;
б) нет;
в) только отдельные ее элементы.
17. При интенсивном флирте вы «изъясняетесь» преимущественно:
а) глазами;
б) руками;
в) словами.
18. Считаете ли вы, что большинство ваших жестов:
а) подсмотрены у кого-то и заучены;
б) передаются из поколения в поколение;
в) заложены в вас от природы.
19. Если у человека борода, для вас это признак:
а) мужественности;
б) того, что человек хочет скрыть черты своего лица;
в) того, что он слишком ленив.
20. Многие люди утверждают, что правая и левая стороны лица у них отличаются друг от друга. Вы согласны с эти:
а) да;
б) нет;

в) только у пожилых людей.

Ключ к тесту

1. **а**-2**, б-**4, **в**-3	11. **а**-0, **б**-3, **в**-1
2. **а**-1, **б**-3, **в-**0	12. **а**-1**, б-**4, **в**-2
3. **а**-4, **б**-4, **в**-3, **г**-2, **д**-4	13. **а**-0, **б**-4, **в**-3
4. **а**-0, **б**-0, **в**-1, **г**-1, **д**-0, **е**-1	14. **а**-4, **б**-2, **в**-0
5. **а**-1, **б**-2, **в**-3, **г**-4, **д**-2	15. **а**-4**, б**-0, **в**-1
6. **а**-2**, б**-1, **в**-3**, г-**2, **д**-3, **е**-2	16. **а**-0, **б**-3, **в-**1
7**. а**-1, **б**-3, **в**-3, **г**-2, **д**-0	17. **а**-3, **б**-4, **в**-1
8. **а**-3, **б**-1, **в**-1	18. **а**-2, **б**-4, **в**-0
9. **а-**3, **б**-2, **в**-2, **г**-1	19. **а**-3, **б**-2, **в**-1
10. **а**-3, **б**-2, **в**-1	20. **а**-04, **б**-0**, в-**2

56 до 77 баллов– у вас отличная интуиция, вы обладаете способностью понимать других людей, но вы слишком полагаетесь в своих суждениях на эти качества: слова имеют для вас второстепенное значение. Если вам улыбнулись, вы уже готовы поверить, что вам объясняются в любви. Ваши «приговоры» слишком поспешны, и в этом кроется опасность: можно попасть пальцем в небо! Делайте на это поправку. У вас есть все шансы научиться прекрасно разбираться в людях. А это важно и в работе, и в личной жизни.

34 до 55 баллов –вам доставляет определенное удовольствие наблюдать за другими людьми, и вы неплохо интерпретируете мимику и жесты. Но вы еще не умеете использовать эту информацию в реальной жизни, например, чтобы правильно строить свои взаимоотношения с окружающими. Вы склонны скорее реально воспринимать сказанные вам слова и руководствоваться ими. Например, если кто-то скажет вам: «Мне с вами не скучно», сделав при этом кислую мину, вы поверите словам, а не выражению лица, хотя оно весьма красноречиво. Развивайте интуицию и больше полагайтесь на ощущения!

11 до 33 баллов– язык мимики и жестов – для вас – китайская грамота. Вам необыкновенно трудно правильно оценивать людей. И дело не в том, что вы на это неспособны: просто не придаете этому значения. А напрасно! Постарайтесь намеренно фиксировать внимание на мелких жестах окружающих, тренируйте свою наблюдательность. Знайте поговорку: «Тело – перчатка души»! Понимать душу другого – верное средство не попасть в капкан одиночества.

Задания для самоконтроля:

Ответьте на вопросы:

- Что такое коммуникация?
- Что такое коммуникационные барьеры?
- Какие виды коммуникационных барьеров существует?
- Что такое вербальная коммуникация?
- Что такое речевая деятельность? Какие виды речи вам известны?
- Что представляет собой коммуникативный акт?
- Что такое невербальная коммуникация? Назовите основные виды невербальных средств общения.

Литература:

Основные источники:

1 Психология делового общения: Учебник / Г.В. Бороздина. - 2-е изд. — М.: ИНФРА-М, 2011. — 295 с. http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=260756

2 Ефимова Н.С. Психология общения. Практикум по психологии: Учебное пособие / Н.С. Ефимова. — М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2014. — 192 с. http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=410246

Дополнительные источники

3 Азарных Т.Д. Психология делового общения (элективный курс): учебное пособие / Т.Д.Азарных, И.Ф. Ознобкина. — М.: ВГТА, 2010. — 184 с.

4 Вердербер Р. Психология общения. / Р. Вердербер, К. Вердербер. – СПб.: Прайм-ЕВРОЗНАК, 2005.

5 Горянина В.А. Психология общения: учеб.пособие для студ. высш. учеб. заведений / В.А. Горнина. – 3-е изд. – М. : Издательский центр «Академия», 2005.

6 Духновский С.В. Диагностика межличностных отношений. Психологический практикум. / Духновский С.В. – СПб.: Речь, 2010.

7 Казьмина Е. Г. Психология общения: практикум / Е.Г. Казьмина. – Воронеж : АОНО ВПО «Институт менеджмента, маркетинга и финансов»,2014. – 112 с.

8 Почебут Л.Г. Социальная психология. / Л.Г.Почебут – СПб.: Питер, 2010.

9 Психология затрудненного общения: Теория. Методы. Диагностика. Коррекция: учеб.пособие для студ. высш. учеб. заведений / В.А. Лабунская, Ю.А. Менджерицкая, Е.Д. Бреус. – М.: Издательский центр «Академия», 2001.

10 Сидоренко Е.В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии / Е.В. Сидоренко. – СПб.: Речь, 2004.

Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

11 Федеральная ЭБС «Единое окно доступа к образовательным ресурсам». – URL: http://window.edu.ru. (Доступ свободный)

12 Электронная библиотека книг и периодики —http://www.knigafund.ru

.

Практическое занятие № 4

Тема: Общение как взаимодействие

Цель:изучить психологические особенности взаимодействия между людьми

Вид занятия: семинар-дискуссия.

Вопросы для обсуждения темы:

1. Понятие «интеракция». Природа и структура взаимодействия.
2. Основные стратегии поведения в процессе взаимодействия. Взгляды Р. Бейлза, Э. Гофмана, Дж. Мида, Э. Берна и др.
3. Конфликт как особая форма взаимодействия. Основные характеристики конструктивного и деструктивного конфликтов.
4. Условия успешного разрешения конфликтов.

Ключевые понятия: интеракция, стратегии поведения при взаимодействии, конструктивный и деструктивный конфликт

Самостоятельная работа студентов на занятии:

Задание 1.Обыграть ситуацию «переправа» в группе и провести ее анализ

Участники встают друг напротив друга на расстоянии 10 шагов. Им необходимо с помощью мимики и жестов переманить партнера на свою сторону.

Обсудить, какая стратегия поведения была выбрана для взаимодействия:

- если партнер сразу перешел на сторону другого, – это уступчивость;
- если встретились на середине – компромисс;

– если активно договаривались, и при этом каждый остался на своем месте – противодействие;

– если не было попыток взаимодействия, это – избегание;

– если один партнер сходил за другим и помог ему перейти на свою сторону, это – сотрудничество.

Обсудить, какая выбранная стратегия соотносится с реальными действиями в жизни.

Задание 2.«Парное рисование» Время проведения: 10-15 мин.

Цели: развитие саморегуляции, произвольности поведения, умения работать по правилам, развитие способности конструктивного взаимодействия. Техника проводится в парах.

Необходимые материалы: краски, кисточки, карандаши, мелки, бумага, стаканчики для воды, цветная бумага, журналы, ножницы, клей, фломастеры, маркеры. Ход работы: группа делиться по парам, каждой паре раздается по листу бумаги, коробке красок, карандашей. Другие материалы могут лежать на отдельном столе, чтобы любой ребенок мог подойти и взять то, что ему может понадобиться.

Инструкция: «Сейчас мы будем рисовать в парах. Двое рисуют на одном листе бумаги какую-то единую композицию или образ. При этом есть очень важное условие: нельзя заранее договариваться о том, что это будет за рисунок, нельзя разговаривать в процессе работы. Кроме красок и карандашей разрешается дополнять образ цветной бумагой, использовать готовые образы из журналов, вырезая и приклеивая их в дополнение к композиции. Начинаем по сигналу».

После того, как рисунки будут готовы, проводится обсуждение и выставка работ. Можно выбрать самую гармоничную, самую необычную или самую конфликтную работу и задать вопросы авторам, что им помогало, как они действовали, как договаривались на невербальном уровне что именно будут рисовать и т.д.

Так же обсуждается и негативный опыт взаимодействия в процессе парного рисования

Самостоятельная работа студентов во внеучебное время (задание на дом):

1) Подготовить доклады на темы:

- Деловое общение. Его специфика.
- Общение в коллективе (деловое и интимно-личностное).
- Искусство ведения переговоров.
- Вербальная коммуникация и специфика речи человека.
- Искусство ведения переговоров.
- Национальные особенности взаимоотношений.

2) Творческое задание на дом

Вам предлагается ситуация, прокомментируйте:

Между двумя подчиненными возник конфликт, который мешает им успешно работать. Каждый из них в отдельности обращался к вам с просьбой, чтобы вы разобрались и поддержали его позицию. Выберите свой вариант поведения в этой ситуации.

А. Я должен пресечь конфликт на работе, а разрешить конфликтные взаимоотношения — это их личное дело.

Б. Лучше всего попросить разобраться в конфликте представителей общественных организаций.

В. Прежде всего лично попытаться разобраться в мотивах конфликта и найти приемлемый для обоих способ примирения.

Г. Выяснить, кто из членов коллектива служит авторитетом для конфликтующих и попытаться через него воздействовать на этих людей.

3) СамодиагностикаМетодика«Стратегия поведения в конфликте».

Инструкция: Вам предлагается 15 утверждений. Каждый пункт тестовой методики оцените следующим образом:
«совсем не согласен» – 1 балл;
«не согласен» – 2 балла;
«скорее согласен» – 3 балла;
«полностью согласен» – 5 баллов.

1. Я человек принципиальный и никогда не меняю своей позиции.
2. Мне сложно отстаивать свою позицию, даже если я точно знаю, что прав.
3. Трачу много времени на поиски общих точек соприкосновения.
4. Для меня важнее сохранить хорошие отношения, даже если приходится жертвовать своими интересами.
5. Я отзываюсь на предложение других, но сам не склонен проявлять инициативу.
6. Из любого конфликта я выхожу победителем.
7. Я избегаю напряженных ситуаций, хотя дело от этого может пострадать.
8. Пересматриваю свою точку зрения, почувствовав в ходе обсуждения свою неправоту.
9. Много времени я уделяю проблемам других и часто забываю о себе.
10. Я легко соглашаюсь уступить, если и другой поступает так же.
11. Продолжаю спор до тех пор, пока собеседник не вынужден будет принять мою точку зрения.
12. Я добиваюсь эффективных результатов, когда работаю под руководством более опытного партнера.
13. С удовольствием проявляю инициативу в примирении сторон.
14. Если это сделает другого счастливым, даю ему возможность настоять на своем.
15. Часто я соглашаюсь на первое же условие, которое ведет к урегулированию проблемы в отношениях.

Обработка результатов

Рядом с цифрами, обозначающими номер утверждения, поставьте соответствующий балл и подсчитайте их сумму.

Стратегия поведения	№№ утверждений	Сумма баллов
Соперничество	1, 6, 11	
Избегание	2, 7, 12	
Сотрудничество	3, 8, 13	
Приспособление	4, 9, 14	
Компромисс	5, 10, 15	

Стратегия поведения в конфликтной ситуации считается выраженной, если сумма баллов превышает 10.

Найдите в источниках описание стратегий поведения в конфликтных ситуациях и проанализируйте собственное поведение: что оно дает вам? На практике попробуйте использовать различные стили и обратите внимание, какой стиль вам наиболее приемлем?

Задания для самоконтроля:

- Что значит – «интерактивная сторона общения»?
- Какие основные стратегии поведения в процессе общения выделял Р. Бейлз?
- Охарактеризуйте условия, при которых возможно «сотрудничество».
- Охарактеризуйте условия, при которых возможен «компромисс»
- В каких случаях человек прибегает к стратегии «избегания»?
- В каких случаях человек прибегает к стратегии «приспособления»?
- Что является основной характеристикой конфликта?
- Какими характеристиками обладает конструктивный и деструктивный конфликты?

– Что относиться к условиям успешного разрешения конфликта?
– Какие позиции во взаимодействии приводят к деструктивным отношениям по теории Э. Берна?

Литература:

Основные источники:

1 Психология делового общения: Учебник / Г.В. Бороздина. - 2-е изд. — М.: ИНФРА-М, 2011. — 295 с. http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=260756

2 Ефимова Н.С. Психология общения. Практикум по психологии: Учебное пособие / Н.С. Ефимова. — М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2014. — 192 с. http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=410246

Дополнительные источники

3 Азарных Т.Д. Психология делового общения (элективный курс): учебное пособие / Т.Д.Азарных, И.Ф. Ознобкина. — М.: ВГТА, 2010. — 184 с.

4 Вердербер Р. Психология общения. / Р. Вердербер, К. Вердербер. – СПб.: Прайм-ЕВРОЗНАК, 2005.

5 Горянина В.А. Психология общения: учеб.пособие для студ. высш. учеб. заведений / В.А. Горнина. – 3-е изд. – М. : Издательский центр «Академия», 2005.

6 Духновский С.В. Диагностика межличностных отношений. Психологический практикум. / Духновский С.В. – СПб.: Речь, 2010.

7 Казьмина Е. Г. Психология общения: практикум / Е.Г. Казьмина. – Воронеж : АОНО ВПО «Институт менеджмента, маркетинга и финансов»,2014. – 112 с.

8 Почебут Л.Г. Социальная психология. / Л.Г.Почебут – СПб.: Питер, 2010.

9 Психология затрудненного общения: Теория. Методы. Диагностика. Коррекция: учеб.пособие для студ. высш. учеб. заведений / В.А. Лабунская, Ю.А. Менджерицкая, Е.Д. Бреус. – М.: Издательский центр «Академия», 2001.

10 Сидоренко Е.В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии / Е.В. Сидоренко. – СПб.: Речь, 2004.

Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

11 Федеральная ЭБС «Единое окно доступа к образовательным ресурсам». – URL: http://window.edu.ru. (Доступ свободный)

12 Электронная библиотека книг и периодики —http://www.knigafund.ru

Практическое занятие № 5

Тема: Общение как восприятие людьми друг друга

Цель:рассмотреть особенности общения восприятия людьми друг друга

Вид занятия: семинар-дискуссия.

Вопросы для обсуждения темы:

1Понятие «социальной перцепции».

2 Функции и аспекты межличностного восприятия.

3 Стереотипы восприятия.

4 Механизмы межличностного восприятия (идентификация, эмпатия, аттракция).

5 Каузальная атрибуция как универсальный метод интерпретации мотивов и причин поступков другого человека.

6 Эффекты межличностного восприятия.

7 Имидж как воспринимаемый и передаваемый образ.

Ключевые понятия: социальная перцепция, идентификация, эмпатия, аттракция, каузальная атрибуция, эффект первого впечатления, ореола, проекции, имидж

Самостоятельная работа студентов на занятии: Студенты находят информацию о понятии «социальная перцепция», «идентификация», «эмпатия», «аттракция», «каузальная атрибуция», используя учебники, журналы и Интернет. Изучают актуальные проблемы, психологические особенности, связанные с социальной перцепцией.

Вам предлагается деловая ситуация, прокомментируйте:

Задание 1. Обыграть ситуацию в группе и провести ее анализ

Участники разбиваются на группы по 5-7 человек. Объявляется конкурс: какая команда за пять минут напишет больше черт характера человека (отвечая на вопрос: какой?). По очереди команды зачитывают, по ходу разъясняя значение некоторых черт и выясняя, является ли это вообще чертой характера (например, веселый). Составляется общий список черт характера.

Задание 2. Один участник – скульптор, другой – глина. Вылепите из своего партнера скульптуру, выражающую его сущность в вашем представлении. Назовите её. Поменяйтесь ролями. Затем каждый участник рассказывает о своих чувствах, эмоциях, наблюдениях о том, что получил для себя в результате проделанных упражнений.

Какие приемы вы использовали для понимания состояния своего партнера? Что мешало адекватному его восприятию по невербальным признакам?

Самостоятельная работа студентов во внеучебное время (задание на дом):

1) Подготовить доклады на темы:

- Сюжетно-ролевая игра как модель взрослых отношений.
- Общение в коллективе (деловое и интимно-личностное).
- Конфликт как особая форма взаимодействия.
- Национальные особенности взаимоотношений.
- Социальные роли в общении.

2) Творческое задание на дом

Самодиагностика Тест «*Диагностика коммуникативной толерантности»*

Инструкция: Вам предоставляется возможность совершить экскурс в многообразие человеческих отношений. С этой целью вам предлагается оценить себя в девяти предложенных несложных ситуациях взаимодействия с другими людьми (см. табл.). При ответе важна первая реакция. Помните, что нет плохих или хороших ответов. Отвечать надо, долго не раздумывая, не пропуская вопросы.

Проверьте себя, насколько вы способны принимать или не принимать индивидуальности встречающихся нам людей. Ниже приводятся суждения; воспользуйтесь оценками от 0 до 3 баллов, чтобы выразить, сколь верны они по отношению лично к вам:

0 баллов — совсем неверно,

1 — верно в некоторой степени (несильно).

2 — верно в значительной степени (значительно),

3 — верно в высшей степени (очень сильно).

Оценка индивидуальной толерантности

N п/п	Суждения	Баллы
1	Медлительные люди обычно действуют мне на нервы	
2	Меня раздражают суетливые, непоседливые люди	
3	Шумные детские игры переношу с трудом	
4	Оригинальные, нестандартные, яркие личности обычно действуют на меня отрицательно	
5	Безупречный во всех отношениях человек насторожил бы меня	
	ВСЕГО:	

Проверьте себя: нет ли у вас тенденции оценивать людей, исходя из собственного «Я». Меру согласия с сужениями, как и в предыдущем случае, выражайте в баллах от 0 до 3.

Оценка автоцентризма

N п/п	Суждения	Баллы
1	Меня обычно выводит из равновесия несообразительный собеседник	
2	Меня раздражают любители поговорить	
3	Я тяготился бы разговором с безразличным для меня попутчиком в поезде, самолете, если бы он проявил инициативу	
4	Я тяготился бы разговорами случайного попутчика, который уступает мне по уровню знаний и культуры	
5	Мне трудно найти общий язык с партнерами иного интеллектуального уровня, чем у меня	
	ВСЕГО:	

Проверьте себя: в какой мере категоричны или неизменны ваши опенки в адрес окружающих. Оценка в баллах от 0 до 3.

Оценка категоричности суждения

N п/п	Суждения	Баллы
1	Современная молодежь вызывает неприятные чувства своим внешним видом (прическа, косметика, наряды)	
2	Так называемые "новые русские" обычно производят неприятное впечатление либо бескультурьем, либо рвачеством	
3	Представители некоторых национальностей в моем окружении откровенно несимпатичны мне	
4	Есть тип мужчин (женщин), который я не выношу	
5	Терпеть не могу деловых партнеров с низким профессиональным уровнем	
	ВСЕГО:	

Проверьте себя, в какой степени вы умеете скрывать или сглаживать неприятные впечатления при столкновении с некоммуникабельными качествами людей (степень согласия с суждениями оценивайте от 0 до 3 баллов).

Оценка конфликтности

N п/п	Суждения	Баллы
1	Считаю, что на грубость надо отвечать тем же	
2	Мне трудно скрыть, если человек чем-либо неприятен	
3	Меня раздражают люди, стремящиеся в споре настоять на своем	
4	Мне неприятны самоуверенные люди	
5	Обычно мне трудно удержаться от замечания в адрес озлобленного или нервного человека, который толкается в транспорте	
	ВСЕГО:	

Проверьте себя: есть ли у вас склонность переделывать и перевоспитывать партнера (оценка суждений от 0 до 3 баллов).

Оценка стремления воспитывать окружающих

N п/п	Суждения	Баллы
1	Я имею привычку поучать окружающих	
2	Невоспитанные люди возмущают меня	
3	Я часто ловлю себя на том, что пытаюсь воспитывать кого-либо	
4	Я по привычке постоянно делаю кому-либо замечания	
5	Я люблю командовать близкими	
	ВСЕГО:	

Проверьте себя: в какой степени вы склонны подгонять партнеров под себя, делать их удобными (оценка суждений от 0до 3 баллов).

Оценка стремления подгонять других под себя

N п/п	Суждения	Баллы
1	2	3
1	Меня раздражают старики, когда они в час пик оказываются в городском транспорте или в магазинах	
2	Жить в номере гостиницы с посторонним человеком для меня просто пытка	
3	Когда партнер не соглашается в чем-то с моей правильной позицией, то обычно это раздражает меня	
4	Я проявляю нетерпение, когда мне возражают	
5	Меня раздражает, если партнер делает что-то по своему, не так, как мне того хочется	
	ВСЕГО:	

Проверьте себя: свойственна ли вам такая тенденция поведения (оценка суждений от 0 до 3).

Оценка мстительности

N п/п	Суждения	Баллы
1	Обычно я надеюсь, что моим обидчикам достанется по заслугам	
2	Меня часто упрекают в ворчливости	
3	Я долго помню обиды, причиненные мне теми, кого я ценю или уважаю	
4	Нельзя прощать сослуживцам бестактные шутки	
5	Если деловой партнер непреднамеренно заденет мое самолюбие, то я на него тем не менее обижусь	
	ВСЕГО:	

Проверьте себя: в какой степени вы терпимы к дискомфортным состояниям окружающих (оценка суждений от 0 до 3 баллов).

Оценка терпимости к дискомфорту

N п/п	Суждения	Баллы
1	Я осуждаю людей, которые плачутся в чужую жилетку	
2	Внутренне я не одобряю коллег (приятелей), которые при удобном случае рассказывают о своих болезнях	
3	Я стараюсь уходить от разговора, когда кто-нибудь начинает жаловаться на свою семейную жизнь	
4	Обычно я без особого внимания выслушиваю исповеди друзей (подруг)	
5	Иногда мне нравится позлить кого-нибудь из родных и друзей	
	ВСЕГО:	

Проверьте себя: каковы ваши адаптационные способности во взаимодействии с людьми (оценка суждений от 0 до 3 баллов).

Оценка адаптационных способностей

N п/п	Суждения	Баллы
1	Обычно мне трудно идти на уступки партнерам	
2	Мне трудно ладить с людьми, у которых плохой характер	
3	Обычно я с трудом приспосабливаюсь к новым партнерам по совместной работе	
4	Я избегаю поддерживать отношения с несколько странными людьми	
5	Обычно я из принципа настаиваю на своем, даже если понимаю, что партнер прав	
	ВСЕГО:	

Обработка и интерпретация данных

Итак, вы ознакомились с некоторыми поведенческими признаками, свидетельствующими о низком уровне общей коммуникативной толерантности. Подсчитайте сумму баллов, полученных вами по всем признакам, и сделайте вывод по правилу: чем больше баллов, тем ниже уровень коммуникативной толерантности.

Максимальное число баллов, которые можно заработать (135), свидетельствует об абсолютной нетерпимости к окружающим, что вряд ли возможно для нормальной личности. Точно так же невероятно получить ноль баллов — свидетельство терпимости ко всем типам партнеров во всех ситуациях. В среднем, по нашим данным, опрошенные набирают: руководители медицинских учреждений и подразделений — 40 баллов, медсестры — 43 балла, воспитатели — 31 балл. Сравните свои данные сприведенными и сделайте вывод о своей коммуникативной толерантности.

Обратите внимание на то, по каким из 9 предложенных выше поведенческих признаков у вас высокие суммарные оценки (здесь возможен интервал от 0 до 15 баллов).

Чем больше баллов по конкретному признаку, тем менее вы терпимы к людям в данном аспекте отношений с ними.

Напротив, *чем меньше ваши оценки* по тому или иному поведенческому признаку, тем выше уровень общей коммуникативной толерантности по данному аспекту отношений с партнерами.

Разумеется, полученные данные позволяют подметить лишь основные тенденции, свойственные вашим взаимодействиям с партнерами. В непосредственном, живом общении личность проявляется ярче и многообразнее.

Задания для самоконтроля:

- Какие факторы влияют на восприятие?
- Как вы понимаете термин «социальная перцепция»?
- К чему приводит стереотипизация в процессе познания людьми друг друга?
- Назовите эффекты межличностного восприятия.
- Дайте определения понятиям «эмпатия», «аттракция», «идентификация».
- Что называется «имиджем» и какие качества оказывают влияние на формирование имиджа?

Литература

Основные источники:

1 Психология делового общения: Учебник / Г.В. Бороздина. - 2-е изд. — М.: ИНФРА-М, 2011. — 295 с. http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=260756

2 Ефимова Н.С. Психология общения. Практикум по психологии: Учебное пособие / Н.С. Ефимова. — М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2014. — 192 с. http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=410246

Дополнительные источники

3 Азарных Т.Д. Психология делового общения (элективный курс): учебное пособие / Т.Д.Азарных, И.Ф. Ознобкина. — М.: ВГТА, 2010. — 184 с.

4 Вердербер Р. Психология общения. / Р. Вердербер, К. Вердербер. – СПб.: Прайм-ЕВРОЗНАК, 2005.

5 Горянина В.А. Психология общения: учеб.пособие для студ. высш. учеб. заведений / В.А. Горнина. – 3-е изд. – М. : Издательский центр «Академия», 2005.

6 Духновский С.В. Диагностика межличностных отношений. Психологический практикум. / Духновский С.В. – СПб.: Речь, 2010.

7 Казьмина Е. Г. Психология общения: практикум / Е.Г. Казьмина. – Воронеж : АОНО ВПО «Институт менеджмента, маркетинга и финансов»,2014. – 112 с.

8 Почебут Л.Г. Социальная психология. / Л.Г.Почебут – СПб.: Питер, 2010.

9 Психология затрудненного общения: Теория. Методы. Диагностика. Коррекция: учеб.пособие для студ. высш. учеб. заведений / В.А. Лабунская, Ю.А. Менджерицкая, Е.Д. Бреус. – М.: Издательский центр «Академия», 2001.

10 Сидоренко Е.В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии / Е.В. Сидоренко. – СПб.: Речь, 2004.

Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

11 Федеральная ЭБС «Единое окно доступа к образовательным ресурсам». – URL: http://window.edu.ru. (Доступ свободный)

12 Электронная библиотека книг и периодики —http://www.knigafund.ru

Практическое занятие № 6

Тема: Общение и индивидуальные особенности человека

Цель: рассмотреть индивидуальные особенности человека, проявляющиеся при общении

Вид занятия: семинар-дискуссия.

Вопросы для обсуждения темы:

1 Общение и темперамент человека.

2 Характерные особенности в процессе общения сангвиника, флегматика, меланхолика и холерика.

3 Шкалы интроверстии – экстроверсии, нестабильности – стабильности.

4 Общение и характер человека.

5 Свойства и акцентуации характера.

6 Особенности общения с различными по характеру собеседниками.

7 Виды собеседников (доминантный/ недоминантный, мобильный/ригидный)

Ключевые понятия: темперамент, характер, акцентуация характера, сангвиник, флегматик, холерик, меланхолик, интроверсия, экстраверсия, нейротизм, эмоциональная стабильность

Самостоятельная работа студентов на занятии:

Разберите ситуации:

Задание 1. Обыграть ситуацию в группе и провести ее анализ

Ведущий предлагает каждому участнику выбрать свой персонаж из сказки, из мультфильмов. Написать имя выбранного героя, друзей из разных сказок, которые ему помогают, а так же врагов, которые мешают, строят различные козни. Нарисовать маску главного героя.

Разбиться на команды по 5-7 человек. От имени героя рассказать о нем: имя персонажа, возраст, его черты характера, любимые занятия и привычки, друзья и враги. Приумыть свою маленькую историю-сказку.

В команде, слушая рассказчика, отмечают, какие черты главного персонажа схожи с чертами характера рассказчика. После окончания истории-сказки происходит обсуждение черт характера рассказчика.

Задание 2.Ведущий вначале говорит о том, что, вступая во взаимодействие с окружающими, мы их делим по принципу «нравится – не нравится». Как правило, эту оценку мы связываем с внутренними качествами человека. Давайте попробуем определить, какие качества в людях мы ценим и принимаем.

Участникам сообщается, что задание будет выполняться письменно. Каждый берет лист бумаги, выбирая в группе человека, который по многим своим проявлениям импонирует

ему. Надо указать пять качеств, которые особенно вам в этом человеке нравятся, причем не называя самого человека.

Затем по очереди читаются характеристики, а все пытаются определить, к кому они относятся. Определяется, кто из присутствующих оказался в числе самых популярных личностей.

Самостоятельная работа студентов во внеучебное время (задание на дом):

1) Подготовить доклады на темы:

- Вербальная коммуникация и специфика речи человека.
- Взаимосвязь особенностей личности и общения человека.
- Влияние характерологических особенностей на общение в коллективе.
- Механизмы психологической защиты как факторы, мешающие эффективному общению и взаимодействию индивидов.

2) Творческое задание на дом

Самодиагностика. Тест«Вот, какой у меня темперамент!» и проанализируйте результаты

Инструкция: Этот несложный тест позволит каждому желающему методом «Экспресс-самоопрос» с достаточной точностью определить свой темперамент. Для этого нужно выразить свое мнение по поводу 12 вопросов. Если очередной вопрос совпадает с вашим мнением, то надо ответить «да» или (+1). Если ваша оценка не совпадает с предложенным вопросом, вы отвечаете «нет» или (-1).

1.Обычно вы осуществляете деятельность (учебу) без предварительного планирования?

2. Случается ли, что вы чувствуете себя то счастливым, то несчастным без видимых на то причин?

3. Чувствуете ли вы себя счастливым, когда занимаетесь делом, требующим немедленных действий?

4. Подвержены ли вы колебаниям настроения без видимых причин?

5. При завязывании новых знакомств вы первым проявляете инициативу?

6. Часто ли вы бываете в плохом настроении?

7. Склонны ли вы действовать быстро и решительно?

8. Бывает ли, что вы пытаетесь на чем-либо сосредоточиться, но не можете?

9. Вы пылкий человек?

10. Бывает ли так, что в беседе с другими вы присутствуете лишь физически, а мысленно отсутствуете?

11. Чувствуете ли вы себя неуютно, когда не имеете возможности общаться?

12. Бывает ли, что временами вы полны энергии, а порой, наоборот, очень пассивны?

Обработка данных:

Отложите количество ответов «да» (+) на все утверждения

с *нечетными номерами* по горизонтальной оси вправо от 0, а ответы «нет» (-) **–**влево. Для вопросов с *четными номерами:* количество ответов «да» (+) по вертикальной оси следует отложить вверх от 0, а количество «нет» (-) **–** вниз. Через полученные точки надо провести параллельно осям прямые до пересечения.

Площадь полученного прямоугольника отражает особенности вашего темперамента, а распределение прямоугольника по секторам показывает преобладающие его компоненты **–** холерик (1); сангвиник (2); флегматик (3); меланхолик (4). В ярко выраженной форме эти компоненты встречаются очень редко.

Ответьте на вопросы теста*«Какой у вас характер?»* и проанализируйте результаты

*Инструкция:*Отвечать на вопросы следует только «да» или «нет».

1. Любите ли вы кушанья с острыми приправами?
2. Хорошо ли вы себя чувствуете в компании?

3. Возникает ли у вас иногда желание подскочить от радости до потолка?
4. Умеете ли вы занимать своих гостей?
5. Часто ли у вас бывают головные боли?
6. Забываете ли вы хоть иногда почистить зубы?
7. Всегда ли вы носите одну и ту же прическу?
8. Любите ли вы разгадывать кроссворды?
9. Занимаетесь ли Вы зарядкой?
10. Часто ли у вас бывает меланхолическое настроение?
11. Любите ли вы работать в тишине, в спокойной обстановке?

Ключ:

	ВОПРОС									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
ДА	3	2	4	3	1	4	3	1	3	1	4
НЕТ	2	1	2	2	2	1	1	4	1	4	1

Интерпретация:

Менее 20 баллов: вы не любите компании, предпочитаете тишину, прогулки на природе. Общение с друзьями в домашней обстановке Вас радует больше, чем вечера, проведенные в шумном кафе. Из-за этого некоторые Ваши знакомые думают, что вы скучный человек.

21**–**25 баллов: вы достаточно легкомысленны, легко сходитесь с людьми, но поддаетесь слишком частой смене настроения **–** то грустны, то чересчур веселы.

Свыше 25 баллов: вы незаменимы в компании. У вас есть чувство юмора, вы способствуете созданию хорошего настроения у других: можете без конца смешить, рассказывать интересные истории.

Задания для самоконтроля:

– Какую роль в общении играет темперамент человека?
– Какие свойства нервной системы положены в основу классификации темпераментов?
– Как можно охарактеризовать каждый тип темперамента с учетом его взаимодействия?
– Как особенности характера человека сказываются на стиле его общения?
– Какую роль К. Леонгард отводит акцентуациям характера, влияющих на общение между людьми?
– Какие основные особенности поведения можно выделить у доминантного и недоминантного собеседника?
– Какие основные особенности поведения можно выделить у мобильного и ригидного собеседника?
– Какие основные особенности поведения можно выделить у интроверта и экстраверта собеседника?

Литература:

Основные источники:

1 Психология делового общения: Учебник / Г.В. Бороздина. - 2-е изд. — М.: ИНФРА-М, 2011. — 295 с. http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=260756

2 Ефимова Н.С. Психология общения. Практикум по психологии: Учебное пособие / Н.С. Ефимова. — М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2014. — 192 с. http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=410246

Дополнительные источники

3 Азарных Т.Д. Психология делового общения (элективный курс): учебное пособие / Т.Д.Азарных, И.Ф. Ознобкина. — М.: ВГТА, 2010. — 184 с.

4 Вердербер Р. Психология общения. / Р. Вердербер, К. Вердербер. – СПб.: Прайм-ЕВРОЗНАК, 2005.

5 Горянина В.А. Психология общения: учеб.пособие для студ. высш. учеб. заведений / В.А. Горнина. – 3-е изд. – М. : Издательский центр «Академия», 2005.

6 Духновский С.В. Диагностика межличностных отношений. Психологический практикум. / Духновский С.В. – СПб.: Речь, 2010.

7 Казьмина Е. Г. Психология общения: практикум / Е.Г. Казьмина. – Воронеж : АОНО ВПО «Институт менеджмента, маркетинга и финансов»,2014. – 112 с.

8 Почебут Л.Г. Социальная психология. / Л.Г.Почебут – СПб.: Питер, 2010.

9 Психология затрудненного общения: Теория. Методы. Диагностика. Коррекция: учеб.пособие для студ. высш. учеб. заведений / В.А. Лабунская, Ю.А. Менджерицкая, Е.Д. Бреус. – М.: Издательский центр «Академия», 2001.

10 Сидоренко Е.В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии / Е.В. Сидоренко. – СПб.: Речь, 2004.

Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

11 Федеральная ЭБС «Единое окно доступа к образовательным ресурсам». – URL: http://window.edu.ru. (Доступ свободный)

12 Электронная библиотека книг и периодики —http://www.knigafund.ru

Практическое занятие № 7

Тема: Затрудненное общение

Цель: рассмотреть психологические особенности затрудненного общения

Вид занятия: семинар-дискуссия.

Вопросы для обсуждения темы:

1. Понятие затрудненного общения.
2. Социально-психологические и психологические критерии описания субъектов затрудненного и незатрудненного общения.
3. Особенности проявления эмпатии субъектов затрудненного и незатрудненного общения.
4. Кинесико-проксемическое поведение субъекта затруднённого и незатруднённого общения

Ключевые понятия: затрудненное общение, эмпатия, кинесико-проксемическое поведение

Самостоятельная работа студентов на занятии:

Разберите ситуации:

Задание 6.1. *Обыграть ситуацию в группе и провести ее анализ*

Все участники разбиваются на группы по шесть-восемь человек. Каждой группе за одну минуту необходимо выбрать тему разговора, чтобы она была интересна любому участнику команды.

Через минуту тренер предлагает каждому участнику команды оценить по 10-бальной шкале степень интереса к предложенной теме. В случае разных оценок, даваемых в одной команде, обсудить результаты. Если степень интереса участников команды колеблется от 9 до 10 баллов, значит каждый проявил инициативность и заинтересованность. Если оценки меньше 9 баллов, то, видимо, в команде не все мнения участников были учтены.

Из каждой группы надо выбрать одного участника, который пойдет в гости в соседние группы. Цель «гостя» – стать центром общения в чужой группе (цель сообщается только для «гостей»). Группа ведет разговор на выбранную тему. «Гость» общается в каждой чужой группе по три минуты.

По завершении упражнения группы обсуждают приемы общения, которые позволили участникам стать центром внимания в группе. Можно предложить каждой группе оценивать по 10-бальной шкале эффективность выполнения упражнения «гостями». «Гости» также оценивают особенности общения в каждой группе.

После упражнения делаются выводы по следующим вопросам:

– что необходимо учитывать при принятии группового решения?
– какие приемы можно использовать для того, чтобы стать центром общения?

Самостоятельная работа студентов во внеучебное время (задание на дом):

1) Подготовить доклады на темы:

- Агрессия как основа конфликтного взаимодействия в коллективе.
- Искусство ведения переговоров.
- Механизмы психологической защиты как факторы, мешающие эффективному общению и взаимодействию индивидов.
- Факторы детерминации поведения личности.

2) Творческое задание на дом

Самодиагностика «*Исследование уровня эмпатийных тенденций».*

Эмпатия способствует сбалансированности межличностных отношений. Она делает поведение человека социально обусловленным. Развитая у человека эмпатия – ключевой фактор успеха в тех видах деятельности, которые требуют вживания в мир партнера по общению, и прежде всего при обучении и воспитании.

Инструкция: «Для выявления уровня эмпатийных тенденций необходимо, отвечая на каждое из 36 утверждений, приписывать ответам следующие числа: если вы ответили «не знаю» – 0, «нет, никогда» – 1, «иногда» – 2, «часто» – 3, «почти всегда» – 4, и ответу «да, всегда» – 5. Отвечать нужно на все пункты».

Тест опросника

1. Мне больше нравятся книги о путешествиях, чем книги из серии «Жизнь замечательных людей».
2. Взрослых детей раздражает забота родителей.
3. Мне нравится размышлять о причинах успехов и неудачах других людей.
4. Среди всех музыкальных передач предпочитаю передачи о современной музыке.
5. Чрезмерную раздражительность и несправедливые упреки больного надо терпеть, даже если они продолжаются годами.
6. Больному человеку можно помочь даже словом.
7. Посторонним людям не следует вмешиваться в конфликт между двумя лицами.
8. Старые люди, как правило, обидчивы без причин.
9. Когда в детстве слушал грустную историю, на мои глаза сами по себе наворачивались слезы.
10. Раздраженное состояние моих родителей влияет на мое настроение.
11. Я равнодушен к критике в мой адрес.
12. Мне больше нравится рассматривать портреты, чем картины с пейзажами.
13. Я всегда прощал все родителям, даже если они были неправы.
14. Если лошадь плохо тянет, ее нужно хлестать.
15. Когда я читаю о драматических событиях в жизни людей, то чувствую, словно это происходит со мной.
16. Родители относятся к своим детям справедливо.

17. Видя ссорящихся подростков или взрослых, я вмешиваюсь.
18. Я не обращаю внимание на плохое настроение моих родителей.
19. Я подолгу наблюдаю за поведением животных, откладывая другие дела.
20. Фильмы и книги могут вызвать слезы только у несерьезных людей.
21. Мне нравится наблюдать за выражением лиц и поведением незнакомых людей.
22. В детстве я приводил домой кошек и собак.
23. Все люди необоснованно озлобленны.
24. Глядя на постороннего человека, мне хочется угадать, как сложится его жизнь.
25. В детстве младшие по возрасту ходили за мной по пятам.
26. При виде покалеченного животного я стараюсь ему чем-то помочь.
27. Человеку станет легче, если внимательно слушать его жалобы.
28. Увидев уличное происшествие, я стараюсь не попадать в число свидетелей.
29. Младшим нравится, когда я предлагаю им свою идею, дело или развлечение.
30. Люди преувеличивают способность животных чувствовать настроение своих хозяев.
31. Из затруднительной конфликтной ситуации человек должен выходить самостоятельно.
32. Если ребенок плачет, на то есть свои причины.
33. Молодежь должна удовлетворять любые просьбы и чудачества стариков.
34. Мне хотелось разобраться, почему некоторые мои одноклассники иногда были задумчивы.
35. Беспризорных домашних животных следует отлавливать и уничтожать.
36. Если мои друзья начинают обсуждать со мной свои личные проблемы, я стараюсь перевести разговор на другую тему.

Прежде чем подсчитать полученные результаты, проверьте степень откровенности, с которой вы отвечали. Не ответили ли вы «не знаю» на некоторые из утверждений под номерами: 3, 9, 11, 13, 28, 36, а также не пометили ли пункты 11, 13, 15, 27, ответами «да, всегда»? Если это так, то вы не пожелали быть откровенными перед собой, а в некоторых случаях стремились выглядеть в лучшем свете.

Результатам тестирования можно доверять, если по всем перечисленным утверждениям вы *дали не более трех неискренних ответов*, при четырех же следует сомневаться в их достоверности, а при пяти – можете считать, что работу выполнили напрасно.

Теперь просуммируйте все баллы, приписанные ответам на пункты: 2, 5, 8, 9, 10, 12, 13, 15, 16, 19, 21, 22, 24, 25, 26, 27, 29 и 32. Соотнесите результат со шкалой развитости эмпатийных тенденций.

Классификатор теста

Если вы *набрали от 82 до 90 баллов* – это очень высокий уровень эмпатийности. У вас болезненно развито сопереживание. В общении, как барометр, тонко реагируете на настроение собеседника, еще не успевшего сказать ни слова. Вам трудно от того, что окружающие используют вас в качестве громоотвода, обрушивая на вас эмоциональное состояние. Плохо чувствуете себя в присутствии «тяжелых» людей. Взрослые и дети охотно доверяют вам свои тайны и идут за советом. Нередко испытываете комплекс вины, опасаясь причинить людям хлопоты; не только словом, но даже взглядом боитесь задеть их. В то же время сами очень ранимы. Можете страдать при виде покалеченного животного или не находить себе места от случайного холодного приветствия вашего шефа. Ваша впечатлительность порой долго не дает заснуть. Будучи в расстроенных чувствах, нуждаетесь в эмоциональной поддержке со стороны. При таком отношении к жизни вы близки к невротическим срывам. Побеспокойтесь о психическом здоровье.

От 63 до 81 балла – высокаяэмпатийность. Вы чувствительны к нуждам и проблемам окружающих, великодушны, склонны многое им прощать. С неподдельным интересом

относитесь к людям. Вам нравиться «читать» их лица и «заглядывать» в их будущее, вы эмоционально отзывчивы, общительны, быстро устанавливаете контакты с окружающими и находите общий язык. Должно быть, и дети тянутся к вам. Окружающие ценят вашу душевность. Вы стараетесь не допускать конфликты и находить компромиссные решения. Хорошо переносите критику в свой адрес. В оценке событий больше доверяете своим чувствам и интуиции, чем аналитическим выводам. Предпочитаете работать с людьми, нежели в одиночку. Постоянно нуждаетесь в социальном одобрении своих действий. При всех перечисленных качествах вы не всегда аккуратны в точной и кропотливой работе. Не стоит особого труда вывести вас из равновесия.

От 37 до 62 баллов – нормальный уровень эмпатийности, присущий подавляющему большинству людей. Окружающие не могут назвать вас «толстокожим», но в то же время вы не относитесь к числу особо чувствительных лиц. В межличностных отношениях судить о других более склонны по их поступкам, чем доверять своим личным впечатлениям. Вам не чужды эмоциональные проявления, но в большинстве своем они находятся под самоконтролем. В общении внимательны, стараетесь понять больше, чем сказано словами, но при излишнем влиянии чувств собеседника теряете терпение. Предпочитаете деликатно не высказывать свою точку зрения, не будучи уверенным, что она будет принята. При чтении художественных произведений и просмотре фильмов чаще следите за действием, чем за переживаниями героев. Затрудняетесь прогнозировать развитие отношений между людьми, поэтому, случается, что их поступки оказываются для вас неожиданными. У вас нет раскованности чувств, и это мешает вашему полноценному восприятию людей.

12–36 баллов – низкий уровень эмпатийности. Вы испытываете затруднения в установлении контактов с людьми, неуютно чувствуете себя в большой компании. Эмоциональыне проявления в поступках окружающих подчас кажутся Вам непонятными и лишенными смысла. Отдаете предпочтение уединенным занятиям конкретным делом, а не работе с людьми. Вы – сторонник точных формулировок и рациональных решений. Вероятно, у вас мало друзей, а из тех, кто есть, цените больше за деловые качества и ясный ум, чем за чуткость и отзывчивость. Люди платят вам тем же. Бывает, когда чувствуете свою отчужденность, окружающие не слишком жалуют вас вниманием. Но это поправимо, если вы раскроете панцирь и станете пристальнее всматриваться в поведение близких и принимать их проблемы как свои.

11 баллов и менее – очень низкий уровень. Эмпатийные тенденции личности не развиты. Затрудняетесь первым начать разговор, держитесь особняком среди сослуживцев. Особенно трудны контакты с детьми и лицами, которые намного старше вас. В межличностных отношениях нередко оказываетесь в неловком положении. Во многом не находите взаимопонимания с окружающими. Любите острые ощущения, спортивные состязания предпочитаете искусству. В деятельности слишком сконцентрированы на себе. Вы можете быть очень продуктивны в индивидуальной работе, во взаимодействии же с другими не всегда выглядите в лучшем свете. Болезненно переносите критику в свой адрес, хотя можете на нее бурно не реагировать. Необходима гимнастика чувств.

Задания для самоконтроля:

- Как вы понимаете термин «затрудненное общение»?
- Какие существуют социально-психологические и психологические критерии описания субъектов затрудненного и незатрудненного общения?
- Какие особенности эмпатии субъектов затруднённого и незатруднённого общения вы можете назвать?
- Что включает в себя невербальное поведение субъекта незатрудненного общения?

Литература:

Основные источники:

1 Психология делового общения: Учебник / Г.В. Бороздина. - 2-е изд. — М.: ИНФРА-М, 2011. — 295 с. http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=260756

2 Ефимова Н.С. Психология общения. Практикум по психологии: Учебное пособие / Н.С. Ефимова. — М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2014. — 192 с. http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=410246

Дополнительные источники

3 Азарных Т.Д. Психология делового общения (элективный курс): учебное пособие / Т.Д.Азарных, И.Ф. Ознобкина. — М.: ВГТА, 2010. — 184 с.

4 Вердербер Р. Психология общения. / Р. Вердербер, К. Вердербер. – СПб.: Прайм-ЕВРОЗНАК, 2005.

5 Горянина В.А. Психология общения: учеб.пособие для студ. высш. учеб. заведений / В.А. Горнина. – 3-е изд. – М. : Издательский центр «Академия», 2005.

6 Духновский С.В. Диагностика межличностных отношений. Психологический практикум. / Духновский С.В. – СПб.: Речь, 2010.

7 Казьмина Е. Г. Психология общения: практикум / Е.Г. Казьмина. – Воронеж : АОНО ВПО «Институт менеджмента, маркетинга и финансов»,2014. – 112 с.

8 Почебут Л.Г. Социальная психология. / Л.Г.Почебут – СПб.: Питер, 2010.

9 Психология затрудненного общения: Теория. Методы. Диагностика. Коррекция: учеб.пособие для студ. высш. учеб. заведений / В.А. Лабунская, Ю.А. Менджерицкая, Е.Д. Бреус. – М.: Издательский центр «Академия», 2001.

10 Сидоренко Е.В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии / Е.В. Сидоренко. – СПб.: Речь, 2004.

Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

11 Федеральная ЭБС «Единое окно доступа к образовательным ресурсам». – URL: http://window.edu.ru. (Доступ свободный)

12 Электронная библиотека книг и периодики —http://www.knigafund.ru

Практическое занятие №8
Тема: Эффективное общение в коллективе

Цель: рассмотреть специфику эффективного общения в коллективе

Вид занятия: семинар-дискуссия.

Вопросы для обсуждения темы:

1. Коллектив и его социально-психологические особенности
2. Основные ограничения, мешающие эффективной работе сотрудников
3. Типы взаимодействий в системе «руководитель-подчиненный»
4. Структура коллектива. Классификация психотипов личностей в коллективе
5. Основные принципы и правила делового общения

Ключевые понятия: коллектив, общительность, контактность, коммуникативная совместимость, адаптивность, стили общения, рефлексия, идентификация.

Самостоятельная работа студентов на занятии:

Разберите ситуации:

Задание1.*Обыграть ситуацию в группе и провести ее анализ*

Два участника садятся спиной друг к другу. Один из них складывает фигуру из восьми спичек. После этого он на словах объясняет своему напарнику, как надо сложить идентичную фигуру. При этом напарник не имеет право задавать уточняющие вопросы. Затем упражнение повторяется, но уже с правом задать вопросы.

Результаты двух частей упражнения сравниваются и анализируются.

Задание 2.*Обыграть ситуацию в группе и провести ее анализ*

Вы спаслись на плоту после кораблекрушения, если кем-то из участников не пожертвовать, то плот через 10 минут потонет. Кто из вашей группы станет жертвой?

Оценить по 10-бальной системе степень вашей удовлетворенности от принятого решения, а также степень удовлетворенности процессом обсуждения.

Самостоятельная работа студентов во внеучебное время (задание на дом):

1) Подготовить доклады на темы:

- Общение в коллективе (деловое и интимно-личностное).
- Искусство ведения переговоров.
- Конфликты в коллективе и пути их разрешения (стратегии и правила поведения в конфликтах, условия успешного разрешения конфликта).
- Правила этики при общении в коллективе.
- Социально-психологические проблемы руководства организации и производства.
- Особенности ролевого поведения в деловом и производственном общении.

2) Творческое задание на дом

Самодиагностика

1 Ответьте на вопросы теста **«***Экспресс-диагностика определения глубины конфликта»*

*Назначение***.** Методика предназначена для оценки конфликтной ситуации и характера поведения руководителя, улаживающего конфликт.

*Инструкция:*В методике представлены 8 позиций, имеющих непосредственное отношение к конфликтной ситуации. Ваша задача состоит в том, чтобы оценить выраженность каждого фактора в 5-балльном измерении. Сильная выраженность факторов левой стороны методики оценивается в 1 балл, а правой — в 5 баллов.

1	Стороны осознают причину конфликта	1 2 3 4 5	Стороны не осознают причину конфликта
2	Причина конфликта имеет эмоциональный (служебный) характер	1 2 3 4 5	Причина конфликта имеет материальный характер
3	Цель конфликта устремленность к социальной справедливости	1 2 3 4 5	Цель конфликтующих получение привилегий
4	Есть общая цель, к которой стремятся все	1 2 3 4 5	Обшей цели нет
5	Сферы сближения выражены	1 2 3 4 5	Сферы сближения не выражены
6	Сферы сближения касаются эмоциональных проблем	1 2 3 4 5	Сферы сближения касаются материальных (служебных) проблем
7	Лидеры противоположных мнений не выделяются	1 2 3 4 5	Замечено влияние лидеров противоположных мнений
8	В процессе общения оппоненты придерживаются норм поведения	1 2 3 4 5	В процессе общения оппоненты не придерживаются норм поведения

После оценки каждой позиции следует подсчитать общую сумму баллов, которая будет свидетельствовать о глубине конфликта.

Сумма в 35—40 баллов свидетельствует о том, что конфликтующие находятся в жесткой конфронтации друг к другу. Руководитель в этом случае должен принять на себя роль обвинителя и прибегнуть к административным мерам воздействия.

Сумма в пределах 25—34 балла указывает на колебания в отношениях конфликтующих сторон. Руководитель может выступить в роли консультанта, используя в основном психологические меры разрешения конфликта.

Сумма меньше 25 баллов свидетельствует о случайности возникшего конфликта. Руководителю целесообразно выполнять функции воспитателя, оказывая педагогическое воздействие на конфликтующих.

2. Ответьте на вопросы теста*«Тип взаимоотношений работника и организации»*

Тест выявляет следующие типы мотивации у работников:

• эгоистический: у работника ярко выражено стремление получить от организации больше, чем отдать ей;

• рациональный: работник рассчитывает на равенство затрат и вознаграждения;

• альтруистический (коллективистский): работник проявляет желание больше отдавать организации и другим людям больше, чем получать от них.

В процессе мотивирования руководитель должен учитывать тип сотрудников.

«Эгоистических» работников следует сдерживать, «воспитывать», объясняя им равенство прав всех других членов рабочей группы и необоснованность их чрезмерных претензий на вознаграждение.

«Рациональные» работники действуют в соответствии с теорией справедливости Адамса. К ним в большей мере применимы практические выводы и рекомендации этой теории.

С «альтруистическими» сотрудниками у руководителя меньше всего проблем, поскольку они работают без скрупулезного подсчета собственных затрат и их соотнесения с получаемым вознаграждением. Однако их организационным альтруизмом не следует злоупотреблять.

Инструкция: При ответе на каждый из 5 вопросов вам предоставляется 10 баллов, которые можно распределить между двумя предлагаемыми ответами «а» и «б» в зависимости от их значимости для вас. Вы можете присвоить больше баллов тому ответу, который вам импонирует, главное, чтобы в сумме в обоих ответах было 10 баллов. Вы можете дать каждому ответу по одинаковому количеству очков или использовать в одном из них 0.

В любой организации, где бы вы ни работали:

1. Для вас был бы важнее тот факт, что:

а) вы получаете больше, чем отдаете своей работе;

б) вы отдаете своей работе больше, чем получаете.

2. Для вас было бы важнее:

а) помогать другим людям;

б) заботиться о своих нуждах.

3**.** Вас бы более интересовало то, что:

а) вы получаете от организации, в которой работаете;

б) вы вносите в ту организацию, на которую работаете.

4. Та тяжелая работа, которую бы вам пришлось исполнять, должна:

а) приносить пользу организации;

б) приносить пользу вам.

5. Вашим девизом во взаимоотношениях с организацией было бы:

а) никто не поможет тебе, кроме тебя самого;
б) лучше отдавать, чем брать.

Обработка результатов тестирования

Используя ключ, суммируйте очки в следующем порядке: 1б + 2а + 3б + 4а + 5б. Вы должны получить число от 0 до 50.

В зависимости от полученных результатов выделяется три типа сотрудников:

«Благожелательные» («альтруистические») — это люди, которые предпочитают больше отдавать организации, чем брать от нее.

«Поборники справедливости» («рациональные») — люди, которые ратуют за то, чтобы соотношение вклада всех сотрудников и отдачи от организации было для всех одинаковым.

«Имеющие право» («эгоистические») — работники, предпочитающие, чтобы соотношение их вклада и отдачи от организации было более весомо по сравнению с остальными работниками (склонны больше брать от организации, нежели давать ей).

Оцените результат. Работника следует отнести:

менее 29 баллов — к альтруистическому типу;

29—32 балла — к рациональному типу;

более 32 баллов — к типичному представителю эгоистического типа. Конечно, при определении мотивационного типа работников следует учитывать и характер организации, в которой они работают.

Задания для самоконтроля:

- Какое значение имеет профессиональная зрелость коллектива на общение рабочей группы?
- Что является основными ограничениями, мешающих эффективной работе сотрудников?
- Какие типы взаимодействия можно выделить в системе «руководитель-подчиненный»?
- Какую классификацию психотипов личности вы знаете?

Литература:

Основные источники:

1 Психология делового общения: Учебник / Г.В. Бороздина. - 2-е изд. — М.: ИНФРА-М, 2011. — 295 с. http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=260756

2 Ефимова Н.С. Психология общения. Практикум по психологии: Учебное пособие / Н.С. Ефимова. — М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2014. — 192 с. http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=410246

Дополнительные источники

3 Азарных Т.Д. Психология делового общения (элективный курс): учебное пособие / Т.Д.Азарных, И.Ф. Ознобкина. — М.: ВГТА, 2010. — 184 с.

4 Вердербер Р. Психология общения. / Р. Вердербер, К. Вердербер. – СПб.: Прайм-ЕВРОЗНАК, 2005.

5 Горянина В.А. Психология общения: учеб.пособие для студ. высш. учеб. заведений / В.А. Горнина. – 3-е изд. – М. : Издательский центр «Академия», 2005.

6 Духновский С.В. Диагностика межличностных отношений. Психологический практикум. / Духновский С.В. – СПб.: Речь, 2010.

7 Казьмина Е. Г. Психология общения: практикум / Е.Г. Казьмина. – Воронеж : АОНО ВПО «Институт менеджмента, маркетинга и финансов»,2014. – 112 с.

8 Почебут Л.Г. Социальная психология. / Л.Г.Почебут – СПб.: Питер, 2010.

9 Психология затрудненного общения: Теория. Методы. Диагностика. Коррекция: учеб.пособие для студ. высш. учеб. заведений / В.А. Лабунская, Ю.А. Менджерицкая, Е.Д. Бреус. – М.: Издательский центр «Академия», 2001.

10 Сидоренко Е.В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии / Е.В. Сидоренко. – СПб.: Речь, 2004.

Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

11 Федеральная ЭБС «Единое окно доступа к образовательным ресурсам». – URL: http://window.edu.ru. (Доступ свободный)

12 Электронная библиотека книг и периодики —http://www.knigafund.ru

Практическое занятие № 9
Тема: Стресс в деловом общении и повышение стрессоустойчивости

Цель: рассмотреть особенности протекания стресса в деловом общении и способы повышения стрессоустойчивости

Вид занятия: семинар-дискуссия.

Вопросы для обсуждения темы:

1. Причины стресса в общении
2. Преодоление стрессов руководителями и подчиненными
3. Техники регуляции эмоционального напряжения

Ключевые понятия: стресс, эустресс, дистресс, стрессоустойчивость

Самостоятельная работа студентов на занятии:

Обыграть ситуацию в группе и провести ее анализ

Все участники разбиваются на пары. Каждый выбирает любой предмет (ручку, часы, помаду и пр.) и по очереди должен рассказать от имени предмета о его жизни, о том, какие проблемы его волнуют, какие трудности он встречает в своей жизни, как относиться к другим и как бы он хотел, чтобы относились к нему. Второй участник использует активное или эмпатическое слушание (по своему желанию) и помогает найти ресурсы у рассказчика для преодоления трудных жизненных ситуаций. Затем происходит смена позиций. На каждого участника отводиться 5-10 минут.

Обсудите результаты в группе.

Самостоятельная работа студентов во внеучебное время (задание на дом):

1) Подготовить доклады на темы:

- Стресс в деловом общении. Его причины и преодоление.
- Индивидуальная стратегия и тактика стрессоустойчивого поведения.
- Конфликт как особая форма взаимодействия, приводящая к стрессу.
- Производственный стресс как результат конфликтного взаимодействия.

2) Творческое задание на дом

Самодиагностика «*Стрессоры в вашей жизни»*

Инструкция: оцените, в какой степени указанные факторы мешают вам трудиться. Для этого возле каждого утверждения поставьте свою оценку действия этого фактора на вашу деятельность.

Стрессогенные факторы

Утверждения	никогда	редко	иногда	часто	всегда
1. Работающие с вами люди не знают, что можно от вас ожидать	1	2	3	4	5
2. Вы убеждены, что делаете не то, что нужно	1	2	3	4	5

3. Вы убеждены, что не в состоянии удовлетворить противоречивые требования вашего руководства	1	2	3	4	5
4. Вы ощущаете перегрузку	1	2	3	4	5
5. Вам не хватает времени выполнить работу хорошо	1	2	3	4	5
6. Вы чувствуете, что ваша работа отрицательно сказывается на вашей личной жизни	1	2	3	4	5
7. Вы часто не знаете, какое задание вам дадут	1	2	3	4	5
8. Вы чувствуете, что для выполнения работы, вам не достает полномочий	1	2	3	4	5
9. Вы чувствуете, что вам сложно «переварить» весь объем информации, необходимый для вашей деятельности	1	2	3	4	5
10. Вы не знаете, как оценивает вас ваш начальник	1	2	3	4	5
11. Вы не в состоянии предугадать реакцию вышестоящих начальников	1	2	3	4	5
12. Ваши взгляды коренным образом расходятся со взглядами вашего руководителя	1	2	3	4	5

Интерпретация: методика имеет четыре блока. Каждому блоку соответствуют номера утверждений:

1 конфликтность: 1, 2, 3;

2 перегрузка: 4, 5, 6;

3 сфера деятельности: 7, 8, 9;

4 напряженность с руководством: 10, 11, 12.

Подсчитайте сумму набранных баллов по блокам. Количество баллов по блокам может составлять от 3 до 15., общее количество по всему тесту от 12 до 60 баллов.

Показатель от 36 баллов свидетельствует о наличии большого числа стрессоров в вашей деятельности.

Задания для самоконтроля:

- Что такое «стресс»? Какой, по своей природе, бывает стресс?
- Что в общении людей приводит к появлению стрессового напряжения?
- Каковы последствия стрессового напряжения?
- Какие существуют действия по препятствованию стрессовых ситуаций?
- Какие есть методы нейтрализации стресса в общении?
- Что представляет собой «поисковая активность»?
- Как связаны между собой стрессовая реакция и поисковая активность?

Литература:

Основные источники:

1 Психология делового общения: Учебник / Г.В. Бороздина. - 2-е изд. — М.: ИНФРА-М, 2011. — 295 с. http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=260756

2 Ефимова Н.С. Психология общения. Практикум по психологии: Учебное пособие / Н.С. Ефимова. — М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2014. — 192 с. http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=410246

Дополнительные источники

3 Азарных Т.Д. Психология делового общения (элективный курс): учебное пособие / Т.Д.Азарных, И.Ф. Ознобкина. — М.: ВГТА, 2010. — 184 с.

4 Вердербер Р. Психология общения. / Р. Вердербер, К. Вердербер. – СПб.: Прайм-ЕВРОЗНАК, 2005.

5 Горянина В.А. Психология общения: учеб.пособие для студ. высш. учеб. заведений / В.А. Горнина. – 3-е изд. – М. : Издательский центр «Академия», 2005.

6 Духновский С.В. Диагностика межличностных отношений. Психологический практикум. / Духновский С.В. – СПб.: Речь, 2010.

7 Казьмина Е. Г. Психология общения: практикум / Е.Г. Казьмина. – Воронеж : АОНО ВПО «Институт менеджмента, маркетинга и финансов»,2014. – 112 с.

8 Почебут Л.Г. Социальная психология. / Л.Г.Почебут – СПб.: Питер, 2010.

9 Психология затрудненного общения: Теория. Методы. Диагностика. Коррекция: учеб.пособие для студ. высш. учеб. заведений / В.А. Лабунская, Ю.А. Менджерицкая, Е.Д. Бреус. – М.: Издательский центр «Академия», 2001.

10 Сидоренко Е.В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии / Е.В. Сидоренко. – СПб.: Речь, 2004.

Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

11 Федеральная ЭБС «Единое окно доступа к образовательным ресурсам». – URL: http://window.edu.ru. (Доступ свободный)

12 Электронная библиотека книг и периодики —http://www.knigafund.ru