

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
Кунгурский автотранспортный колледж

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ПРАКТИЧЕСКИХ РАБОТ**

по учебной дисциплине

ОГСЭ.03 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

(код и наименование УД или МДК)

по специальности

**23.02.07 Техническое обслуживание двигателей, систем и агрегатов
автомобилей**

(код и наименование специальности)

Одобрено на заседании
предметно-цикловой комиссии
информационно-математических дисциплин

Протокол № ____ от «__» _____ 20__ г.

Председатель комиссии:

_____/ И.Г. Наговицын

УТВЕРЖДАЮ:
Заместитель директора

_____/ М.Г. Целищева

Разработчики: Балчугова Е.А, преподаватель ГБПОУ КАТК

Введение

Психология общения представляет одну из отраслей психологического знания.

Психология общения дополняет и углубляет гуманитарные знания студентов о личности, обществе и особенностях межличностных взаимоотношений.

Психология общения - раздел общей и социальной психологии, раскрывающий психологические механизмы общения людей, прежде всего стимулы и мотивы общения, его способы и формы, складывающиеся стереотипы и технологии общения (т.е. речь идет об оптимальных психологических принципах, способах и формах общения людей).

В курсе «Психология общения» вы будете изучать:

- взаимосвязь общения и деятельности;
- цели, функции, виды и уровни общения;
- виды социальных взаимодействий;
- роли и ролевые ожидания в общении;
- механизмы взаимопонимания в общении;
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- этические принципы общения;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

Психология общения во многом носит прикладной характер. Ее цель – способствовать формированию у студентов соответствующих психологических и нравственных качеств.

В результате изучения «Психологии общения» студент должен развить следующие умения:

- умение вести вербальный и невербальный обмен информацией, проводить диагностирование личных свойств и качеств собеседника;
- умение вырабатывать стратегию, тактику и технику взаимодействия с людьми, организовывать их совместную деятельность для достижения социально значимых целей;
- умение идентифицировать себя с собеседником и понимать, как он сам воспринимается партнёром по общению, демонстрировать эмпатию.

Знания и умения, формирующиеся в рамках данной дисциплины, способствуют формированию коммуникативных компетенций, включающих в себя:

- уважение и внимание к собеседнику, «беспристрастная заинтересованность»;
- способность устанавливать контакт;
- способность слушать и слышать;

- эмпатия (чувство сопереживания);
- искусство помощи собеседнику в высказывании своего мнения;
- способность адекватно выражать собственную позицию;
- коммуникативная гибкость и конструктивность;
- готовность разрешать межличностные проблемы;
- способность работать в команде;
- владение коммуникативными умениями и навыками.

Изучение теоретических проблем психологии общения, выработка умений и навыков их практического применения в различных областях деловой жизни — составная часть подготовки студентов по специальности 23.02.07 Техническое обслуживание двигателей, систем и агрегатов автомобилей.

Решение этих задач выдвигает на первый план самостоятельную, творческую работу студентов. Эффективность освоения дисциплины студентами самостоятельно связана с изучением основной и специальной литературы, выполнением творческих заданий, написанием сообщений, выполнением тестовых и проблемных заданий, описанием и анализом конкретных ситуаций в деловых отношениях.

«ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»

Раздел I. Основные закономерности процесса общения.

Тема 1.1. Введение в психологию общения.

Тема 1.2. Характеристика процесса общения.

Тема 1.3. Стороны общения: коммуникативная, интерактивная, перцептивная.

Тема 1.4. Вербальные и невербальные средства общения.

Практическая работа №1. Общение как объект психологического исследования.

Раздел II. Оптимизация процесса общения.

Тема 2.1. Факторы, обуславливающие эффективность общения.

Тема 2.2. Свойства личности, влияющие на эффективность общения.

Тема 2.3. Роли и ролевые ожидания в общении.

Тема 2.4. Коммуникативные эмоциональные состояния.

Тема 2.5. Барьеры коммуникаций.

Практическая работа №2. Условия и пути оптимизации процесса общения.

Раздел III. Взаимодействие в общении.

Тема 3.1. Межличностные отношения и общение.

Тема 3.2. Психология влияния.

Тема 3.3. Психология манипулирования.

Тема 3.4. Психологические механизмы защиты.

Практическая работа №3. Влияние и манипуляция в межличностном общении.

Раздел IV. Практические аспекты общения.

Тема 4.1. Психологическая коррекция конфликтного общения.

Тема 4.2. Основные понятия и виды слушания.

Тема 4.3. Техники и приемы общения.

Тема 4.4. Установление взаимопонимания между общающимися.

Тема 4.5. Развитие коммуникативных способностей.

Тема 4.6. Этические принципы общения.

Практическая работа №4. Психологические трудности общения и пути их преодоления.

Итоговое занятие. Зачет.

СТРУКТУРНО-СОДЕРЖАТЕЛЬНАЯ ЧАСТЬ ЛЕКЦИОННОГО КУРСА «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ», САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТОВ

Раздел I. Основные закономерности процесса общения

Тема 1.1. Введение в психологию общения

Содержание учебного материала: Определение психологии общения. Краткая история изучения психологами проблемы общения. Место учебной дисциплины в структуре основной образовательной программы. Цели и задачи учебной дисциплины. Требования к результатам освоения дисциплины. Основные знания и умения студентов.

Студент должен

знать:

- цели и задачи учебной дисциплины;
- определение психологии общения как отрасли психологического знания;

уметь:

- определять место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы.

Литература

1. Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений. – СПб.:Питер, 2011.
2. Леонтьев А.А. Психология общения. – М.:Смысл, 1999.
3. Самыгин П.С. Социальная психология. – Ростов н/Д:Феникс, 2009.

Вопросы для самоконтроля

1. Что представляет собой психология общения как отрасль психологического знания?
2. В чем состоит практический характер дисциплины?
3. Какие знания должен приобрести студент в результате изучения дисциплины?
4. Как развивалась данная отрасль психологического знания?

Самостоятельная работа студентов

1. Изучить конспект лекции.
2. Познакомиться с рекомендованной литературой по дисциплине.
3. Выполнение набора тестовых методик: «Приятный ли вы собеседник?» (см. психологический практикум).

Тема 1.2. Характеристика процесса общения

Содержание учебного материала: Понятие об общении в психологии. Категории «общения» и «деятельности» в психологии. Потребность в общении. Общение как ценность. Функции и цели общения. Виды общения. Способы общения. Уровни общения.

Студент должен

знать:

- взаимосвязь общения и деятельности;
- цели, функции, виды, способы и уровни общения;

уметь:

- характеризовать процесс общения.

Литература

1. Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений. – СПб.:Питер, 2011.
2. Леонтьев А.А. Психология общения. – М.:Смысл, 1999.
3. Самыгин П.С. Социальная психология. – Ростов н/Д:Феникс, 2009.

Вопросы для самоконтроля

1. Какие определения общения вам известны?
2. Какую взаимосвязь имеет общение и деятельность?
3. В чем сущность коммуникативных потребностей?
4. Перечислите функции, цели, виды, средства и способы общения.
5. Укажите признаки людей экстравертной и интровертной направленности.

Самостоятельная работа студентов

1. Изучить конспект лекции.
2. Используя профессиограмму своей специальности, опишите роль и место общения в структуре деятельности.
3. Выполнение набора тестовых методик: «Потребность в общении», «Определение уровня общительности» (см. психологический практикум).

Тема 1.3. Стороны общения: коммуникативная, интерактивная, перцептивная

Содержание учебного материала: Понятие – коммуникативная сторона общения. Определение коммуникации и коммуникативной компетенции. Основные функции коммуникации. Виды коммуникаций. Способы понимания в общении. Понятие – интерактивная сторона общения. Общение как взаимодействие. Теория трансактного анализа Э.Бёрна. Понятие –

перцептивная сторона общения. Восприятие и понимание в процессе общения. Механизмы межличностного восприятия.

Студент должен

знать:

- стороны общения;
- понятие транзакция;

уметь:

- определять и характеризовать особенности коммуникативной, интерактивной и перцептивной сторон общения.

Литература

1. Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений. – СПб.: Питер, 2011.
2. Леонтьев А.А. Психология общения. – М.:Смысл, 1999.
3. Самыгин П.С. Социальная психология. – Ростов н/Д:Феникс, 2009.

Вопросы для самоконтроля

1. Что включает в себя коммуникативная сторона общения?
2. Как выглядит структура общения-коммуникации?
3. Какие особенности коммуникативной стороны общения вы можете назвать?
4. В чем состоит особенность интерактивной стороны общения?
5. Что такое транзактный анализ общения?
6. В чем состоят особенности перцептивной стороны общения?

Самостоятельная работа студентов

1. Изучить конспект лекции.
2. Составить примеры проявления транзакций по теме занятия (дополнительно).
3. Ответить на вопрос: В чем сущность транзактного анализа Э.Берна и какую практическую значимость он имеет для вас?
4. Выполнение набора тестовых методик: «Транзактный анализ общения» (см. психологический практикум).

Тема 1.4. Вербальные и невербальные средства общения

Содержание учебного материала: Понятие вербальных и невербальных средств общения. Раскрытие сущности вербального и невербального общения. Понятия: речь, язык, жесты, мимика, поза, походка, их психологическая интерпретация.

Студент должен

знать:

- терминологию данной темы;

-особенности проявления вербального и невербального общения;

уметь:

-читать проявления невербального общения и давать им характеристику.

Литература

1. Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений. – СПб.:Питер, 2011.
2. Леонтьев А.А. Психология общения. – М.:Смысл, 1999.
3. Самыгин П.С. Социальная психология. – Ростов н/Д:Феникс, 2009.

Вопросы для самоконтроля

- 1.Что такое вербальное общение?
2. Что входит в структуру речевого общения?
3. что такое невербальное общение?
4. Какие науки изучают невербальные средства общения?

Самостоятельная работа студентов

- 1.Изучить конспект лекции.
- 2*. Подготовить сообщения.
3. Выполнить психологическое исследование «Общение как фактор развития личности».

Раздел II. Оптимизация процесса общения

Тема 2.1.Факторы, обуславливающие эффективность общения

Содержание учебного материала: Факторы эффективного общения, их виды и классификация. Внешние факторы общения. Внутренние факторы общения. Манеры (стили) общения.

Студент должен

знать:

- терминологию данной темы;
- внешние и внутренние факторы эффективного общения;

уметь:

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности.

Литература

1. Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений. – СПб.:Питер, 2011.
2. Вердербер Р. Психология общения. Тайны эффективного взаимодействия.- СПб.;2010.
3. Столяренко Л.Д. Психология управления. – Ростов н/Д: Феникс, 2007.

Вопросы для самоконтроля

1. Какие факторы определяют эффективность общения?
2. в чем заключается роль самооценки в общении?
3. Что такое манера общения?
4. Какие стили общения вам известны?

Самостоятельная работа студентов

1. Изучить конспект лекции.
2. Работа с дополнительными источниками – электронными учебными пособиями.
3. Выполнение набора тестовых методик: «Поведенческие признаки коммуникативной толерантности» (см. психологический практикум).
- 4*. Подготовить сообщения.

Тема 2.2. Свойства личности, влияющие на эффективность общения

Содержание учебного материала: Индивидуальные особенности личности: темперамент и характер. Как общаться с представителями различных типов темпераментов. Характер и общение. Свойства личности в общении: экстравертированность – интровертированность, эмпатийность, ригидность – мобильность.

Студент должен

знать:

- терминологию данной темы;
- проявление индивидуальных свойств личности;

уметь:

- определять и использовать положительные свойства личности для эффективного общения.

Литература

1. Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений. – СПб.: Питер, 2011.
2. Вердербер Р. Психология общения. Тайны эффективного взаимодействия.- СПб.;2010.
3. Столяренко Л.Д. Психология управления. – Ростов н/Д: Феникс, 2007.

Вопросы для самоконтроля

1. Что такое темперамент и какую роль он играет в общении?
2. Как проявляются черты характера в общении?
3. Что такое акцентуации характера?
4. Какие свойства личности способствуют успешному общению?
5. Какие свойства личности затрудняют общение?

Самостоятельная работа студентов

1. Изучить конспект лекции.
2. Выполнение набора тестовых методик: «Круг Айзенка»; «Тест на определение акцентуаций характера» (см. психологический практикум).

3*. Подготовить сообщения.

Тема 2.3. Роли и ролевые ожидания в общении

Содержание учебного материала: Понятие роли в психологии. Ролевое взаимодействие. Ролевые ожидания. Нарушение ролевых ожиданий. Коммуникационные роли. Типы деловых собеседников и их отличительные особенности. Правила поведения в зависимости от психотипов собеседников.

Студент должен

знать:

- терминологию данной темы;
- типы деловых собеседников;
- правила поведения в общении;

уметь:

- организовывать эффективное общение с собеседниками различных психотипов.

Литература

1. Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений. – СПб.: Питер, 2011.
2. Вердербер Р. Психология общения. Тайны эффективного взаимодействия. – СПб.; 2010.
3. Столяренко Л.Д. Психология управления. – Ростов н/Д: Феникс, 2007.

Вопросы для самоконтроля

1. Что понимают под ролью в психологии?
2. Что такое ролевое ожидание?
3. Какие виды коммуникативных ролей вам известны?
4. Охарактеризуйте правила поведения в зависимости от психотипов собеседников.

Самостоятельная работа студентов

1. Изучить конспект лекции.
2. Подготовка кейс-задач.
- 3*. Подготовить сообщения.

Тема 2.4. Коммуникативные эмоциональные состояния

Содержание учебного материала: Эмоциональные состояния личности. Связь общения с эмоциональным реагированием субъектов общения на получаемую информацию, на различные формы воздействия и на проявление своих чувств друг к другу (веселье, смятение, смущение, стыд, вина, презрение, обида, гнев, печаль, горе, страх).

**Студент должен
знать:**

- терминологию данной темы;
- виды эмоциональных состояний;

уметь:

- наблюдать и анализировать проявление эмоциональных состояний личности.

Литература

1. Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений. – СПб.:Питер, 2011.
2. Вердербер Р. Психология общения. Тайны эффективного взаимодействия.- СПб.;2010.
3. Столяренко Л.Д. Психология управления. – Ростов н/Д: Феникс, 2007.

Вопросы для самоконтроля

1. Какие эмоциональные состояния личности вам известны?
2. Какую роль играют эмоциональные состояния в общении?
3. Перечислите положительные эмоциональные состояния.
4. Перечислите отрицательные эмоциональные состояния.
5. Какую роль играют чувства в общении?

Самостоятельная работа студентов

- 1.Изучить конспект лекции.
- 2.Работа с дополнительными источниками – электронными учебными пособиями.
- 3.Выполнение набора тестовых методик: «Диагностика помех в установлении эмоциональных контактов» (см. психологический практикум).
- 4*. Подготовить сообщения.

Тема 2.5. Барьеры коммуникаций

Содержание учебного материала: Понятие барьеров коммуникации. «Дефекты» общения. Морально-психологические «барьеры» общения. Причины плохой коммуникации. Затруднения в реализации структурных компонентов общения.

Студент должен

знать:

- терминологию данной темы;
- дефекты общения и их интерпретацию;
- барьеры общения и их интерпретацию;

уметь:

- понимать и преодолевать трудности в общении.

Литература

- 1.Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений. – СПб.:Питер, 2011.
2. Вердербер Р. Психология общения. Тайны эффективного взаимодействия.- СПб.;2010.
3. Столяренко Л.Д. Психология управления. – Ростов н/Д: Феникс, 2007.

Вопросы для самоконтроля

- 1.Что такое коммуникативные барьеры?
2. Назовите и охарактеризуйте «дефекты» общения.
3. Какие морально-психологические «барьеры» общения вам известны?
4. В чем заключаются причины плохой коммуникации?
5. Как проявляются затруднения в реализации структурных компонентов общения?

Самостоятельная работа студентов

- 1.Изучить конспект лекции.
2. Выполнить психологическое исследование «Особенности личностного познания и характеристики общения».
- 3*. Подготовить сообщения.
- 4*. Подготовить аннотацию статьи.

Раздел III. Взаимодействие в общении

Тема 3.1.Межличностные отношения и общение

Содержание учебного материала: Понятие межличностных отношений, их классификация. Методы изучения межличностных отношений. Социометрическая структура группы. Психологический климат коллектива. Принципы и нормы отношений «по горизонтали» и «по вертикали».

Студент должен

знать:

- терминологию данной темы;
- классификацию межличностных отношений;
- особенности и характеристики благоприятного психологического климата;

уметь:

- соблюдать нормы отношений в коллективе.

Литература

1. Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений. – СПб.:Питер, 2011.
2. Гравицкий А. Основы деловой этики. – Ростов н/Д:Феникс, 2007.
3. Леонтьев А.А. Психология общения. – М.:Смысл, 1999.

Вопросы для самоконтроля

1. Что такое межличностные отношения?
2. Приведите классификацию межличностных отношений.
3. Какие методы используют в изучении межличностных отношений?
4. Что такое психологический климат коллектива?
5. Перечислите характеристики благоприятного психологического климата.
6. Укажите принципы и нормы отношений «по горизонтали» и «по вертикали».

Самостоятельная работа студентов

1. Изучить конспект лекции.
2. Выполнение набора тестовых методик: «Самооценка психических состояний личности» (см. психологический практикум).
- 3*. Подготовить сообщения.

Тема 3.2. Психология влияния

Содержание учебного материала: Понятие психологического влияния, его цели. Психологические средства влияния: вербальные, невербальные, паралингвистические. Конструктивное и цивилизованное психологическое влияние. Формы влияния на партнеров общения : неимперативные прямые формы воздействия (просьба, предложение, убеждение, похвала, поддержка и утешение), императивные прямые формы воздействий (приказ, требование, запрет, принуждение).

Студент должен

знать:

- терминологию данной темы;
- психологические средства влияния;
- формы психологического влияния;

уметь:

- применять приемы психологического влияния в деловом общении.

Литература

1. Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений. – СПб.:Питер, 2011.

2. Искусство управлять людьми/Сост.П.Ю. Константинов.-М.;2010.
3. Кузнецов И.Н. 1000 способов расположить к себе собеседника. – Минск:Харвест, 2010.

Вопросы для самоконтроля

- 1.Что такое психологическое влияние?
2. Какие средства психологического влияния вам известны?
3. В чем состоят цели психологического влияния?
4. Охарактеризуйте неимперативные формы влияния.
5. Охарактеризуйте императивные формы влияния.

Самостоятельная работа студентов

- 1.Изучить конспект лекции.
- 2.Работа с дополнительными источниками – электронными учебными пособиями.
- 3.Выполнение набора тестовых методик: «Кто ты: ведущий или ведомый?»; «Способны ли вы стать руководителем?» (см.психологический практикум).
- 4*. Составить кейс – задачи по теме.

Тема 3.3. Психология манипулирования

Содержание учебного материала: Понятие манипуляции. Манипуляции в общении. Характеристика манипулятивного общения. Способы манипулятивного воздействия. Основные понятия и теории суггестивности. Личностные факторы, обуславливающие эффективность воздействий.

Студент должен

знать:

- терминологию данной темы;
- характеристику манипулятивного общения;
- способы манипуляции;

уметь:

- определять механизмы манипулятивного воздействия.

Литература

- 1.Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений. – СПб.:Питер, 2011.
2. Искусство управлять людьми/Сост.П.Ю. Константинов.-М.;2010.
- 3.Шапарь В.Б. Психология манипулирования/В.Б. Шапарь. – Ростов н/Д.:Феникс, 2008.

Вопросы для самоконтроля

1. Что такое манипуляция?
2. В чем состоит специфика манипулятивного общения?

3. Укажите признаки манипулятивного общения.
4. Какие виды манипуляций в общении вам известны?

Самостоятельная работа студентов

1. Изучить конспект лекции.
- 2*. Составить кейс-задачи по теме.
3. Выполнение набора тестовых методик: «Опросник для выявления выраженности макиавеллизма (склонности к манипулированию другими людьми)» (см. психологический практикум).

Тема 3.4. Психологические механизмы защиты

Содержание учебного материала: Понятие психологической защиты. Противостояние психологическому влиянию: виды, средства, техники. Психотехнологии защиты от манипулятивного воздействия: психотехнология пассивной и активной защиты. Способы защиты от воздействий.

Студент должен

знать:

- терминологию данной темы;
- техники и приемы психологической защиты;

уметь:

- применять механизмы психологической защиты.

Литература

1. Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений. – СПб.: Питер, 2011.
2. Огнев И. Психологическая безопасность. – Ростов н/Д: Феникс, 2007.
3. Шапарь В.Б. Психология манипулирования/В.Б. Шапарь. – Ростов н/Д.: Феникс, 2008.

Вопросы для самоконтроля

1. Что такое психологическая защита?
2. В чем состоят цели психологической защиты?
3. В чем заключается противостояние психологическому влиянию?
4. Перечислите механизмы психологической защиты.

Самостоятельная работа студентов

1. Изучить конспект лекции.
2. Выполнить психологическое исследование «Социально-психологические аспекты взаимодействия в общении».
- 3*. Подготовить аннотацию статьи.
- 4*. Составить кейс – задачи по теме.

Раздел IV. Практические аспекты общения

Тема 4.1. Психологическая коррекция конфликтного общения

Содержание учебного материала: Понятие «конфликта». Причины конфликтов в обществе. Виды конфликтов. Структура и участники конфликта. Мотивы сторон в конфликте. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Последствия конфликтов. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях. Конфликтные личности. Технологии разрешения конфликтов. Конфликт и толерантность. Профилактика конфликтного поведения.

**Студент должен
знать:**

- терминологию данной темы;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;
- типы конфликтных личностей;

уметь:

- использовать приемы саморегуляции поведения в конфликте.

Литература

1. Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений. – СПб.:Питер, 2011.
2. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. – СПб.:Питер, 2009.
3. Столяренко Л.Д. Психология управления. – Ростов н/Д: Феникс, 2007.

Вопросы для самоконтроля

1. Что такое конфликт?
2. Перечислите виды конфликтов.
3. Как выглядит структура конфликта?
4. Какие способы разрешения конфликтов вам известны?
5. Какие существуют типы конфликтных личностей?
6. Что такое профилактика конфликтов?

Самостоятельная работа студентов

1. Изучить конспект лекции.
2. Выполнение набора тестовых методик: «Конфликтная ли вы личность?»; «Оценка способов реагирования в конфликте» (см. психологический практикум).

Тема 4.2. Основные понятия и виды слушания

Содержание учебного материала: Определение понятия слушания. Процесс слушания. Характеристики хорошего и плохого слушателя. Виды слушания:

пассивное, активное, эмпатическое. Проблема понимания. Приемы эффективного слушания.

Студент должен

знать:

- терминологию данной темы;
- виды слушания и их особенности;
- характеристики хорошего и плохого слушателя;

уметь:

- использовать приемы эффективного слушания.

Литература

- 1.Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений. – СПб.:Питер, 2011.
2. Кузнецов И.Н. 1000 способов расположить к себе собеседника. – Минск:Харвест, 2010.
3. Леонтьев А.А. Психология общения. – М.:Смысл, 1999.

Вопросы для самоконтроля

1. Дайте определение понятию слушание.
2. Укажите основные характеристики хорошего и плохого слушателя.
3. Перечислите основные виды слушания.
4. Какие приемы эффективного слушания вам известны?

Самостоятельная работа студентов

1. Изучить конспект лекции.
- 2*. Подготовить сообщения.
3. Работа с психологическими тренингами.

4.3. Техники и приемы общения

Содержание учебного материала: Понятие «техника общения». Понятие «приемы общения». Оценка личности партнера по общению. Структура техники общения. Этапы общения. Приемы повышения эффективности общения.

Студент должен

знать:

- терминологию данной темы;
- техники общения;
- приемы общения;

уметь:

-использовать приемы и техники эффективного общения в профессиональной деятельности.

Литература

1. Вердербер Р. Психология общения. Тайны эффективного взаимодействия.- СПб.;2010.
- 2.Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений. – СПб.:Питер, 2011.
2. Кузнецов И.Н. 1000 способов расположить к себе собеседника. – Минск:Харвест, 2010.

Вопросы для самоконтроля

1. Что такое техника общения?
2. Что такое приемы общения?
3. Назовите основные этапы техники общения.
4. Как провести оценку личности партнера по общению?

Самостоятельная работа студентов

1. Изучить конспект лекции.
2. Практическая отработка личных навыков, техник и приемов общения.

Тема 4.4. Установление взаимопонимания между общающимися

Содержание учебного материала: Сущность взаимопонимания и этапы его установления. Восприятие партнера по общению и возникновения первого впечатления о нем. Самопрезентация. Изучение и понимание партнера по общению. Обеспечение понимания себя другим. Сближение позиций и поддержание взаимопонимания.

Студент должен

знать:

- терминологию данной темы;
- механизмы взаимопонимания в общении;
- этапы взаимопонимания и установления контакта;

уметь:

- проводить самопрезентацию личности.

Литература

1. Вердербер Р. Психология общения. Тайны эффективного взаимодействия.- СПб.;2010.
- 2.Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений. – СПб.:Питер, 2011.
2. Кузнецов И.Н. 1000 способов расположить к себе собеседника. – Минск:Харвест, 2010.

Вопросы для самоконтроля

1. Что такое взаимопонимание?
2. Из каких этапов состоит процесс взаимопонимания?
3. По каким признакам происходит восприятие партнера по общению?
4. Что такое самопрезентация личности?

Самостоятельная работа студентов

1. Изучить конспект лекции.
2. Выполнение набора тестовых методик: «Тест на оценку самоконтроля в общении» (см. психологический практикум).
3. Подготовить самопрезентацию (не более 5 минут).
4. Работа с психологическими тренингами.

Тема 4.5. Развитие коммуникативных способностей

Содержание учебного материала: Основные понятия коммуникации. Элементы коммуникаций. Условия коммуникации. Принципы коммуникации. Культурный и этический аспект коммуникации. Коммуникативная компетентность.

Студент должен

знать:

- терминологию данной темы;
- функции и принципы коммуникации;
- составляющие коммуникативной компетентности;

уметь:

- использовать приемы и правила коммуникации, проявляя коммуникативную компетентность.

Литература

1. Вердербер Р. Психология общения. Тайны эффективного взаимодействия.- СПб.;2010.
2. Гравицкий А. Основы деловой этики. – Ростов н/Д:Феникс, 2007.
- 3.Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений. – СПб.:Питер, 2011.

Вопросы для самоконтроля

- 1.Что такое коммуникативные способности?
2. Что такое коммуникативная компетентность?
3. Как происходит развитие коммуникативных способностей?
4. В чем заключается культурный аспект коммуникации?

Самостоятельная работа студентов

1. Изучить конспект лекции.
- 2*. Подготовить сообщения.
3. Работа с психологическими тренингами.

Тема 4.6. Этические принципы общения

Содержание учебного материала: Определение понятий «этика общения» и «культура общения». Характеристика способов общения; сохранение достоинства партнера по общению, право партнера на ошибку и возможность ее исправления, толерантность, доверие к людям. Основы деловой этики.

Студент должен

знать:

- терминологию данной темы;
- основы деловой и этической коммуникации;

уметь:

- использовать этические и культурные нормы в профессиональной деятельности и деловом общении.

Литература

1. Гравицкий А. Основы деловой этики. – Ростов н/Д:Феникс, 2007.
- 2.Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений. – СПб.:Питер, 2011.
3. Столяренко Л.Д. Психология управления. – Ростов н/Д: Феникс, 2007.

Вопросы для самоконтроля

1. Дайте определение понятию «этика общения».
2. Что такое коммуникативная культура?
3. Перечислите признаки коммуникативной культуры.
4. Назовите аспекты этического общения.
5. Назовите особенности делового общения.

Самостоятельная работа студентов

1. Изучить конспект лекции.
2. Сформулируйте принципы делового этикета и докажите их значимость в вашей профессиональной деятельности.
3. Выполнение набора тестовых методик: «Этикет и культура вашего общения» (см. психологический практикум).
4. Выполнить психологическое исследование «Самораскрытие и самопредъявление личности в общении»

ТЕМЫ СООБЩЕНИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»

1. Проблема «коммуникативного состояния» человека.
2. Общение и профессиональная деятельность.
3. Личностные детерминанты общения.
4. Специфика обмена информацией в коммуникативном процессе.
5. Модели коммуникативного процесса и успешность деятельности.
6. Гендерные и возрастные особенности вербальной коммуникации.
7. Гендерные и возрастные особенности невербальной коммуникации.
8. Индивидуальные различия в использовании невербальных средств общения.
9. Коммуникативные барьеры.
10. Основные стратегии и способы взаимодействия в процессе общения.
11. Точность межличностного восприятия и характер отношений.
12. Структура коммуникативных умений и профессиональная деятельность.
13. Самопрезентация в общении.
14. Стил ь общения как характеристика отношений.
15. Роль темперамента и характера в общении.
16. Деловая беседа, психологические аспекты.
17. Психологическая сущность вопросов в общении.
18. Compliments как психологические приемы влияния на собеседника.

ПЕРЕЧЕНЬ КНИГ ДЛЯ АННОТАЦИЙ

1. Берн Э. Игры, в которые играют люди. Харвест, 2006.

2. Карнеги Д. Как завоевать друзей и оказать влияние на людей. М.:2000.
3. Пиз А., Пиз Б. Язык телодвижений. М:Эксмо, 2007.
4. Доброва Е.В. Язык жестов. – М.:АСТ, 2008
5. Искусство управлять людьми /Сост. П.Ю. Константинов. – М.: АСТ, 2010.

ВОПРОСЫ К ЗАЧЕТУ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»

1. Предмет и задачи курса «Психология общения».
2. Характеристики процесса общения (понятие, функции, цели, виды, уровни).
3. Коммуникативная сторона общения: понятие, основные характеристики.
4. Интерактивная сторона общения: понятие, основные характеристики.
5. Перцептивная сторона общения: понятие, основные характеристики.
6. Вербальные средства общения.
7. Невербальные средства общения.
8. Факторы, обуславливающие эффективность общения.
9. Характеристика типов темперамента. Общение с представителями различных типов темперамента.
10. Характер и его структура. Акцентуации характера.
11. Свойства личности в общении: экстравертированность-интровертированность, эмпатийность, ригидность, мобильность.
12. Роли и ролевые ожидания в общении.
13. Коммуникативные эмоциональные состояния.
14. Барьеры коммуникаций.
15. Понятие межличностных отношений, их классификация.
16. Психологический климат коллектива.
17. Психологические средства влияния: вербальные, невербальные, паралингвистические.
18. Формы влияния на партнеров общения: неимперативные и императивные.
19. Психологическое манипулирование.
20. Характеристика манипулятивного общения.
21. Психологические механизмы защиты.
22. Психологическая коррекция конфликтного общения.

23. Основные понятия и виды слушания.
24. Характеристики хорошего и плохого слушателя.
25. Техники и приемы общения.
26. Установление взаимопонимания между общающимися.
27. Самопрезентация личности.
28. Развитие коммуникативных способностей.
29. Коммуникативная компетентность.
30. Этические принципы общения.

ТРЕНИРОВОЧНЫЕ ЗАДАНИЯ В ТЕСТОВОЙ ФОРМЕ

Раздел I. Основные закономерности процесса общения

1. Понятие: "Сложный, многоплановый процесс, установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности" - соответствует понятию:
 - а) взаимодействие;
 - б) общение;
 - в) восприятие.
2. Одна из важнейших функций общения:
 - а) воспитательная;
 - б) репродуктивная;
 - в) информационная.
3. Виды общения:
 - а) вербальное;
 - б) невербальное;
 - в) все ответы верны.
4. К средствам общения можно отнести:
 - а) язык;
 - б) жесты;
 - в) все ответы верны.
5. Коммуникативная сторона общения предполагает:
 - а) общение как обмен информацией;
 - б) общение как взаимодействие;
 - в) общение как восприятие.
6. Интерактивная сторона общения предполагает:
 - а) коммуникацию;

- б) взаимодействие;
 - в) восприятие.
7. Перцептивная сторона общения предполагает:
- а) взаимодействие;
 - б) восприятие;
 - в) коммуникацию.
8. Способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми:
- а) коммуникативные способности;
 - б) обратная связь;
 - в) коммуникативная компетентность.
9. Наука, которая исследует расположение людей в пространстве при общении -
- а) проксемика;
 - б) такесика;
 - в) кинестика.
10. Наука, которая изучает внешние проявления человеческих чувств и эмоций -
- а) проксемика;
 - б) кинестика;
 - в) такесика.

Раздел II. Оптимизация процесса общения

1. Индивидуально - психологические особенности человека, определяющие динамику протекания его психических процессов и поведения - это...
- а) характер;
 - б) темперамент;
 - в) способности.
2. Совокупность устойчивых свойств индивида, которые проявляются в его отношении к действительности и накладывают отпечаток на его поведение и поступки - это...
- а) одаренность;
 - б) темперамент;
 - в) характер.
3. Человек общительный, обращенный к внешнему миру:
- а) интроверт;
 - б) амбиверт;
 - в) экстраверт.
4. Человек направленный на себя, замкнутый в себе:
- а) амбиверт;
 - б) интроверт;
 - в) экстраверт.
5. Определите свойства личности, способствующие успешному общению:

- а) эмпатийность и толерантность;
 - б) интровертированность и застенчивость;
 - в) конфликтность и агрессивность.
6. Помехи препятствующие контакту между коммуникатором и реципиентом, адекватному приему, пониманию и усвоению сообщений в процессе коммуникации:
- а) барьеры коммуникаций;
 - б) ролевые ожидания;
 - в) конфликты.
7. Определите свойства личности, затрудняющие общение:
- а) экстравертированность и эмпатийность;
 - б) толерантность и мобильность;
 - в) агрессивность и ригидность.
8. Эффективность общения тесно связана с:
- а) тоном обращения;
 - б) поведением собеседников;
 - в) все ответы верны.
9. Определите, от каких характеристик зависит эффективность общения:
- а) мировоззрение;
 - б) отношение к другим людям и к самому себе;
 - в) все ответы верны.
10. Деструкция ожиданий в процессе общения, нарушающая взаимодействие общающихся, а иногда создающая конфликтные ситуации -
- а) самонадеянность;
 - б) бестактность;
 - в) тщеславность.

Раздел III. Взаимодействие в общении

1. Устойчивое положительное (одобрительное, хорошее) отношение к кому- или чему-нибудь (другим людям, их группам, социальным явлениям), проявляющиеся в приветливости, доброжелательности, восхищении, побуждающее к общению, оказанию внимания, помощи -
- а) привязанность;
 - б) дружба;
 - в) симпатия.
2. Неприязнь, нерасположение, эмоциональное отношение неприятия кого - либо или чего - либо: отдельных черт характера и вкусов человека, его голоса и т.п. -
- а) вражда;
 - б) антипатия;
 - в) зависть.

3. Скрытое от адресата побуждение его к изменению отношения к чему - либо, принятию решений и выполнению действий, необходимых для достижения собственных целей

- а) влияние;
- б) манипуляция;
- в) конформизм.

4. Процесс и результат изменения индивидом поведения другого человека, его установок, намерений, представлений и оценок в ходе взаимодействия с ним -

- а) манипуляция;
- б) влияние;
- в) давление.

5. К паралингвистическим средствам влияния относятся:

- а) позы и жесты;
- б) имидж;
- в) особенности произнесения речи, отдельных слов и звуков.

6. К невербальным средствам влияния относятся:

- а) визуальный контакт;
- б) манеры общения;
- в) все ответы верны.

7. Потребность человека, проявляющаяся в его желании и стремлении постоянно быть с людьми, устанавливать и сохранять положительные взаимоотношения с ними:

- а) ригидность;
- б) аффилиация;
- в) суггестивность.

8. Способность голоса воздействовать на слушателя своим звучанием, а не смыслом сказанного:

- а) суггетивность;
- б) ригидность;
- в) фрустрация.

9. Свойство человека легко менять свою точку зрения, установку на что - то под влиянием группового мнения:

- а) конформность;
- б) фрустрация;
- в) мобильность.

10. Это неприятие или игнорирование человека окружающими, в результате чего люди реагируют на него плохим настроением, нервозностью, попытками восстановить отношения или окончательным разрывом:

- а) остракизм;
- б) одиночество;

в) недоверие.

Раздел IV. Практические аспекты общения

1. Какое понятие соответствует данному определению: столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов субъектов взаимодействия -
 - а) проблема;
 - б) конфликт;
 - в) стресс.
2. Определите тактику в конфликте: стремление сохранить или наладить благоприятные отношения, обеспечить интересы партнера путем сглаживания отношений-
 - а) приспособление;
 - б) конфронтация;
 - в) компромисс.
3. Определите тактику в конфликте: стремление настоять на своем путем открытой борьбы за свои интересы, занятие жесткой позиции непримиримого антагонизма в случае сопротивления:
 - а) компромисс;
 - б) конфронтация;
 - в) соперничество.
4. Способы, к которым прибегает человек, чтобы подготовиться к общению и его поведение в ходе общения:
 - а) этика общения;
 - б) техника общения;
 - в) приемы общения.
5. Наиболее предпочтительные средства, выбираемые человеком для процесса общения:
 - а) культура общения;
 - б) приемы общения;
 - в) толерантность.
6. Процесс самопознания и осознания человеком себя и того, как он воспринимается партнером по общению-
 - а) рефлексия;
 - б) идентификация;
 - в) визуализация.
7. Совокупность культурных норм, культурологических знаний, ценностей, используемых в процессе коммуникации:
 - а) коммуникативные способности;
 - б) коммуникативная культура;
 - в) коммуникативная толерантность.

8. Индивидуально-психологические особенности личности, обеспечивающие эффективное взаимодействие и адекватное взаимопонимание между людьми в процессе общения:

- а) коммуникативная толерантность;
- б) коммуникативные способности;
- в) коммуникативная культура.

9. Соблюдение правил приличия, учтивость:

- а) вежливость;
- б) тактичность;
- в) приветливость.

10. Чувство меры, создающее умение вести себя в обществе, не задевать достоинства людей:

- а) толерантность;
- б) вежливость;
- в) тактичность.

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Цель самостоятельной работы – содействие оптимальному усвоению студентами учебного материала, развитие их познавательной активности, готовности и потребности в самообразовании.

Задачи самостоятельной работы:

- углубление и систематизация знаний;
- постановка и решение познавательных задач;
- развитие умений работы с различной по объему и виду информацией, учебной и научной литературой;
- практическое применение знаний, умений;
- развитие навыков организации самостоятельного учебного труда и контроля за его эффективностью.

При выполнении заданий самостоятельной работы студентам предстоит:

- самостоятельная формулировка проблемных вопросов;
- сбор и изучение информации;
- анализ, систематизация и трансформация информации;
- отображение информации в необходимой форме;
- консультация у преподавателя;
- оформление работы;

- представление работы на оценку преподавателя или группы.

По итогам самостоятельной работы студенты должны:

- развить такие универсальные умения, как умение учиться самостоятельно, принимать решения, проектировать свою деятельность и осуществлять задуманное, проводить исследование, осуществлять и организовывать коммуникацию;
- научиться проводить рефлексию: формулировать получаемые результаты, цели дальнейшей работы;
- познать радость самостоятельных побед, открытий, творческого поиска.

Характеристика заданий

Подготовка информационного сообщения – это вид внеаудиторной самостоятельной работы по подготовке небольшого по объему устного сообщения для озвучивания на занятии. Сообщаемая информация носит характер уточнения или обобщения, несет новизну, отражает современный взгляд по определенным проблемам.

Сообщение отличается от докладов и рефератов не только объемом информации, но и ее характером – сообщения дополняют изучаемый вопрос фактическими или статистическими материалами. Оформляется задание письменно, оно может включать элементы наглядности (иллюстрации, демонстрацию).

Регламент времени на озвучивание сообщения – до 5 мин.

Роль студента:

- собрать и изучить литературу по теме;
- составить план или графическую структуру сообщения;
- выделить основные понятия;
- ввести в текст дополнительные данные, характеризующие объект изучения;
- оформить текст письменно;
- сдать на контроль преподавателю и озвучить в установленный срок.

Написание аннотации – это вид внеаудиторной самостоятельной работы студентов по написанию краткой характеристики книги, статьи, рукописи. В ней излагается основное содержание данного произведения, даются сведения о том, для какого круга читателей оно предназначено. Работа над аннотацией помогает ориентироваться в ряде источников на одну тему, а также при подготовке обзора литературы.

Студент должен перечислить основные мысли, проблемы, затронутые автором, его выводы, предложения, определить значимость текста.

Роль студента:

- внимательно изучить информацию;
- составить план аннотации;
- кратко отразить основное содержание аннотируемой информации;

- оформить аннотацию и сдать в установленный срок.

Оформление аннотации **АННОТАЦИЯ**

на первоисточник (статью, книгу, сочинение и пр.)

Фамилия автора, полное наименование работы, места и год издания.

1. Краткие сведения об авторе.
2. Вид издания (статья, книга, учебник, сочинение и пр.).
3. Целевая аудитория издания.
4. Цели и задачи издания.
5. Структура издания и краткий обзор содержания работы.
6. Основные мысли, проблемы, затронутые автором.
7. Выводы и предложения автора по решению затронутых проблем.

Автор аннотации.

Составление опорного конспекта – представляет собой вид внеаудиторной самостоятельной работы студента по созданию краткой информационной структуры, обобщающей и отражающей суть материала лекции, темы учебника. Опорный конспект призван выделить главные объекты изучения, дать им краткую характеристику, используя символы, отразить связь с другими элементами. Основная цель опорного конспекта – облегчить запоминание. В его составлении используются различные базовые понятия, термины, знаки (символы) – опорные сигналы. Опорный конспект – это наилучшая форма подготовки к ответу и в процессе ответа. Составление опорного конспекта к темам особенно эффективно у студентов, которые столкнулись с большим объемом информации при подготовке к занятиям и, не обладая навыками выделять главное, испытывают трудности при ее запоминании.

Опорные конспекты могут быть проверены в процессе опроса по качеству ответа студента, его составившего, или эффективностью его использования при ответе другими студентами.

Роль студента:

- изучить материалы темы, выбрать главное и второстепенное;
- установить логическую связь между элементами темы;
- представить характеристику элементов в краткой форме;
- оформить работу и предоставить в установленный срок.

Составление глоссария – вид самостоятельной работы студента, выражающейся в подборе и систематизации терминов, непонятных слов и выражений, встречающихся при изучении темы. Развивает у студентов способность выделять главные понятия темы и формулировать их. Оформляется письменно, включает название и значение терминов, слов и понятий в алфавитном порядке.

Роль студента:

- прочитать материал источника, выбрать главные термины, непонятные слова;
- подобрать к ним и записать основные определения или расшифровку понятий;
- оформить работу и предоставить в установленный срок.

Составление сводной (обобщающей) таблицы по теме – это вид самостоятельной работы студента по систематизации объемной информации, которая сводится (обобщается) в рамки таблицы. Формирование структуры таблицы отражает склонность студента к систематизации материала и развивает его умения по структурированию информации. Краткость изложения информации характеризует способность к ее свертыванию. В рамках таблицы наглядно отображаются как разделы одной темы (одноплановый материал), так и разделы разных тем (многоплановый материал). Такие таблицы создаются как помощь в изучении большого объема информации, желая придать ему оптимальную форму для запоминания.

Роль студента:

- изучить информацию по теме;
- выбрать оптимальную форму таблицы;
- информацию представить в сжатом виде и заполнить ею основные графы таблицы;
- пользуясь готовой таблицей, эффективно подготовиться к контролю по заданной теме.

Составление и решение ситуационных задач (кейсов) – это вид самостоятельной работы студента по систематизации информации в рамках постановки или решения конкретных проблем. Решение ситуационных задач – чуть менее сложное действие, чем их создание. И в первом, и во втором случае требуется самостоятельный мыслительный поиск самой проблемы, ее решения. Такой вид самостоятельной работы направлен на развитие мышления, творческих умений, усвоение знаний, добытых в ходе активного поиска и самостоятельного решения проблем. Следует отметить, что такие знания более прочные, они позволяют студенту видеть, ставить и разрешать как стандартные, так и не стандартные задачи, которые могут возникнуть в дальнейшем в профессиональной деятельности.

Роль студента:

- изучить учебную информацию по теме;
- провести системно – структурированный анализ содержания темы;
- выделить проблему, имеющую интеллектуальное затруднение, согласовать с преподавателем;
- дать обстоятельную характеристику условий задачи;
- критически осмыслить варианты и попытаться их модифицировать (упростить в плане избыточности);
- выбрать оптимальный вариант (подобрать известные и стандартные алгоритмы действия) или варианты разрешения

проблемы (если она не стандартная);

- оформить и сдать на контроль в установленный срок.

Образец составления и решения ситуационных задач (кейсов)

Примерный текст ситуационной задачи (кейса):

"К вам как менеджеру по персоналу зашла начальник отдела бухгалтерии и сказала: "У меня в отделе есть плохой работник N, я хочу, чтобы вы организовали его увольнение". Расскажите, что вы будете делать в таком случае".

При решении кейса студенты должны:

1) представить рассуждение по поводу: необходимости дополнительных данных и источников их получения; прогнозов относительно субъектов и/или причин возникновения ситуации;

2) продемонстрировать умения использовать системный подход, ситуативный подход, широту взглядов на проблему;

3) подготовить программу действий, направленную на реализацию, например, аналитического метода решения проблемы: проанализировать все доступные данные, превратить их в информацию; определить проблему; прояснить и согласовать цели; выдвинуть возможные альтернативы; оценить варианты и выбрать один из них.

Независимо от природы предоставленного кейса, студентам нужно будет:

1. "Проанализировать" его: выявить, что и почему происходит, что может произойти и почему.

2. Объяснить ситуацию.

3. Оценить уже принятые меры.

4. Обсудить возможные будущие действия и сравнить их возможную эффективность.

Формирование информационного блока (информационного портфолио) – это такой вид самостоятельной работы, который требует координации навыков студента по сбору, систематизации, переработке информации, и оформления ее в виде подборки материалов, кратко отражающих теоретические вопросы изучаемой проблемы (определение, структура, виды), а также практические ее аспекты (методики изучения, значение для усвоения последующих тем, профессиональная значимость). Умение формировать информацию по теме в блоки развивает у студентов широкое видение вопросов, научное мышление, приучает к основательности в изучении проблем. Качественно изготовленные информационные блоки могут служить дидактическим материалом для изучения темы в процессе самоподготовки как самим студентом, так и его сокурсниками. Информационный блок может включать таблицы, схемы, рисунки, методики исследования, выводы.

Роль студента:

- изучить материал источника, выделяя главное и второстепенное;
- установить логическую связь между элементами темы;

- подобрать и записать основные определения и понятия;
- дать краткую характеристику объекту изучения;
- использовать элементы наглядности, выделить главную информацию в схемах, таблицах, рисунках;
- сделать выводы, обозначить важность объекта изучения в образовательном или профессиональном плане.

Создание материалов-презентаций – это вид самостоятельной работы студентов по созданию наглядных информационных пособий, выполненных с помощью мультимедийной компьютерной программы PowerPoint. Этот вид работы требует координации навыков студента по сбору, систематизации, переработке информации, оформления ее в виде подборки материалов, кратко отражающих основные вопросы изучаемой темы, в электронном виде. То есть создание материалов-презентаций расширяет методы и средства обработки и представления учебной информации, формирует у студентов навыки работы на компьютере.

Материалы-презентации готовятся студентом в виде слайдов с использованием программы Microsoft PowerPoint. В качестве материалов-презентаций могут быть представлены результаты любого вида внеаудиторной самостоятельной работы, по формату соответствующие режиму презентаций.

Роль студента:

- изучить материалы темы, выделяя главное и второстепенное;
- установить логическую связь между элементами темы;
- представить характеристику элементов в краткой форме;
- выбрать опорные сигналы для акцентирования главной информации и отобразить в структуре работы;
- оформить работу и предоставить к установленному сроку.

Составление анкет, вопросов интервью и беседы – это вид самостоятельной работы студентов по созданию методических средств для проведения психодиагностики. Данный вид заданий требует от студентов развитого критического мышления по осмыслению информации, ее структурированию на главные элементы и второстепенные, а также умения лаконично формулировать мысль и выражать ее в вопросной форме. Кроме того, использование разработанных студентом данных психодиагностических средств требует от него и развитых коммуникативных, перцептивных и интерактивных навыков.

Анкета является методическим средством для получения первичной социально-психологической информации на основе вербальной коммуникации и представляет собой опросный лист для получения ответов на заранее составленную систему вопросов. Интервью – метод социальной психологии, заключающийся в сборе информации, полученной в виде ответов на поставленные, заранее сформулированные, вопросы. Беседа – метод,

предусматривающий прямое или косвенное получение психологической информации путем речевого общения. Задание должно включать не менее 10 вопросов.

Роль студента:

- изучить информацию по теме;
- разработать вопросы анкеты, интервью или беседы;
- оформить задание и представить на контроль в установленный срок.

Внимание! Задания под * выполняются индивидуально в качестве дополнительной работы студента.

ГЛОССАРИЙ ПО КУРСУ «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»

Агрессивное поведение — нападки на оппонента без учета ситуации и чувств, потребностей или прав объекта нападок.

«Агрессор» — человек, который добивается повышения собственного статуса, критикуя почти все или порицая других, когда дела идут не лучшим образом, и принижая личные качества и статус других.

Адаптация к аудитории — активный процесс вербального и визуального приспособления материала для представления конкретной аудитории.

Адвокат дьявола — человек, получивший задание защищать сторону спора, противоположную той, которую группа, как кажется, поддерживает.

Акроним — слово, составленное из начальных букв слов, входящих в сложное название.

Активная стратегия — получение информации о человеке со слов других людей.

Актуальность — субъективная ценность, которую люди приписывают информации, если она отвечает их потребностям и интересам.

Акцентуация характера - преувеличенное развитие отдельных свойств характера в ущерб другим, в результате чего ухудшается взаимодействие с окружающими людьми.

«Аналитик» — человек, от которого ожидают исследования аргументации членов группы в ходе дискуссии.

Антонимы — слова, имеющие противоположный смысл.

Апеллирование к авторитетам — использование в качестве доказательства «экспертного» мнения человека, который не является авторитетом в данном вопросе.

Аргумент ad hominem («переход на личности») — аргумент, нацеленный на человека, выдвинувшего тезис, а не на содержание самого тезиса.

Артикуляция — придание звукам речи формы, превращающей их в распознаваемые вербальные символы, сочетание которых образует слово.

Ассертивность — умение постоять за себя в межличностных отношениях, защищая свои права и уважая права других.

Ассоциация — способность какой-либо мысли вызывать воспоминание о другой мысли, связанной с первой.

Атрибуции — причины, которыми мы объясняем поведение других людей.

Аффилиативные препятствия — препятствия, возникающие, когда некоторые или все члены группы больше озабочены поддержанием гармоничных отношений с другими, чем принятием качественного решения.

Беглость — отсутствие колебаний и таких речевых помех, как «э», «так», «понимаете» и «типа».

Беседа — направляемое участниками, неформальное, неподготовленное взаимодействие, являющееся последовательным взаимообменом мыслями и чувствами между двумя и более людьми.

Близкая информация — информация, которая затрагивает личное пространство человека.

Близкие люди — люди, которым мы доверяем свои самые сокровенные чувства.

Вежливость — обращение с людьми, учитывающее их потребности быть оцененными и защищенными.

Вербальное общение - использует в качестве знаковой системы человеческую речь, естественный звуковой язык, то есть систему фонетических знаков, включающую два принципа: лексический и синтаксический. Речь является самым универсальным средством коммуникации, поскольку при передаче информации при помощи речи менее всего теряется смысл сообщения.

Взаимопонимание — понимание того, что оратор и аудитория располагают одними и теми же сведениями, а также испытывают похожие чувства и имеют общий опыт.

Визуализация — мысленное представление того, как вы что-то успешно делаете.

Внешние шумы — предметы, звуки и другие воздействия окружающей обстановки, отвлекающие внимание людей от того, что говорится или делается.

Внутренние шумы — мысли и чувства, мешающие коммуникационному процессу.

Вокальные помехи — лишние звуки или слова, которые нарушают плавность речи.

Воспринимающий информацию или точку зрения — человек, который выясняет мысли и мнения других людей по стоящим перед группой проблемам.

Восприятие — процесс выборочного отражения информации и приписывания ей значения.

Временной, или хронологический, порядок — перечисление основных положений в соответствии с последовательностью идей или событий, с концентрацией внимания на том, что идет первым, вторым, третьим и т. д.

Выполнение задачи — стадия развития группы, когда умения, знания и способности всех ее членов соединяются для того, чтобы преодолевать препятствия и успешно достигать целей.

Выработка норм — стадия развития группы, на которой группа закрепляет свои правила поведения, в особенности те, что касаются разрешения конфликтов.

«Гармонизатор» — человек, от которого ожидают вмешательства в групповую дискуссию, когда конфликт угрожает нанести вред ее сплоченности или отношениям между отдельными членами группы.

Гетерогенная группа — группа, состоящая из людей разного пола и возраста, имеющих разный уровень подготовки, а также разные установки и интересы.

Говорить уместно — выбирать язык и символы, приспособленные к нуждам, интересам, знаниям и отношениям слушателей.

Голосовые характеристики — высота, громкость, темп и звуковые качества речи.

Гомогенная группа — группа, в которой все члены имеют между собой очень много общего.

Датировка информации — уточнение времени, когда информация была истинной.

Действия, угрожающие репутации, — поведение, не учитывающее потребностей, связанных с положительной или отрицательной репутацией.

Декодирование — процесс обратной трансформации сообщений в идеи и чувства.

Деловое обсуждение проблем — дискуссия участников и решение конкретных проблем или планирование возможных действий.

Денотация — прямое точное значение, которое языковое сообщество формально приписывает слову.

Дискриминация — несправедливое обращение с людьми или причинение им вреда на основании их принадлежности к той или иной группе.

«Диспетчер» — человек, который отслеживает действия группы и помогает ей придерживаться повестки дня.

Доверие — 1) показатель того, насколько аудитория воспринимает оратора как человека знающего, обаятельного и честного; 2) способность человека идти на риск, связанный с тем, что его благополучие начинает зависеть от другого человека.

Доводы — заявления, объясняющие, почему предложение оправдано.

Друзья — люди, с которыми мы добровольно установили тесный личный контакт.

Жаргон — техническая терминология или характерные идиомы, употребляемые в специальной деятельности или узкими группами.

Жесты — движения рук, кистей и пальцев.

Живая информация — информация, которая затрагивает наши чувства.

Жизненно важная информация — информация, связанная с вопросами, от которых зависит судьба человека.

Закрытие — стадия развития группы, на которой члены группы определяют смысл того, что они сделали, и решают, как им лучше закончить (или сохранить) личные взаимоотношения, сформировавшиеся в группе.

Записи к речи — конспект речи, а также используемые цитаты и статистический материал.

Знакомые — люди, которых мы знаем по имени, с кем можем поговорить, когда представится возможность, но с ними у нас чаще всего устанавливаются поверхностные отношения.

Значение — осознание нами мыслей и чувств.

Зрительный контакт — направление своего взгляда на разные группы людей во всех частях аудитории на протяжении всего выступления.

Импровизированная речь — тщательно подготовленная и отрепетированная речь, конкретная форма которой определяется в момент выступления.

Индексация — интеллектуальная и вербальная практика признания того, что отдельные случаи могут отличаться от общих тенденций, хотя они позволяют нам делать обобщения.

Интерактивная сторона общения заключается в организации взаимодействия между индивидами, т.е. в обмене не только знаниями и идеями, но и действиями.

Интерактивная стратегия — получение информации о другом человеке в процессе разговора с ним.

Интернет-чаты — обмен интерактивными сообщениями в режиме «онлайн» двух или более людей.

Интерпретировать — приписывать значения отобранной и систематизированной информации.

Информирующий или высказывающий свою точку зрения — человек, предлагающий группе новый материал для обсуждения.

Исторический контекст — связи, сформировавшиеся между участниками в предыдущих коммуникационных эпизодах и влияющие на понимание в текущей ситуации.

Канал — маршрут сообщения и средства его передачи.

Кинесика — наука, изучающая движения и жесты, используемые в коммуникации.

Коммуникативная сторона общения состоит в обмене информацией между людьми.

Когнитивное реструктурирование — выявление алогичных убеждений и формулирование более адекватных.

Когнитивные препятствия — препятствия, возникающие, когда группа ощущает давление как результат трудности задачи, нехватки информации или ограниченного времени.

Коммуникативные способности - индивидуально-психологические особенности личности, обеспечивающие эффективное взаимодействие и адекватное взаимопонимание между людьми в процессе общения или выполнения совместной деятельности. К. с. позволяют успешно вступать в контакт с др. людьми, осуществлять коммуникативную, организаторскую и др. виды деятельности; они определяют качественные и количественные характеристики обмена информацией, восприятия и понимания др. человека, выработки стратегии взаимодействия. К. с. связаны с возможностями нейтрализации или минимизации факторов, затрудняющих коммуникацию - «барьеров О.»

Манипуляция - один из способов управления людьми путем создания иллюзий или условий для контролирования поведения. Это воздействие направлено на психические структуры человека, осуществляется скрытно и ставит своей задачей изменение мнений, побуждений и целей людей в нужном некоторой группе людей направлении.

Межличностный конфликт — результат ситуации, когда потребности или представления одного человека не соответствуют потребностям или представлениям другого.

Метафора — сопоставление, которое выражает фигуральную идентичность объектов.

Мнение — словесное выражение убеждений или установок.

Мозговой штурм — 1) не критичный, не содержащий оценки процесс выработки альтернативы; 2) техника генерирования как можно большего количества идей путем свободных ассоциаций, состоящая в том, что люди проявляют свою изобретательность, на время отказываются от оценочных суждений и комбинируют или адаптируют идеи других.

«Монополист» — человек, который непрерывно говорит, стараясь создать впечатление, что он хорошо осведомлен и ценен для группы.

Монотонность — звучание голоса, при котором высота, громкость и темп остаются постоянными, так что слова, идеи или фразы не отличаются заметным образом друг от друга.

Мотивация — силы, действующие на организм извне и изнутри, которые инициируют и направляют поведение.

Навыки — целенаправленные действия или последовательность действий, которые мы можем выполнить и повторить в соответствующей ситуации.

Наглядное пособие — средство развития выступления, позволяющее аудитории воспринимать информацию не только на слух, но и зрительно.

Невербальная коммуникация — движения и особенности голоса человека при передаче им вербального сообщения.

Неконгруэнтность — разрыв между неправильным восприятием себя и реальностью.

Непринужденные беседы — обсуждение тем, которые возникают спонтанно.

Нервозность — страх или тревога, связанные с публичным выступлением.

Неформальные лидеры — члены группы, чей авторитет опирается на их влияние в группе.

Нормы — ожидания относительно того, как члены группы будут себя вести, находясь в составе группы.

Обобщение — вывод на основе отдельных фактов.

Обратная связь — вербальная и физическая реакция на людей и их сообщения.

Общая цель — цель речи (развлечь, проинформировать, убедить)

Общение - сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека.

Объяснение процессов — рассказ о том, как нечто выполнить, изготовить или как нечто работает.

Описание — рассказ о том, что представляет собой данный объект.

Описательный тип разговора — беспристрастная формулировка того, что человек видит и слышит.

Определение — объяснение значений слов.

Основные положения — развернутые предложения, представляющие идеи, содержащиеся в тезисе.

Ответственность — умение отвечать за свои действия.

Открытая информация — дополнительная информация, которую собеседник может использовать для продолжения разговора.

Открытый тип разговора — откровенный обмен мыслями и чувствами без использования манипуляций.

Оценка аудитории — изучение конкретной аудитории для подготовки речи.

Парафраз — изложение сути сообщения.

Парафраз содержания — ответ, ориентированный на логическое значение устного сообщения.

Парафраз чувств — ответ, ориентированный на эмоции, связанные с содержанием сообщения.

Параязык — невербальное «звучание» сообщений; манера передачи информации.

Пассивная стратегия — получение информации о человеке на основе наблюдения.

Пассивное поведение — нежелание высказывать свое мнение, показывать свои чувства или принимать на себя ответственность за свои действия.

«Переводчик» — человек, от которого ожидают знакомства с различиями в социальной, культурной и тендерной ориентации членов группы и умения использовать эти знания, чтобы помочь членам группы понять друг друга.

Переходы — слова, фразы или предложения, показывающие связи между другими словами, фразами или предложениями.

Персонализация чувств и мнений — использование высказываний от первого лица для идентификации себя как источника конкретных мыслей или чувств.

Персонификация — приспособление информации к специфическим представлениям аудитории.

Перцептивная сторона общения включает в себя процесс формирования образа другого человека, что достигается прочтением за физическими характеристиками человека его психологических свойств и особенностей его поведения.

План адаптации речи — письменная стратегия достижения взаимопонимания с аудиторией, привлечения и поддержания ее интереса, обеспечения понимания и избежания возможных негативных реакций публики на вас как на оратора и на предмет или цель вашей речи.

Повествование — рассказ или история (часто юмористическая), построенная вокруг некой центральной мысли.

Поддерживающая роль — специфический паттерн поведения, который помогает группе развиваться и поддерживать хорошие отношения между ее членами, групповую сплоченность и эффективный уровень разрешения конфликтов.

Поза — положение или осанка тела.

Полная демонстрация — выполнение всего описываемого вами процесса перед аудиторией.

Понимание — точная расшифровка сообщения путем присвоения ему правильного значения.

Последовательные цели — цели, совместимые друг с другом.

Поспешное обобщение — представление обобщения, которое либо вообще не подкреплено фактами, либо подкреплено только одним слабым примером.

Построение команды — деятельность, направленная на то, чтобы повысить эффективность совместной работы группы.

Похвала — описание конкретного положительного поведения или достижений другого человека.

Правдивость и честность — нормы, которые побуждают нас воздерживаться от лжи, мошенничества, воровства и жульничества.

Правила — неписанные законы, которые определяют, какое поведение обязательно, предпочтительно или запрещено в определенном контексте.

Правило вежливости — требование быть вежливым с любым участником беседы.

Правило нравственности — требование говорить соответственно этическим нормам.

Правило уместности — требование сообщать информацию, которая связана с обсуждаемой темой.

Правило хороших манер — требование быть точными и организованными, когда мы излагаем наши мысли

Принуждение — способ разрешения конфликта с помощью силы, словесных нападок или манипуляций; при этом человек требует, чтобы его потребности были удовлетворены, а идеи одобрены.

Принцип сотрудничества — состоит в том, что беседы будут протекать удачно, когда вклад участников разговора будет соответствовать его цели.

Принятие точки зрения — представление себя на месте другого.

Принятие решения — процесс выбора одной из нескольких альтернатив.

Приспособление — способ разрешения конфликта, когда люди пытаются удовлетворить потребности другого и при этом жертвуют своими потребностями.

Проверка восприятия — утверждение, отражающее ваше собственное понимание смысла невербальных сигналов, переданных другими людьми.

Продолжительность деятельности — количество времени, которое нам кажется приемлемым для некоторых событий или типов деятельности.

Произношение — форма и акцентирование различных слогов слова.

«Протоколист» — человек, который ведет точную запись того, что решила группа и на чем основано это решение.

Проявление чувств — выражение чувств посредством мимики, жестов и эмоциональных вербальных реакций.

Психологический контекст — настроения и чувства, которые каждый из собеседников привносит в общение.

Психологическое влияние - это воздействие на психическое состояние, чувства, мысли и поступки других людей с помощью исключительно психологических средств: вербальных, паралингвистических или невербальных.

Психологическая защита - система механизмов, направленных на минимизацию отрицательных переживаний, связанных с конфликтами, которые ставят под угрозу целостность личности.

Психологический климат — доминирующий комплекс эмоциональных состояний, относительно устойчивый эмоциональный настрой,

пронизывающий всю систему деятельности, общения и отношений в коллективе.

Психология рабочей группы - совокупность социально-психологических процессов и явлений, возникающих в процессе формирования функционирования рабочей группы на основе становления внутренних связей, форм и способов удовлетворения потребностей ее членов (социально-психологический климат, способы общения, общественное мнение, настроение, обычаи и традиции, природа внутригрупповых конфликтов).

Пунктуальность — степень, в какой человек придерживается назначенных сроков.

Рабочая группа — объединение из трех или более людей, которые должны взаимодействовать между собой и влиять друг на друга, чтобы выполнить общую задачу.

Рабочая среда — физические условия, в которых работает группа.

Разговор на равных — разговор без каких-либо слов или невербальных сигналов, подчеркивающих превосходство.

Разговорный стиль — манера выступления, которую слушатели воспринимают как разговор.

Разговор-предположение — изложение информации в форме гипотезы с допущением возможности неточного изложения.

Разговор-рапорт — разговор, в котором человек делится переживаниями и устанавливает личные отношения.

Разговор-сообщение — разговор, в котором человек делится информацией, демонстрирует знания, ведет переговоры и сохраняет независимость.

Разделы переходов — развернутые предложения, связывающие основные разделы речи.

Разъяснительная речь — речь, помогающая понять определенную идею, для более глубокого раскрытия которой требуется обращение к внешним источникам.

Рассуждение по аналогии — рассуждение, при котором выводы являются результатом сравнения с ситуацией с похожим сочетанием обстоятельств.

Рассуждение путем обобщения на основе примера — утверждение о том, что нечто, верное в некоторых случаях, будет верным всегда.

Рассуждение путем указания на признак — рассуждение, в котором заключение основано на присутствии доступных наблюдению данных, которые обычно или всегда сопровождают другие, не наблюдаемые непосредственно переменные.

Рассуждение путем установления причинно-следственных отношений — метод рассуждения, в котором заключение представляется как результат влияния какого-то обстоятельства или набора обстоятельств.

Реакции интерпретации — высказывания, которые предлагают разумное альтернативное толкование события или обстоятельств с целью помочь собеседнику понять ситуацию с другой точки зрения.

Реакции поддержки — утешающие высказывания, цель которых — выразить одобрение, поддержать, воодушевить, успокоить, утешить.

Репетиция — тренировка произнесения своей речи вслух.

Референтная группа — это социальная группа, которая служит для индивида своеобразным стандартом, системой отсчета для себя и других, а также источником формирования социальных норм и ценностных ориентаций.

Риторический вопрос — вопрос, который не требует ответа вслух, а подразумевает мысленный ответ.

Роли, обеспечивающие решение поставленной задачи, — специфические паттерны поведения, которые напрямую помогают группе в достижении поставленных целей.

Роль — 1) специфический паттерн поведения, который демонстрирует член группы, основываясь на ожиданиях других ее членов; 2) паттерн приобретенных форм поведения людей, используемый для достижения ожидаемых целей в определенной ситуации.

Самооценка — общая оценка человеком своей компетентности и ценности.

Самораскрытие — обмен биографическими данными, личными представлениями и чувствами, неизвестными другому человеку.

Своевременность информации — предоставление информации, которая может быть использована немедленно.

Сдерживание чувств — поведение, при котором человек отрицает наличие у него чувств, удерживает их в себе и не проявляет никаких вербальных или невербальных признаков их существования.

Семантические шумы — значение, непреднамеренно переданное посредством некоторых символов и препятствующее точности декодирования.

Сетевая конференция — место виртуальной встречи людей с общими интересами.

Символы — слова, звуки и действия, выражающие конкретное содержание значения.

Симметричные взаимоотношения — взаимоотношения, в ходе которых люди «не договариваются» по вопросу о том, кто будет контролировать ситуацию.

Симпатическое реагирование — чувство заботы, соучастия, сострадания, направленное на другого человека из-за сложившейся у него ситуации.

Синонимы — слова, имеющие одно и то же или близкое значение.

Ситуация межличностного общения — неформальный разговор двух или более людей.

Ситуация общения через электронные средства — форма коммуникации, при которой участники не находятся в физическом контакте и используют электронные технологии.

Ситуация публичного выступления — выступление оратора перед аудиторией в общественном месте.

Сконструированные сообщения — сообщения, кодируемые непосредственно в данный момент, чтобы отреагировать на незнакомую ситуацию.

Сленг — неофициальный, нестандартный словарь.

Слушание — процесс направленного восприятия слуховых и зрительных стимулов и приписывания им значения.

Снимающий напряжение — человек, который определяет момент, когда члены группы находятся в состоянии стресса или утомлены, и помогает снять напряжение или стимулировать работу группы.

Содержательные основные положения — информационные положения речи.

Сообщение — сочетание значения, символов, кодирования-декодирования и формы или способа организации.

Сосредоточение — перцептивный процесс выбора и концентрации на конкретных стимулах из всего множества стимулов, достигающих наших органов чувств.

Сотрудничество — разрешение проблем, при котором учитываются потребности и интересы каждой из сторон и находится взаимно удовлетворяющее решение.

Социальный контекст — назначение события, а также уже существующие взаимоотношения между участниками.

Специфические слова — слова, которые проясняют смысл, сужая понимание и переводя его из общей категории в частную или в группу внутри этой категории.

Сплоченность — степень взаимодействия членов группы при достижении общей цели.

Спонтанное выражение — неосознанное кодирование сообщений.

Спонтанность — настолько чуткое отношение к собственным идеям, что речь кажется такой же естественной, как оживленный разговор, несмотря на то что она была тщательно подготовлена.

Справедливость — поддержание равновесия интересов без соотнесения их с чувствами и без выказывания предпочтения той или иной стороне в конфликте.

Сравнение — прямое сопоставление разнородных объектов.

Стабилизация — способ поддержания взаимоотношений на определенном уровне в течение некоторого времени.

Стереотипы — упрощенные и стандартизированные концепции характеристик или ожидаемого поведения членов определенной группы.

Стимул — цель, которая дает мотивацию.

«Сторонник» — человек, который ободряет других членов группы.

Сценарные сообщения — разговорные выражения, полученные нами из прошлого опыта и соответствующие данной ситуации.

Тезис — высказывание, содержащее конкретные составляющие речи в поддержку намеченной цели.

Темперамент - это индивидуально-психологические особенности человека, определяющие динамику протекания его психических процессов и поведения.

Текстовая схема — обобщение, краткое содержание или основные идеи.

Телесные действия — выражение лица, жесты, поза и движение.

Тематический порядок — организация основных положений речи по категориям или разделение их по содержанию.

Теория межличностных потребностей — теория, согласно которой возникновение, развитие и поддержание отношений зависит от того, насколько хорошо каждый человек удовлетворяет межличностные потребности другого.

Техника общения - это те способы, к которым прибегает человек, чтобы подготовиться к общению и его поведение в ходе общения.

Точные слова — слова, которые наиболее правильно выражают смысл, помогая избегать разночтений.

Толерантность (или терпимость)- стремление и способность к установлению и поддержанию общности с людьми, которые отличаются в некотором отношении от преобладающего типа или не придерживаются общепринятых мнений.

Трансакция - единица акта общения, в течение которой собеседники, находящийся в одном из трех состояний Я, обмениваются парой реплик.

Убеждающая речь — процесс, в ходе которого оратор передает сообщение, предназначенное для укрепления определенного убеждения аудитории, его изменения или побуждения аудитории к действию.

Уважение — 1) внимательное и серьезное отношение к тому, что говорят другие, и к чувствам, стоящим за этим; 2) проявление внимания или предупредительности к человеку и соблюдение его прав.

Уравновешенность — уверенность в своих манерах.

Усвоение речи — понимание идей, а также способность формулировать их по-разному во время каждой репетиции.

Установки — предрасположенность испытывать положительные или отрицательные чувства к людям, обстановке или вещам, которая обычно выражается как мнение.

Уход — способ справиться с конфликтом, когда люди физически или психологически устраняются от конфликта

Участники — люди, участвующие в процессе коммуникации в роли отправителей и получателей сообщений.

Физический контекст — местоположение, условия окружающей среды (температура, освещение, уровень шума), физическое расстояние между участниками и время суток.

Формальный лидер — назначенный лидер, который наделен законной властью для воздействия на других членов группы.

Формирование — начальная стадия развития группы, в течение которой люди приходят к ощущению того, что группа ценит и принимает их так, что они могут идентифицировать себя с группой.

Характер - совокупность существенных, устойчивых психических свойств человека как члена общества, которые проявляются в его отношении к действительности и накладывают отпечаток на его поведение и поступки.

Целостность — единство убеждений и действий.

Цель группы — желаемое положение дел, мотивирующее группу работать ради его достижения.

Шум — любой внешний, внутренний или семантический стимул, вторгающийся в процесс обмена информацией.

«Шутник» — человек, который пытается привлечь внимание к себе, дурачась, передразнивая других членов группы или вообще превращая в шутку все происходящее.

Эгоцентрическая роль — специфический паттерн поведения, который концентрирует внимание на персональных потребностях и задачах в ущерб групповым.

Эгоцентрические препятствия — препятствия, возникающие, когда члены группы испытывают высокую потребность в контроле или движимы личными нуждами.

Экспрессивность речи — голосовые контрасты в высоте звука, громкости, темпе и стиле, которые влияют на то, какой смысл извлекают слушатели из произносимых оратором фраз.

Электронная почта — коммуникация между двумя или несколькими пользователями сети с помощью электронных посланий.

Эмоции — возбуждаемые действиями или словами субъективные переживания, которые сопровождаются физиологическим возбуждением и доступны для наблюдения проявлениями.

Эмпатическое реагирование — переживание эмоциональной реакции, сходной с действительными или ожидаемыми проявлениями эмоций другого человека.

Эмпатия — переживание чувств, мыслей или установок другого человека.

Эмфаза — придание силы или интенсивности своим словам или идеям.

Эмфаза посредством переходов — использование слов, которые показывают связи между идеями.

Эмфаза посредством повторения — многократное выражение важных идей.

Эмфаза посредством пропорции — посвящение большего количества времени идеям, которые, на ваш взгляд, должны быть восприняты как более важные.

Этика — совокупность моральных принципов, поддерживаемых обществом, группой или индивидом.

Этика общения - это совокупность конкретных практических приемов, норм (прежде всего моральных), правил общения.

Этимология — происхождение или история конкретного слова.

Эффект ореола — приписывание человеку набора связанных между собой качеств, когда вы на самом деле наблюдаете только одно качество из этого набора.

Язык — совокупность слов и систем их использования, общих для людей одного и того же языкового сообщества.

Язык жестов — наборы движений, предназначенные для передачи сообщений.

Я-концепция — чувство собственной идентичности.

Ясность основных положений — формулировка основных положений, вызывающая одинаковые образы в сознании всех слушателей.

ОТВЕТЫ НА ЗАДАНИЯ В ТЕСТОВОЙ ФОРМЕ

Раздел 1

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
б	в	в	в	а	б	б	в	а	б

Раздел 2

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
б	в	в	б	а	в	в	в	в	б

Раздел 3

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

в	б	б	б	в	в	б	а	а	а
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

Раздел 4

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
б	в	б	б	б	а	б	б	а	в

Литература по дисциплине

Основные источники:

1. Вердербер Р. Психология общения. Тайны эффективного взаимодействия.- СПб.;2010.
2. Гравицкий А. Основы деловой этики. – Ростов н/Д:Феникс, 2007.
3. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. – СПб.:Питер, 2009.
4. Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений. – СПб.:Питер, 2011.
5. Искусство управлять людьми/Сост.П.Ю. Константинов.-М.;2010.
6. Кузнецов И.Н. 1000 способов расположить к себе собеседника. – Минск:Харвест, 2010.
7. Леонтьев А.А. Психология общения. – М.:Смысл, 1999.
8. Огнев И. Психологическая безопасность. – Ростов н/Д: Феникс, 2007.
9. Самыгин П.С. Социальная психология. – Ростов н/Д:Феникс, 2009.
10. Столяренко Л.Д. Психология управления. – Ростов н/Д: Феникс, 2007.
11. Шапарь В.Б. Психология манипулирования/В.Б. Шапарь. – Ростов н/Д.:Феникс, 2008.

Дополнительные источники:

1. Берн Э. Игры, в которые играют люди. Харвест, 2006.
2. Ежова Н.Н. Научись общаться!: коммуникативные тренинги. – Ростов н/Д: Феникс, 2008.
3. Каменская Е.Н. Социальная психология. – Ростов н/Д: Феникс, 2009.
4. Карнеги Д. Как завоевать друзей и оказать влияние на людей. М.:2000.
5. Пиз А., Пиз Б. Язык телодвижений. М: Эксмо, 2007.
6. Психология и этика делового общения/Под ред. В.Н. Лавриненко. М: ЮНИТИ, 2004.
7. Руденко А.М., Самыгин С.И. Деловое общение. – М.: КноРус, 2010.
8. Солякин А.В., Богатырева Н.А. Деловое общение: Конспект лекций. – М.; 2005.
9. Шапарь В.Б. Курс практической психологии. Белгород, 2010.
10. Шапарь В.Б. Новейший психологический словарь. Ростов н/Д.:Феникс, 2007.