

год начала подготовки 2019

Документ подписан квалифицированной электронной подписью

Сертификат: 023E519200DAAC0FAC4E8826E4F1A085BE

Владелец: "АНО ВО «РОССИЙСКИЙ НОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»", АН

Действителен: с 25.02.2021 по 25.02.2022

АНО ВО «Российский новый университет»

**Елецкий филиал Автономной некоммерческой организации высшего образования
«Российский новый университет»
(Елецкий филиал АНО ВО «Российский новый университет»)**

кафедра прикладной экономики и сферы обслуживания

Рабочая программа учебной дисциплины (модуля)

Психология общения и взаимодействия

(наименование учебной дисциплины (модуля))

44.03.02 Психолого-педагогическое образование


(код и направление подготовки/специальности)

Психолого-педагогическое сопровождение образовательного процесса

(код и направление подготовки/специальности, в случаях, если программа разработана для разных направлений подготовки/специальностей)

Рабочая программа учебной дисциплины (модуля) рассмотрена и утверждена на заседании кафедры «22» января 2019, протокол № 5/1.

Заведующий кафедрой Прикладной экономики и сферы обслуживания
(название кафедры)

к.п.н., доцент.  Гнездилова Н.А.

(ученая степень, ученое звание, фамилия и инициалы, подпись заведующего кафедрой)

Елец
2019 год

1. НАИМЕНОВАНИЕ И ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Учебная дисциплина «Психология общения и взаимодействия» изучается обучающимися, осваивающими образовательную программу «Психолого-педагогическое сопровождение образовательного процесса» в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 44.03.02 Психолого-педагогическое образование (уровень бакалавриата), утвержденным приказом Министерства образования и науки РФ от 22.02.2018 № 122 (ФГОС ВО 3++).

Основная цель изучения учебной дисциплины состоит в том, чтобы дать обучающимся систематизированные знания о психологических механизмах и закономерностях общения; сформировать у них целостные представления о психологических способах установления и развития контактов между людьми, умения и навыки применения основных технологий эффективного общения и повышения коммуникативной компетентности; специфике общения и взаимодействия людей; сформировать способность использовать методы преодоления основных «барьеров» общения.

Изучение учебной дисциплины направлено на подготовку обучающихся к осуществлению профессиональной деятельности в соответствии с профессиональным стандартом «Педагог (педагогическая деятельность в сфере дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования) (воспитатель, учитель)», утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 18 октября 2013 г. N 544н (с изм. от 25 декабря 2014 года), выполнению обобщенной трудовой функции «Педагогическая деятельность по проектированию и реализации образовательного процесса в образовательных организациях дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования» (код А), выполнению трудовой функции: «Развивающая деятельность» (код А/03.6).

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОП

Дисциплина «Психология общения и взаимодействия» относится к обязательной части Блока 1. Дисциплины (модули) учебного плана и изучается по очной форме обучения в 4 семестре на 2 курсе, по заочной форме обучения – в 1 и 2 сессию на 3 курсе.

Изучению данной учебной дисциплины по очной форме предшествует освоение следующих учебных дисциплин: Командообразование и методы групповой работы, Основы управления, Деловой иностранный язык, Русский язык и культура речи, Социология и др.

Параллельно с учебной дисциплиной «Психология общения и взаимодействия» изучаются дисциплины: Введение в профессию, Управление проектной деятельностью и др.

Результаты освоения дисциплины «Психология общения и взаимодействия» являются базой для прохождения обучающимися производственной практики: технологической (проектно-технологической) и преддипломной, а также для изучения учебных дисциплин: Психология лидерства, Конфликтология и медиация, Педагогическая психология и др.

Развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств обеспечивается участием на лекционных занятиях и семинарских занятиях в форме группового и/или индивидуального решения практико-ориентированных задач и локальных исследований по представленным темам, содержание которых разработано на основе результатов научных исследований, проводимых Университетом, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫЕ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОП

В результате освоения дисциплины обучающийся должен овладеть универсальной компетенцией (УК-3) - способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде.

Планируемые результаты обучения по дисциплине

Формируемая компетенция	Планируемые результаты обучения	Соотнесение показателей обучения дисциплины с индикаторами достижения компетенций	
		Код показателя результатов обучения	Код индикатора компетенции
Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде. УК-3	<u>Знать:</u>		
	- содержание понятия «общения» как процесса установления и развития контактов между людьми	УК-3-31	И-УК-3.1
	- структуру общения и общую ее характеристику	УК-3-32	И-УК-3.2
	- основные виды общения в социальном взаимодействии	УК-3-33	И-УК-3.3
	- универсальные этические нормы и психологические принципы общения и социального взаимодействия	УК-3-34	И-УК-3.4
	- методы диагностики в психологии общения и социального взаимодействия	УК-3-35	И-УК-3.5
	- технологии эффективного общения и социального взаимодействия	УК-3-36	И-УК-3.6
	<u>Уметь</u>		
	- раскрывать содержание понятия «общения» как процесса установления и развития контактов между людьми	УК-3-У1	И-УК-3.1
	- раскрывать структуру общения и общую ее характеристику	УК-3-У2	И-УК-3.2
	- раскрывать основные виды общения в социальном взаимодействии	УК-3-У3	И-УК-3.3
	- раскрывать универсальные этические нормы и психологические принципы общения и социального взаимодействия	УК-3-У4	И-УК-3.4
	- использовать методы диагностики в психологии общения и социального взаимодействия	УК-3-У5	И-УК-3.5
	- использовать технологии эффективного общения и социального взаимодействия	УК-3-У6	И-УК-3.6
	<u>Владеть</u>		
	- методами раскрытия содержания понятия «общения» как процесса установления и развития контактов между людьми	УК-3-В1	И-УК-3.1
	- методами раскрытия структуры общения и общей ее характеристики	УК-3-В2	И-УК-3.2
	- методами раскрытия основных видов общения в социальном взаимодействии	УК-3-В3	И-УК-3.3
	- методами раскрытия универсальных этических норм и психологических принципов общения и социального взаимодействия	УК-3-В4	И-УК-3.4
	- навыками использования методов диагностики в психологии общения и социального взаимодействия	УК-3-В5	И-УК-3.5
	- навыками использования технологии эффективного общения и социального	УК-3-В6	И-УК-3.6

	взаимодействия		
--	----------------	--	--

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ (ПО ВИДАМ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ) И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ

4.1 Общий объем учебной дисциплины (модуля)

№	Форма обучения	Семестр/сессия, курс	Общая трудоемкость		в том числе контактная работа с преподавателем					СР	Контроль
			в з.е.	в часах	Всего	Л	С	КоР	зачет		
1.	Заочная	1 сессия, 3 курс	1	36	4	4				32	
		2 сессия, 3 курс	2	72	10	4	4	1,7	0,3	58,3	3,7
	Итого		3	108	14	8	4	1,7	0,3	90,3	3,7

Дисциплина предполагает изучение 5 тем. Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы (108 часов).

4.2. Распределение учебного времени по темам и видам учебных занятий

заочная форма обучения

№	Наименование разделов, тем учебных занятий	Всего часов	Контактная работа с преподавателем					СР	Контроль	Формируемые результаты обучения
			Всего	Л	С	КоР	зачет			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	Общение как вид деятельности и основная форма социального взаимодействия	18	2	2				16		УК-3-31 УК-3-32 УК-3-У1 УК-3-У2 УК-3-В1 УК-3-В2
2	Основные виды и типы общения	18	2	2				16		УК-3-33 УК-3-У3 УК-3-В3
<i>Итого за 1 сессию 3-го курса</i>		<i>36</i>	<i>4</i>	<i>4</i>				<i>32</i>		
3	Универсальные этические нормы и психологические принципы общения и социального взаимодействия	21	2	1	1			19		УК-3-34 УК-3-У4 УК-3-В4
4	Методы исследования общения как вида деятельности и основной формы социального взаимодействия	21	2	1	1			19		УК-3-35 УК-3-У5 УК-3-В5
5	Технологии эффективного общения и повышения коммуникативной компетентности для решения задач социального взаимодействия	24,3	4	2	2			20,3		УК-3-36 УК-3-У6 УК-3-В6
<i>Промежуточная аттестация (зачет)</i>		<i>5,7</i>	<i>2</i>			<i>1,7</i>	<i>0,3</i>		<i>3,7</i>	

<i>Итого за 2 сессию 3-го курса</i>	72	10	4	4	1,7	0,3	58,3	3,7	
<i>ИТОГО</i>	108	14	8	4	1,7	0,3	90,3	3,7	

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ)

ТЕМА 1. Общение как вид деятельности и основная форма социального взаимодействия.

Содержание понятия «общения» как процесса установления и развития контактов между людьми. Роль общения в психическом развитии человека. Общие представления об общении: функции, стили, уровни и стратегии. Функции общения и факторы, детерминирующие его. Средства и этапы общения. Структура общения. Барьеры общения. Общение как обмен информацией. Вербальные и невербальные средства общения. Общение и речь. Модель коммуникативного процесса по Г. Лассуэллу. Общение как взаимодействие. Природа и структура взаимодействия. Основные стратегии поведения личности в процессе взаимодействия по Р. Бейлзу. Общение как восприятие людьми друг друга. Понятие «социальная перцепция». Механизмы и эффекты межличностного восприятия. Социальное влияние: суггестия, конформизм, неконформизм.

Литература: основная 1-3; дополнительная 4-6.

ТЕМА 2. Основные виды и типы общения.

Виды общения: по контакту с собеседником, по времени контакта, по уровню передачи информации. Типы межличностного общения. Педагогическое общение как форма взаимодействия субъектов образовательного процесса. Деловое общение: структура, функции, виды и формы. Деловая беседа: виды, функции и этапы. Основные формы и психологические аспекты делового совещания. Психологические особенности публичного выступления. Деловые переговоры. Спор, дискуссии, полемик в деловом общении. Межличностное общение в семейных отношениях.

Литература: основная 1-3; дополнительная 4-6.

ТЕМА 3. Универсальные этические нормы и психологические принципы общения и социального взаимодействия.

Этика и этикет в общении. Коммуникативная культура. Виды этики и их характеристика. Этические нормы и психологические принципы общения и социального взаимодействия. Профессиональная этика и ее виды. Деловая этика: понятия, функции и задачи. Корпоративная этика. Административная этика. Управленческая этика. Основные понятия производственной этики.

Литература: основная 1-3; дополнительная 4-6.

ТЕМА 4. Методы исследования общения как вида деятельности и основной формы социального взаимодействия.

Основные методы получения информации в психологии общения. Роль методов психодиагностики в исследовании уровня общения и общительности. Методики диагностики коммуникативной компетентности. Проблемы исследования невербального канала общения. Методы изучения личности партнера по общению по невербальным признакам: графология, кинесика, проксемика, такесика. Экспертная оценка и ее роль в диагностике коммуникативной деятельности и невербальной коммуникации. Психодиагностика и ее значение для психологии общения. Диагностика коммуникативной толерантности в общении.

Литература: основная 1-3; дополнительная 4-6.

ТЕМА 5. Технологии эффективного общения и повышения коммуникативной компетентности для решения задач социального взаимодействия.

Коммуникативная компетентность личности. Классификация техник активного слушания: постановки вопросов, малого разговора, вербализации. Техники регуляции эмоционального напряжения. Техника эффективной похвалы. Техника использования «Ты-высказываний» (Ты-сообщения) и «Я-высказываний» (Я-сообщения). Психологические приемы влияния на партнера в общении. Репрезентативные системы и их учет в общении. Учет эго-состояний личности в общении. Поведение личности в стрессовой ситуации общения и технологии выхода из нее. Роль тренинга в развитии коммуникативной компетентности и профессиональной коммуникации: структура, логика и логистика, техники.

Литература: основная 1-3; дополнительная 4-6.

Планы семинарских занятий

Тема 1. Семинарское занятие: Общение как вид деятельности и основная форма социального взаимодействия.

Основные вопросы:

1. Знание тезауруса основных понятий по изучаемой дисциплине для отработки к семинарским занятиям, к экзамену по теме 1.

Задание 1.1.1. Проверка анализа литературных источников (УК-3-31):

- 1) Подходы к содержанию понятия «общения» в разных науках.
- 2) Роль общения в онтогенезе человека
- 3) Теории общения и взаимодействия в отечественной и зарубежной психологии
- 4) Индивидуально-типологические и индивидуально-психологические особенности человека и их учет в общении.
- 5) Концепции личности и их учет в общении.
- 6) Роль гендерных и национальных особенностей личности в общении
- 7) Вербальный и невербальный каналы общения
- 8) Изучение личности партнера по общению по невербальным признакам
- 9) Теории и ошибки каузальной атрибуции
- 10) Каковы функции восприятия в процессе общения?
- 11) Охарактеризуйте невербальные средства общения.
- 12) Назовите основные элементы вербального общения и охарактеризуйте их.
- 13) Какие существуют барьеры понимания в общении
- 14) Какова роль обратных связей в передаче информации?

Задание 1.2.1. Блиц-опрос (УК-3-32):

- 1) Перечислите основные стороны общения
- 2) В чем заключается их взаимосвязь.
- 3) В чем специфика коммуникативной стороны общения?
- 4) Что такое коммуникативные барьеры в общении?
- 5) В чем специфика интерактивной стороны общения?
- 6) В чем специфика перцептивной стороны общения?
- 7) Перечислите основные теории интеракции.
- 8) Какие теории и ошибки каузальной атрибуции вы знаете
- 9) Назовите теории позитивного межличностного взаимодействия

Задания:

2. Составление тематического словаря (используя указанную литературу с указанием автора и страницы, откуда данный термин взят).

3.. Проверка выполнения заданий.

Задание 2.1.1. Теоретико-практическое задание (УК-3-У1):

- 1) В процедуре общения выделяют этапы. Приведите пример ситуации общения с раскрытием характеристики и последовательности данных этапов.
- 2) Проведите сравнительный анализ общения и взаимодействия в XX и XXI вв., самостоятельно выбрав критерии сравнения. По результатам составьте таблицу.

3) Созданию взаимопонимания в общении могут мешать психологические барьеры. Приведите примеры ситуаций общения на каждый.

Задание 2.2.1. Теоретико-практическое задание (УК-3-У2):

1) В процессе восприятия действует несколько психологических механизмов. Приведите примеры ситуаций общения на каждый.

2) Общение как взаимодействие можно рассмотреть с позиций ориентации на контроль и ориентации на понимание. Проведите их сравнительный анализ, самостоятельно выбрав критерии сравнения. По результатам составьте таблицу и приведите примеры.

Задание 3.1.1. Выполнение локального исследования (УК-3-В1):

1) Тест «Умеете ли вы слушать?»

Инструкция

На 10 вопросов следует дать ответы, которые оцениваются:

- «почти всегда» - 2 балла;
- «в большинстве случаев» - 4 балла;
- «иногда» - 6 баллов;
- «редко» - 8 баллов;
- «почти никогда» - 10 баллов.

Текст опросника

1. Стараетесь ли вы «свернуть» беседу в тех случаях, когда тема или собеседник неинтересны вам?
2. Раздражают ли вас манеры вашего партнера по общению?
3. Может ли неудачное выражение другого человека спровоцировать вас на резкость или грубость?
4. Избегаете ли вы вступать в разговор с неизвестным или малознакомым вам человеком?
5. Имеете ли вы привычку перебивать говорящего?
6. Делаете ли вы вид, что внимательно слушаете, а сами думаете совсем о другом?
7. Меняете ли вы тон, голос, выражение лица в зависимости от того, кто ваш собеседник?
8. Меняете ли вы тему разговора, если он коснулся неприятной для вас темы?
9. Поправляете ли вы человека, если в его речи встречаются неправильно произнесенные слова, названия, вульгаризмы?
10. Бывает ли у вас снисходительно-менторский тон с оттенком пренебрежения и иронии по отношению к тому, с кем вы говорите?

Обработка и интерпретация

Чем больше баллов, тем в большей степени развито умение слушать. Если набрано более 62 баллов, то слушатель «выше среднего уровня». Обычно средний балл слушателей - 55.

Задание 3.1.2. Выполнение локального исследования (УК-3-В1):

1) Методика диагностики «помех» в установлении эмоциональных контактов В. В. Бойко.

Методика направлена на выявление уровня эмоциональной эффективности в общении и выявление типа эмоциональных помех.

Инструкция

Прочитайте каждое суждение и ответьте на него «да», если согласны с ним, или «нет», если не согласны.

Текст опросника

1. Обычно к концу рабочего дня на моем лице заметна усталость.
2. Случается, что при первом знакомстве эмоции мешают мне произвести более благоприятное впечатление на партнеров.
3. В общении мне часто недостает эмоциональности, выразительности.
4. Пожалуй, я кажусь окружающим слишком строгим.
5. Я в принципе против того, чтобы изображать учтивость, если тебе не хочется.
6. Я обычно умею скрыть от партнеров вспышки эмоций.
7. Часто в общении с коллегами я продолжаю думать о чем-то своем.

8. Бывает, я хочу выразить партнеру эмоциональную поддержку (внимание, сочувствие, переживание), но он этого не чувствует.
9. Чаще всего в моих глазах или выражении лица видна озабоченность.
10. В деловом общении я стараюсь скрывать свои симпатии к партнерам.
11. Все мои неприятные переживания обычно написаны на моем лице.
12. Если я увлекаюсь разговором, то моя мимика становится излишне выразительной.
13. Пожалуй, я несколько скован, зажат.
14. Я обычно нахожусь в состоянии нервного напряжения.
15. Обычно я чувствую дискомфорт, когда приходится обмениваться рукопожатиями в деловой обстановке.
16. Иногда близкие люди одергивают меня: расслабь мышцы лица, не криви губы, не морщи лицо и т. п.
17. Разговаривая, я излишне жестикулирую.
18. Обычно в новой ситуации мне трудно быть раскованным, естественным.
19. Пожалуй, мое лицо часто выражает печаль или озабоченность, хотя на душе спокойно.
20. Мне затруднительно смотреть в глаза при общении с малознакомым человеком.
21. Если я хочу, то мне всегда удастся скрыть свою неприязнь к плохому человеку.
22. Мне часто почему-то бывает весело без всякой причины.
23. Мне очень просто сделать, по собственному желанию или по заказу, разные выражения лица: изобразить печаль, радость, испуг, отчаяние и т. д.
24. Мне говорили, что мой взгляд трудно выдержать.
25. Мне что-то мешает выражать теплоту, симпатию человеку, даже если я испытываю эти чувства к нему.

Анализ результатов

Ответы испытуемых сопоставляются с ключом. За каждый ответ «да» начисляется один балл. Заключение об уровне эмоциональной эффективности в общении делается исходя из суммы набранных баллов (она может колебаться в пределах от 0 до 25). Эмоциональные помехи объединены в пять групп. Если испытуемый набрал 3 и более баллов по какой-либо группе, то делается вывод о наличии конкретных «помех» в установлении эмоциональных контактов.

«Помехи» в установлении эмоциональных контактов	Номера вопросов и ответы по «ключу»
Неумение управлять эмоциями, дозировать их	+1, -6, +11, +16, -21
Неадекватное проявление эмоций	-2, +7, +12, +17, +22
Негибкость, неразвитость, невыразительность эмоций	+3, +8, +13, +18, -23
Доминирование негативных эмоций	+4, +9, +14, +19, +24
Нежелание сближаться с людьми на эмоциональной основе	+5, +10, +15, +20, +25
Итого	

Уровни эмоциональной эффективности в общении

Первый уровень - 0-2 балла - испытуемый плохо видит себя со стороны либо в своих ответах неискренен.

Второй уровень - 3-5 баллов - эмоции обычно не мешают общаться с партнерами.

Третий уровень - 6-8 баллов - имеются некоторые эмоциональные проблемы в повседневном общении.

Четвертый уровень - 9-12 баллов - эмоции в некоторой степени осложняют взаимодействие с партнерами.

Пятый уровень - 13 и более баллов - эмоции явно мешают устанавливать контакты с людьми.

Задание 3.2.1. Выполнение практического задания (УК-3-В2):

- 1) Восприятие партнера по общению и возникновение первого впечатления о нем базируется на ряде эффектов. Приведите примеры ситуаций общения, в которых они

возникают.

2) Проведите сравнительный анализ теории интеракции, самостоятельно выбрав критерии сравнения и различий. По результатам составьте таблицу.

Задание 3.2.2. Выполнение локального исследования (УК-3-В2):

1) Методика В. В. Бойко «**Диагностика уровня эмпатии**»

В структуре эмпатии В. В. Бойко выделяет несколько каналов.

Рациональный канал эмпатии. Характеризует направленность внимания, восприятия и мышления субъекта, выражающего эмпатию, на существо иного человека - на его состояние, проблемы, поведение. Это спонтанный интерес к другому, открывающий шлюзы эмоционального и интуитивного отражения партнера. В рациональном компоненте эмпатии не следует искать логику или мотивацию интереса к другому. Партнер привлекает внимание своей бытийностью, что позволяет выражающему эмпатию непосредственно выявлять его сущность.

Эмоциональный канал эмпатии. Фиксируется способность субъекта эмпатии эмоционально резонировать с окружающими - сопереживать, соучаствовать. Эмоциональная отзывчивость в данном случае становится средством «вхождения» в энергетическое поле партнера. Понять его внутренний мир, прогнозировать поведение и эффективно воздействовать возможно только в том случае, если произошла энергетическая подстройка к тому, кому адресована эмпатия.

Интуитивный канал эмпатии. Балльная оценка свидетельствует о способности респондента видеть поведение партнеров, действовать в условиях дефицита исходной информации о них, опираясь на опыт, хранящийся в подсознании. На уровне интуиции замыкаются и обобщаются различные сведения о партнерах. Интуиция, надо полагать, менее зависит от оценочных стереотипов, чем осмысленное восприятие партнеров.

Установки, способствующие или препятствующие эмпатии, соответственно облегчают или затрудняют действие всех эмпатических каналов. Эффективность эмпатии, вероятно, снижается, если человек старается избегать личных контактов, считает неуместным проявлять любопытство к другой личности, убедил себя спокойно относиться к переживаниям и проблемам окружающих. Подобные умонастроения резко ограничивают диапазон эмоциональной отзывчивости и эмпатического восприятия. Напротив, различные каналы эмпатии действуют активнее и надежнее, если нет препятствий со стороны установок личности.

Проникающая способность в эмпатии расценивается как важное коммуникативное свойство человека, позволяющее создавать атмосферу открытости, доверительности, задушевности. Каждый из нас своим поведением и отношением к партнерам способствует информационно-энергетическому обмену или препятствует ему. Расслабление партнера содействует эмпатии, а атмосфера напряженности, неестественности, подозрительности препятствует раскрытию и эмпатическому постижению.

Идентификация - еще одно неперемное условие успешной эмпатии. Это умение понять другого на основе сопереживаний, умение поставить себя на место партнера. В основе идентификации - легкость, подвижность и гибкость эмоций, способность к подражанию.

Инструкция

Если вы согласны с данными утверждениями, ставьте рядом с их номерами знак «+», если не согласны - знак «-».

Текст опросника

1. У меня есть привычка внимательно изучать лица и поведение людей, чтобы понять их характер, наклонности, способности.
2. Если окружающие проявляют признаки нервозности, я обычно остаюсь спокойным.
3. Я больше верю доводам своего рассудка, чем интуиции.
4. Я считаю вполне уместным для себя интересоваться домашними проблемами сослуживцев.

5. Я могу легко войти в доверие к человеку, если потребуется.
6. Обычно я с первой же встречи угадываю «родственную душу» в новом человеке.
7. Я из любопытства обычно завожу разговор о жизни, работе, политике со случайными попутчиками в поезде, самолете.
8. Я теряю душевное равновесие, если окружающие чем-то угнетены.
9. Моя интуиция - более надежное средство понимания окружающих, чем знания или опыт.
10. Проявлять любопытство к внутреннему миру другой личности бестактно.
11. Часто своими словами я обижаю близких мне людей, не замечая того.
12. Я легко могу представить себя каким-либо животным, ощутить его повадки и состояния.
13. Я редко рассуждаю о причинах поступков людей, которые имеют ко мне непосредственное отношение.
14. Я редко принимаю близко к сердцу проблемы своих друзей.
15. Обычно за несколько дней я чувствую: что-то должно случиться с близким мне человеком, и ожидания оправдываются.
16. В общении с деловыми партнерами обычно стараюсь избегать разговоров о личном.
17. Иногда близкие упрекают меня в черствости, невнимании к ним.
18. Мне легко удается, подражая людям, копировать их интонацию, мимику.
19. Мой любопытный взгляд часто смущает новых партнеров.
20. Чужой смех обычно заражает меня.
21. Часто, действуя наугад, я тем не менее нахожу правильный подход к человеку.
22. Плакать от счастья глупо.
23. Я способен полностью слиться с любимым человеком, как бы растворившись в нем.
24. Мне редко встречались люди, которых я понимал бы без лишних слов.
25. Я невольно или из любопытства часто подслушиваю разговоры посторонних людей.
26. Я могу оставаться спокойным, даже если все вокруг меня волнуется.
27. Мне проще подсознательно почувствовать сущность человека, чем понять его, «разложив по полочкам».
28. Я спокойно отношусь к мелким неприятностям, которые случаются у кого-либо из членов семьи.
29. Мне было бы трудно задушевно, доверительно беседовать с настороженным, замкнутым человеком.
30. У меня творческая натура - поэтическая, художественная, артистичная.
31. Я без особого любопытства выслушиваю исповеди новых знакомых.
32. Я расстраиваюсь, если вижу плачущего человека.
33. Мое мышление больше отличается конкретностью, строгостью, последовательностью, чем интуицией.
34. Когда друзья начинают говорить о своих неприятностях, я предпочитаю перевести разговор на другую тему.
35. Если я вижу, что у кого-то из близких плохо на душе, то обычно воздерживаюсь от расспросов.
36. Мне трудно понять, почему пустяки могут так сильно огорчать людей.

Обработка результатов

Ниже приводятся 6 шкал с номерами определенных утверждений. Подсчитывается число ответов, соответствующих «ключу» каждой шкалы (каждый совпавший ответ, с учетом знака, оценивается одним баллом), а затем определяется их общая сумма.

Рациональный канал эмпатии: +1, +7, - 13, +19, +25, - 31.

Эмоциональный канал эмпатии: - 2, +8, - 14, +20, - 26, +32.

Интуитивный канал эмпатии: - 3, +9, +15, +21, +27, - 33.

Установки, способствующие эмпатии: +4, - 10, - 16, - 22, - 28, - 34.

Проникающая способность в эмпатии: +5, - 11, - 17, - 23, - 29, - 35.

Идентификация в эмпатии: +6, +12, +18, - 24, +30, - 36.

Анализируются показатели отдельных шкал и общая суммарная оценка уровня эмпатии. Оценки по каждой шкале могут варьироваться от 0 до 6 баллов и указывают на значимость конкретного параметра (канала) в структуре эмпатии. Они выполняют вспомогательную роль в интерпретации основного показателя - уровня эмпатии. Суммарный показатель теоретически может изменяться в пределах от 0 до 36 баллов.

Выводы

Если в сумме по всем шкалам 30 баллов и выше - у человека очень высокий уровень эмпатии; 29-22 - средний; 21-15 - заниженный; менее 14 баллов - очень низкий.

Тема 2. Семинарское занятие: Основные виды и типы общения.

Основные вопросы:

1. Знание тезауруса основных понятий по изучаемой дисциплине для отработки к семинарским занятиям, к экзамену по теме 2.

Задание 1.3.1. Проверка анализа литературных источников (УК-3-33):

- 1) Виды общения и их характеристика.
- 2) Классификации видов общения и критерии их разделения.
- 3) Назовите основные этапы делового общения и дайте их краткую характеристику.
- 4) Педагогическое общение и его характеристика.
- 5) Семейное общение и его характеристика.
- 6) Межличностное общение и его виды.
- 7) Назовите основные барьеры и помехи в деловом общении.
- 8) Назовите основные барьеры и помехи в педагогическом общении.
- 9) Назовите основные барьеры и помехи в семейном общении.

Задания:

2. Составление тематического словаря (используя указанную литературу с указанием автора и страницы, откуда данный термин взят).

3. Проверка выполнения заданий.

Задание 2.3.1. Теоретико-практическое задание (УК-3-У3):

- 1) Приведите примеры ситуаций общения при различных видах общения (семейное, деловое, педагогическое и др.).
- 2) Правильным взаимоотношениям детей и родителей мешают разнообразные «барьеры» (занятости, возраста, стереотипа и т.п.). Приведите примеры ситуаций общения на каждый.
- 3) Установите соответствие между типами взаимовлияний и предложенными характеристиками. Поставьте в квадратах номер типа взаимовлияний.

1. Взаимное облегчение	Взаимодействие способствует повышению эффективности действий одного из партнеров	<input type="checkbox"/>
2. Взаимное затруднение	Действия партнеров по общению становятся результативными благодаря благотворному влиянию друг на друга	<input type="checkbox"/>
3. Одностороннее облегчение	Для одного из партнеров намеренно или непреднамеренно создаются помехи	<input type="checkbox"/>
4. Одностороннее затруднение	Действия партнеров не влияют на степень эффективности друг друга.	<input type="checkbox"/>
5. Ассиметричное облегчение	Один из партнеров испытывает затруднения из-за того, что в ситуации общения облегчает действия другого.	<input type="checkbox"/>
6. Независимость	Взаимодействие неэффективно, действия партнеров затрудняют достижение результатов общения.	<input type="checkbox"/>

Задание 3.3.1. Выполнение локального исследования (УК-3-В3):

1) **Тест «Ваш стиль делового общения»**

С помощью этого теста вы можете оценить свой стиль делового общения. Вам предложено 80 утверждений. Из каждой пары выберите одно ~ то, которое, как вы считаете, наиболее соответствует вашему поведению. Обратите внимание на то, что ни одна пара не должна быть пропущена. Тест построен таким образом, что ни одно из приведенных ниже утверждений не является ошибочным.

1. Я люблю действовать.
2. Я работаю над решением проблем систематическим образом.
3. Я считаю, что работа в командах более эффективна, чем на индивидуальной основе.
4. Мне очень нравятся различные нововведения.
5. Я больше интересуюсь будущим, чем прошлым.
6. Я очень люблю работать с людьми.
7. Я люблю принимать участие в хорошо организованных встречах.
8. Для меня очень важными являются окончательные сроки.
9. Я против откладывания и проволочек.
10. Я считаю, что новые идеи должны быть проверены прежде, чем они будут применяться на практике.
11. Я очень люблю взаимодействовать с другими людьми. Это меня стимулирует и вдохновляет.
12. Я всегда стараюсь искать новые возможности.
13. Я сам люблю устанавливать цели, планы и т.п.
14. Если я что-либо начинаю, то доделываю это до конца.
15. Обычно я стараюсь понять эмоциональные реакции других,
16. Я создаю проблемы другим людям.
17. Я надеюсь получить реакцию других на свое поведение.
18. Я нахожу, что действия, основанные на принципе "шаг за шагом", являются очень эффективными.
19. Я думаю, что хорошо могу понимать поведение и мысли других.
20. Я люблю творческое решение проблем.
21. Я все время строю планы на будущее.
22. Я восприимчив к нуждам других.
23. Хорошее планирование ~ ключ к успеху.
24. Меня раздражает слишком подробный анализ.
25. Я остаюсь невозмутимым, если на меня оказывают давление.
26. Я очень ценю опыт.
27. Я прислушиваюсь к мнению других.
28. Говорят, что я быстро соображаю.
29. Сотрудничество является для меня ключевым словом.
30. Я использую логические методы для анализа альтернатив.
31. Я люблю, когда одновременно у меня идут разные проекты.
32. Я постоянно задаю себе вопросы.
33. Деля что-либо, я тем самым учусь.
34. Полагаю, что я руководствуюсь рассудком, а не эмоциями-
35. Я могу предсказать, как другие будут вести себя в той или иной ситуации.
36. Я не люблю вдаваться в детали.
37. Анализ всегда должен предшествовать действиям.
38. Я способен оценить климат в группе.
39. У меня есть склонность не заканчивать начатые дела.
40. Я воспринимаю себя как решительного человека.
41. Я ищу такие дела, которые бросают мне вызов.
42. Я основываю свои действия на наблюдениях и фактах.
43. Я могу открыто выразить свои чувства.

44. Я люблю формулировать и определять контуры новых проектов.
45. Я очень люблю читать.
46. Я воспринимаю себя как человека, способного интенсифицировать, организовать деятельность других.
47. Я не люблю заниматься одновременно несколькими вопросами.
48. Я люблю достигать поставленных целей.
49. Мне нравится узнавать что-либо о других людях.
50. Я люблю разнообразие.
51. Факты говорят сами за себя.
52. Я использую свое воображение, насколько это возможно.
53. Меня раздражает длительная, кропотливая работа.
54. Мой мозг никогда не перестает работать.
55. Важному решению предшествует подготовительная работа.
56. Я глубоко уверен в том, что люди нуждаются друг в друге, чтобы завершить работу.
57. Я обычно принимаю решение, особо не задумываясь.
58. Эмоции только создают проблемы.
59. Я люблю быть таким же, как другие.
60. Я не могу быстро прибавить пятнадцать к семнадцати.
61. Я примеряю свои новые идеи к людям.
62. Я верю в научный подход.
63. Я люблю, когда дело сделано.
64. Хорошие отношения необходимы.
65. Я импульсивен.
66. Я нормально воспринимаю различия в людях.
67. Общение с другими людьми значимо само по себе.
68. Люблю, когда меня интеллектуально стимулируют.
69. Я люблю организовывать что-либо.
70. Я часто перескакиваю с одного дела на другое.
71. Общение и работа с другими являются творческим процессом.
72. Самоактуализация является крайне важной для меня.
73. Мне очень нравится играть идеями.
74. Я не люблю попусту терять время.
75. Я люблю делать то, что у меня получается.
76. Взаимодействуя с другими, я учусь.
77. Абстракции интересны для меня.
78. Мне нравятся детали.
79. Я люблю кратко подвести итоги, прежде чем прийти к какому-либо умозаключению.
80. Я достаточно уверен в себе.

Ключ

Обведите те номера, на которые вы ответили положительно, и отметьте их в приведенной ниже таблице. Посчитайте количество баллов по каждому стилю (один положительный ответ равен 1 баллу). Тот стиль, по которому вы набрали наибольшее количество баллов (по одному стилю не может быть более 20 баллов), наиболее предпочтителен для вас. Если вы набрали одинаковое количество баллов по двум стилям, значит, они оба присущи вам.

Стиль 1: 1, 8, 9, 13, 17, 24, 26, 31, 33, 40, 41, 48, 50, 53, 57, 63, 65, 70, 74, 79

Стиль 2: 2, 7, 10, 14, 18, 23, 25, 30, 34, 37, 42, 47, 51, 55, 58, 62, 66, 69, 75, 78

Стиль 3: 3, 6, 11, 15, 19, 22, 27, 29, 35, 38, 43, 46, 49, 56, 59, 64, 67, 71, 76, 80

Стиль 4: 4, 5, 12, 16, 20, 21, 28, 32, 36, 39, 44, 45, 52, 54, 60, 61, 68, 72, 73, 77

Стиль 1 - ориентация на действие. Характерно обсуждение результатов, конкретных вопросов, поведения, ответственности, опыта, достижений, решений. Люди, владеющие этим стилем, прагматичны, прямолинейны, решительны, легко

переключаются с одного вопроса на другой, часто взволнованы.

Стиль 2 - ориентация на процесс. Характерно обсуждение фактов, процедурных вопросов, планирования, организации, контролирования, деталей. Человек, владеющий этим стилем, ориентирован на систематичность, последовательность, тщательность. Он честен, многословен и мало эмоционален.

Стиль 3 - ориентация на людей. Характерно обсуждение человеческих нужд, мотивов, чувств, "духа работы в команде", понимания, сотрудничества. Люди этого стиля эмоциональны, чувствительны, сопереживающие и психологически ориентированы.

Стиль 4 - ориентация на перспективу, на будущее. Людям этого стиля присуще обсуждение концепций, больших планов, нововведений, различных вопросов, новых методов, альтернатив. Они обладают хорошим воображением, полны идей, но мало реалистичны и порой их сложно понимать.

Задание 3.3.2. Выполнение практического задания (УК-3-В3):

1) Выберите тему деловой беседы. При подготовке к деловой беседе по телефону постарайтесь ответить себе на следующие вопросы:

1) какую главную цель вы ставите перед собой в предстоящем телефонном разговоре;

2) можете ли вы вообще обойтись без этого разговора;

3) готов ли к обсуждению предлагаемой темы собеседник;

4) уверены ли вы в благополучном исходе разговора;

5) какие вопросы вы должны задать;

6) какие вопросы может задать вам собеседник;

7) какой исход переговоров устроит (или не устроит) вас, его;

8) какие приемы воздействия на собеседника вы можете использовать во время разговора;

9) как вы будете вести себя, если ваш собеседник:

- решительно возразит, перейдет на повышенный тон;

- не отреагирует на ваши доводы;

- проявит недоверие к вашим словам, информации.

Для подготовки к деловому разговору по телефону, в особенности междугородному и международному, лучше подготовить специальный бланк, в котором будущий разговор записывается с учетом прогнозируемых ответов. Например, такой:

Дата _____	Время _____	
Номер телефона _____		
Фамилия, имя, отчество абонента _____	Организация _____	
<i>(Вопросы записываются заранее)</i>	<i>(Прогнозируемые ответы, записываются заранее)</i>	<i>(Ответы записываются по ходу беседы)</i>
1.	1.	1.
2.	2.	2.
3.	3.	3.
Выводы: достигнутый результат, полученные сведения, дальнейшие действия и т.д. _____		
Исполнитель: _____		

По окончании делового телефонного разговора потратьте 3-5 минут на анализ содержания и стиля разговора. Проанализируйте свои впечатления. Найдите уязвимые места в разговоре. Постарайтесь понять причину своих ошибок.

Тема 3. Семинарское занятие: Универсальные этические нормы и психологические принципы общения и социального взаимодействия.

Основные вопросы:

1. Знание тезауруса основных понятий по изучаемой дисциплине для отработки к семинарским занятиям, к экзамену по теме 3.

Задание 1.4.1. Проверка анализа литературных источников (УК-3-34):

- 1) Когда и почему возник этикет в обществе?
- 2) Какие функции выполняет этикет?
- 3) Дайте определение понятий "этика", "общение", "деловое общение", "этика делового общения".
- 4) Каковы особенности этики делового общения традиционного общества?
- 5) Какова, по вашему мнению, роль этики и этикета в деловом общении?
- 6) Какова, по вашему мнению, роль этики в педагогическом общении?
- 7) Какова, по вашему мнению, роль этики в семейном общении?
- 8) Назовите основные принципы этики делового общения "сверху-вниз" (между руководителем и подчиненным).
- 9) Назовите основные принципы этики делового общения "снизу-вверх" (между подчиненным и руководителем).
- 10) Назовите основные принципы этики делового общения "по горизонтали" (между коллегами).
- 11) Каковы средства и способы повышения уровня этичности делового общения?

Задания:

2. Составление тематического словаря (используя указанную литературу с указанием автора и страницы, откуда данный термин взят).

3. Проверка выполнения заданий.

Задание 2.4.1. Теоретико-практическое задание (УК-3-У4):

1) В. В. Бойко (1996) выделяет виды коммуникативной толерантности. Приведите примеры ситуаций, где они проявляются и заполните таблицу.

Эффект восприятия	Характеристика	Примеры ситуации
ситуативная коммуникативная толерантность	проявляется в отношении представителей определенной расы, национальности, социального слоя;	
....		

2) Ю. В. Жуков (1988) выделяет три группы правил, составляющих коммуникативную культуру. Приведите примеры ситуаций, где они проявляются и заполните таблицу:

Правило	Характеристика	Примеры ситуации
правила коммуникативного этикета	не определяют тип общения и не влияют на общую для всех эффективность, но определяют индивидуальный успех отдельных участников общения	
....		

Задание 3.4.1. Выполнение локального исследования (УК-3-В4):

1) Тестовая методика «**Насколько этично ваше поведение на работе?**»

Инструкция. Определите для себя, как часто вы совершаете, совершали или будете совершать в будущем указанные поступки. Перед каждым из приведенных ниже 15 утверждений поставьте букву, соответствующую вашему ответу:

«Ч» - часто, «В» - время от времени, «Р» - редко, «Н» - никогда.

Опросник

Если имеется возможность и это мне ничем не грозит, то:

1. Я опаздываю на работу, хотя знаю, что мне, тем не менее, продолжают платить деньги за весь рабочий день.
1. Я ухожу с работы пораньше, хотя знаю, что мне, тем не менее, продолжают платить деньги за весь рабочий день.
2. Я делаю длительные перерывы при выполнении работы, хотя знаю, что мне, тем не менее, продолжают платить деньги за весь рабочий день.
3. Я звоню и сообщаю, что я болен (хотя это не правда), чтобы получить лишнюю выходную.
4. Я использую рабочий телефон для ведения личных междугородних переговоров.

5. Я занимаюсь своими личными делами во время работы.
 6. Я использую ксерокс в офисе в своих личных целях.
 7. Я пересылаю свою почту вместе с почтой компании, в которой я работаю.
 8. Я ношу домой часть продукции, производимой компанией.
 9. Я раздаю ее своим друзьям или позволяю им пользоваться этой продукцией без спросу.
 10. Я заставляю компанию платить за еду, которую я в действительности не ел, или за поездки, которые я в действительности не делал, или покрывать мои прочие затраты, которых не было.
 11. Я использую служебную машину в своих личных целях.
 12. Я приглашаю своего друга куда-нибудь пообедать и записываю это на счет компании.
 13. Я приглашаю своего друга в какую-нибудь поездку и записываю это на счет компании.
 14. Я принимаю подарки от поставщиков от клиентов за оказанные им мною услуги.
- Подсчитайте количество баллов, используя ключ.

Никогда	Редко	Время от времени	Часто
1	2	3	4

У вас должно получиться от 15 до 60 баллов в сумме. Поскольку все утверждения и высказывания были не этичными, чем меньше очков вы набрали, тем более этично ваше поведение на работе.

Тема 4. Семинарское занятие: Методы исследования общения как вида деятельности и основной формы социального взаимодействия.

Основные вопросы:

1. Знание тезауруса основных понятий по изучаемой дисциплине для отработки к семинарским занятиям, к экзамену по теме 4.

Задание 1.5.1. Проверка анализа литературных источников (УК-3-35):

Составление аналитического обзора, используя указанную литературу (в соответствии с критериями: их актуальность, цели и задачи, отличительные особенности, дополните, какие из участников не учтены, применимы ли данные правила в других видах общения и т.п.).

- a) Составьте конспект и проведите анализ по теме: «Роль психодиагностики в психологии общения».
- b) Составьте конспект и проведите анализ по теме: «Основные методы исследования в психологии общения».
- c) Составьте конспект и проведите анализ по теме: «Методы исследования в деловом общении».
- d) Составьте конспект и проведите анализ по теме: «Методы исследования в семейных взаимоотношениях».
- e) Составьте конспект и проведите анализ по теме: «Методы исследования в педагогическом общении».

Задания:

3. Составление тематического словаря (используя указанную литературу с указанием автора и страницы, откуда данный термин взят).

3. Проверка выполнения заданий.

Задание 2.5.1. Выполнения теоретико-практического задания (УК-3-У5):

1) В тесте «Ваш стиль делового общения» выделяют различные стили.

Приведите примеры ситуаций, где они проявляются и заполните таблицу:

Стиль делового общения	Характеристика	Примеры ситуаций
Ориентация на действие	- характерно обсуждение фактов, процедурных вопросов, планирования, организации, контролирования, деталей. Человек, владеющий этим стилем, ориентирован на систематичность, последовательность, тщательность. Он честен, многословен и мало эмоционален.	
.....		

Задание 3.5.1. Выполнение локального исследования. (УК-3-В5):

1). Проведите исследование компетентности в общении по тесту «**Оценка уровня общительности**» (В. Ф. Ряховский).

Тест дает возможность определить уровень коммуникабельности человека. Отвечать на вопросы следует, используя 3 варианта ответов - «**да**», «**иногда**» и «**нет**».

Инструкция: вашему вниманию предлагаются несколько простых вопросов. Отвечайте быстро, однозначно: «да», «нет», «иногда».

Лист вопросов

1. Вам предстоит ординарная или деловая встреча. Выбывает ли вас ее ожидание из колеи?
2. Вызывает ли у вас смятение и неудовольствие поручение выступить с докладом, сообщением, информацией на каком-либо совещании, собрании или ином мероприятии?
3. Не откладываете ли вы визит к врачу до последнего момента?
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 незнакомец на улице обратится к вам с просьбой (показать дорогу, назвать время, ответить на какой-то вопрос)?
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 деньги, 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, кассе кинотеатра). Предпочитаете ли вы отказаться от своего намерения или встанете в хвост и будете томиться в ожидании?
12. Боитесь ли вы участвовать в какой-либо комиссии по рассмотрению конфликтных ситуаций?
13. У вас есть собственные сугубо индивидуальные критерии оценки произведений литературы, искусства, культуры, и никаких чужих мнений на этот счет вы не приемлете. Это так?
14. Услышав где-либо в кулуарах высказывание явно ошибочной точки зрения по хорошо известному вам вопросу, предпочитаете ли вы промолчать и не вступать в разговор?
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 письменной форме, чем в устной?

Оценка ответов:

«да» - **2** очка;

«иногда» - **1** очко;

«нет» - **0** очков.

Полученные очки суммируются, и по классификатору определяется, к какой категории относится испытуемый.

Классификатор теста

30-31 очко. Вы явно некоммуникабельны, и это ваша беда, так как страдаете от этого больше вы сами. Но и близким вам людям нелегко. На вас трудно положиться в деле, которое требует групповых усилий. Старайтесь быть общительнее, контролируйте себя.

25-29 очков. Вы замкнуты, неразговорчивы, предпочитаете одиночество, поэтому у

вас мало друзей. Новая работа и необходимость новых контактов если и не ввергают вас в панику, то надолго выводят из равновесия. Вы знаете эту особенность своего характера и бываете недовольны собой. Но не ограничивайтесь только таким недовольством - в вашей власти переломить эти особенности характера. Разве не бывает, что при какой-либо сильной увлеченности вы приобретаете вдруг полную коммуникабельность? Стоит только встряхнуться.

19-24 очка. Вы, в известной степени общительны и в незнакомой обстановке чувствуете себя вполне уверенно. Новые проблемы вас не путают. И все же с новыми людьми сходитесь с оглядкой, в спорах и диспутах участвуете неохотно. В ваших высказываниях порой слишком много сарказма, без всякого на то основания. Эти недостатки исправимы.

14-18 очков. У вас нормальная коммуникабельность. Вы 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 вас раздражение.

9-13 очков. Вы весьма общительны (порой, быть может, даже сверх меры). Любопытны, разговорчивы, любите высказываться по разным вопросам, что, бывает, вызывает раздражение окружающих. Охотно знакомитесь с новыми людьми. Любите бывать в центре внимания, никому не отказываете в просьбах, хотя не всегда можете их выполнить. Бывает, вспылите, но быстро отходите. Чего вам недостает, так это усидчивости, терпения и отваги при столкновении с серьезными проблемами. При желании, однако, вы можете себя заставить не отступать.

4-6 очков. Вы, должно быть, рубаха-парень. Общительность бьет из вас ключом. Вы всегда в курсе всех дел. Вы любите принимать участие во всех дискуссиях, хотя серьезные темы могут вызвать у вас мигрень или даже хандру. Охотно берете слово по любому вопросу, даже если имеете о нем поверхностное представление. Всюду чувствуете себя в своей тарелке. Беретесь за любое дело, хотя не всегда можете успешно довести его до конца. По этой самой причине руководители и коллеги относятся к вам с некоторой опаской и сомнениями. Задумайтесь над этими фактами.

3 очка 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 некомпетентны. 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. Да, вам надо поработать над собой и своим характером! Прежде всего воспитывайте в себе терпеливость и сдержанность, уважительно относитесь к людям, наконец, подумайте о своем здоровье - такой стиль жизни не проходит бесследно.

2) Проведите исследование по методике **«Коммуникативные и организаторские склонности» (КОС) (В.В. Синявский, В.А. Федорошин).**

Инструкция: на каждый вопрос следует ответить «да» или «нет». Если вы затрудняетесь в выборе ответа, необходимо все-таки склониться к соответствующей альтернативе (+) или (-).

Лист вопросов

1. Много ли у Вас друзей, с которыми Вы постоянно общаетесь?
2. Часто ли Вам удается склонить большинство своих товарищей к принятию ими Вашего мнения?
3. Долго ли Вас беспокоит чувство обиды, причиненное Вам кем-то из Ваших товарищей?
4. Всегда ли Вам трудно ориентироваться в создавшейся критической ситуации?
5. Есть ли у Вас стремление к установлению новых знакомств с разными людьми?

6. Нравится ли Вам заниматься общественной работой?
7. Верно ли, что Вам приятнее и проще проводить время с книгами или за каким-либо другим занятием, чем с людьми?
8. Если возникли какие-либо помехи в осуществлении Ваших намерений, то легко ли Вы отступаете от них?
9. Легко ли Вы устанавливаете контакты с людьми, которые значительно старше Вас по возрасту?
10. Любите ли Вы придумывать и организовывать со своими товарищами различные игры и развлечения?
11. Трудно ли Вы включаетесь в новую для Вас компанию?
12. Часто ли Вы откладываете на другие дни те дела, которые нужно было бы выполнить сегодня?
13. Легко ли Вам удается устанавливать контакты с незнакомыми людьми?
14. Стремитесь ли Вы добиваться, чтобы Ваши товарищи действовали в соответствии с Вашим мнением?
15. Трудно ли Вы осваиваетесь в новом коллективе?
16. Верно ли, что у Вас не бывает конфликтов с товарищами из-за невыполнения ими своих обязанностей, обязательств?
17. Стремитесь ли Вы при удобном случае познакомиться и побеседовать с новым человеком?
18. Часто ли в решении важных дел Вы принимаете инициативу на себя?
19. Раздражают ли Вас окружающие люди и хочется ли Вам побыть одному?
20. Правда ли, что Вы обычно плохо ориентируетесь в незнакомой для Вас обстановке?
21. Нравится ли Вам постоянно находиться среди людей?
22. Возникает ли у Вас раздражение, если Вам не удастся закончить начатое дело?
23. Испытываете ли Вы чувство затруднения, неудобства или стеснения, если приходится проявить инициативу, чтобы познакомиться с новым человеком?
24. Правда ли, что Вы утомляетесь от частого общения с товарищами?
25. Любите ли Вы участвовать в коллективных играх?
26. Часто ли Вы проявляете инициативу при решении вопросов, затрагивающих интересы Ваших товарищей?
27. Правда ли, что Вы чувствуете себя неуверенно среди малознакомых Вам людей?
28. Верно ли, что Вы редко стремитесь к доказательству своей правоты?
29. Полагаете ли Вы, что Вам не доставляет особого труда внести оживление в малознакомую Вам компанию?
30. Принимаете ли Вы участие в общественной работе в школе?
31. Стремитесь ли Вы ограничить круг своих знакомых небольшим количеством людей?
32. Верно ли, что Вы не стремитесь отстаивать свое мнение или решение, если оно не было сразу принято Вашими товарищами?
33. Чувствуете ли Вы себя непринужденно, попав в незнакомую Вам компанию?
34. Охотно ли Вы приступаете к организации различных мероприятий для своих товарищей?
35. Правда ли, что Вы не чувствуете себя достаточно уверенным и спокойным, когда приходится говорить что-либо большой группе людей?
36. Часто ли Вы опаздываете на деловые встречи, свидания?
37. Верно ли, что у Вас много друзей?
38. Часто ли Вы смущаетесь, чувствуете неловкость при общении с малознакомыми людьми?
39. Правда ли, что Вас пугает перспектива оказаться в новом коллективе?
40. Правда ли, что Вы не очень уверенно чувствуете себя в окружении большой

группы своих товарищей?

Обработка результатов и интерпретация

Коммуникативные способности - ответы "да" на следующие вопросы: 1, 5, 9, 13, 17, 21, 25, 29, 33, 37; и "нет" на вопросы: 3, 7, 11, 15, 19, 23, 27, 31, 35, 39.

Организаторские способности - ответы "да" на следующие вопросы: 2, 6, 10, 14, 18, 22, 26, 30, 34, 38; и "нет" на вопросы: 4, 8, 12, 16, 20, 24, 28, 32, 36, 40.

Подсчитывается количество совпадающих с ключом ответов по каждому разделу методики, затем вычисляются оценочные коэффициенты отдельно для коммуникативных и организаторских способностей по формуле:

Высчитывается оценочный коэффициент (К) отдельно для коммуникативных и организаторских способностей.

$K = m/20$, m – количество совпавших с ключом ответов.

Оценочные коэффициенты может варьировать от 0 до 1. Показатели, близкие к 1 говорят о высоком уровне коммуникативных и организаторских способностях, близкие к 0 - о низком уровне. Первичные показатели коммуникативных и организаторских способностей могут быть представлены в виде оценок, свидетельствующих о разных уровнях изучаемых способностей.

Коммуникативные умения:

Показатель	Оценка	Уровень
0,10-0,45	1	I - низкий
0,46-0,55	2	II - ниже среднего
0,56-0,65	3	III - средний
0,66-0,75	4	IV - высокий
0,76-1	5	V - очень высокий

Организаторские умения:

Показатель	Оценка	Уровень
0,20-0,55	1	I - низкий
0,56-0,65	2	II - ниже среднего
0,66-0,70	3	III - средний
0,71-0,80	4	IV - высокий
0,81-1	5	V - очень высокий

Анализ полученных результатов.

Испытуемые, получившие оценку 1, характеризуются низким уровнем проявления коммуникативных и организаторских склонностей.

Испытуемым, получившим оценку 2, коммуникативные и организаторские склонности присущи на уровне ниже среднего. Они не стремятся к общению, чувствуют себя скованно в новой компании, коллективе; предпочитают проводить время наедине с собой, ограничивают свои знакомства; испытывают трудности в установлении контактов с людьми и при выступлении перед аудиторией; плохо ориентируются в незнакомой ситуации; не отстаивают свои мнения, тяжело переживают обиды; проявления инициативы в общественной деятельности крайне снижено, во многих делах они предпочитают избегать принятия самостоятельных решений.

Для испытуемых, получивших оценку 3, характерен средний уровень проявления коммуникативных и организаторских склонностей. Они стремятся контактам с людьми, не ограничивают круг своих знакомств, отстаивают своё мнение, планируют свою работу, однако потенциал их склонностей не отличается высокой устойчивостью. Коммуникативные и организаторские склонности необходимо развивать и совершенствовать.

Испытуемые, получившие оценку 4, относятся к группе с высоким уровнем проявления коммуникативных и организаторских склонностей. Они не теряются в новой обстановке, быстро находят друзей, постоянно стремятся расширить круг своих знакомых, занимаются общественной деятельностью, помогают близким. Другим, проявляют инициативу в общении, с удовольствием принимают участие в организации общественных мероприятий, способны принять самостоятельное решение в трудной ситуации. Всё это они делают не по принуждению, а согласно внутренним устремлениям.

Испытуемые, получившие высшую оценку - 5, обладают очень высоким уровнем проявления коммуникативности и организаторских склонностей. Они испытывают потребность в коммуникативности и организаторской и активно стремятся к ней, быстро ориентироваться в трудных ситуациях, непринужденно ведут себя в новом коллективе, инициативны, предпочитают в важном деле или в создавшейся сложной ситуации принимать самостоятельные решения, отстаивают своё мнение и добиваются, чтобы оно было принято товарищами, могут внести оживление в незнакомую компанию, любят организовывать разные игры, мероприятия. Настойчивы в деятельности, которая их привлекает. Они сами ищут такие дела, которые бы удовлетворяли их потребность в коммуникации и организаторской деятельности.

Тема 5. Семинарское занятие: Технологии эффективного общения и повышения коммуникативной компетентности для решения задач социального взаимодействия.

Основные вопросы:

1. Знание тезауруса основных понятий по изучаемой дисциплине для отработки к семинарским занятиям, к экзамену по теме 5.

Задание 1.6.1. Подготовка презентации (по выбору студента). (УК-3-36):

- 1) Коммуникативная компетентность личности и альтернативные определения.
- 2) Классификация техник активного слушания: постановки вопросов, малого разговора.
- 3) Классификация техник активного слушания: вербализации.
- 4) Техника эффективной похвалы.
- 5) Техника использования «Ты-высказываний» и «Я-высказываний».

Задание 1.6.2. Блиц-опрос (УК-3-36):

- 1) Раскройте характеристику эго-состояний по Э. Берну.
- 2) В чем психологический смысл учета в общении эго-состояний?
- 3) В чем сущность транзакционного анализа процесса взаимодействия по Э. Берну?
- 4) В чем смысл репрезентативных систем?
- 5) Назовите психологические приемы влияния на партнера в общении.
- 6) Техники регуляции эмоционального напряжения в общении.
- 7) Репрезентативные системы и их учет в общении.
- 8) Учет эго-состояний личности в общении.
- 9) Роль тренинга в развитии коммуникативной компетентности и профессиональной коммуникации: структура, логика и логистика, техники.

Задания:

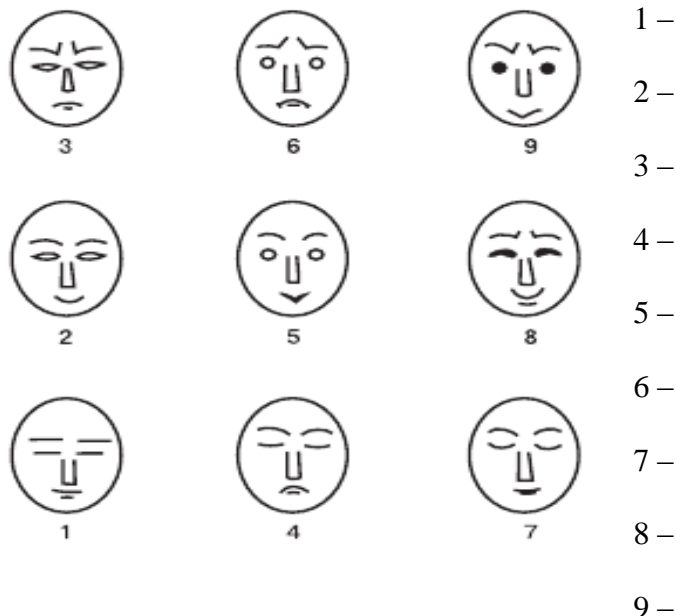
2. Составление тематического словаря (используя указанную литературу с указанием автора и страницы, откуда данный термин взят).

3. Проверка выполнения заданий.

Задание 2.6.1. Выполнение теоретико-практического задания (УК-3-У6):

- 1) Выделяют четыре вида активных ответных реакций в общении, обеспечивающих рефлексивное слушание. Проведите их сравнительный анализ, самостоятельно выбрав критерии сравнения. По результатам составьте таблицу, дополнив примерами ситуаций общения, в которых они используются.
- 2) В процессе общения важную роль играют простые мимические признаки собеседника, которые входят в состав мимических симптомокомплексов, отражающих различные сочетания положения глаз, губ, век, бровей, подвижность лица и его частей. Подпишите

эмоциональные состояния, которые на них изображены:



3) Классифицируйте приведенные ниже перечни неязыковых сигналов по пяти категориям: поза, мимика, жестикация, дистанцирование, интонация. Все сигналы вложены в предложения, которые дают некоторые представления об общей ситуации или позволяют догадаться о ней, например, Вы мечтательно рассмеялись. Ответ: мимика.

- Он воскликнул: «Хотел бы я хоть раз, убедиться, что ты выполнишь порученное тебе дело!»!
- Она отступила на шаг назад: «Что ты себе вообразил?»
- Он стоял, прислонившись к столу, скрестив ноги.....
- Четырехлетняя девочка уверяла свою маму, что может застегнуть пальто самостоятельно. Мама сказала: «Конечно, ты можешь сделать это самостоятельно, сокровище мое!» – и тут же сама застегнула пальто малышке
- В то время, как Н. уверял, что ищет контакты с молодым поколением, он неоднократно выставлял руки вперед, словно защищаясь, будто хотел отодвинуться от слушателей....
- Вы ждете, переминаясь с ноги на ногу, пока секретарь заполняет бланк.....
- Он идет к окну и закрывает его ...
- Она безмолвно на него взглянула, но крылья ее носа дрожали от едва скрытого возбуждения....

4) Зная функциональные характеристики эго-состояний личности, заполните таблицу

Эго-состояние	Основные функции	Мимическое выражение	Пантомимика	Характерная лексика

5) Составьте рассказ о море (3-4 предложения), используя речевые предикаты для разных репрезентативных систем

Визуалы	Аудиалы	Кинестетики	Дигиталы

Задание 3.6.1. Выполнение практического задания (УК-3-В6):

1) Прочтите описание каждой ситуации, Напишите в колонке примеры высказываний типа Я-сообщение.

Вы-утверждения (Ты-высказывания)	Я-утверждения (Я-высказывания)
Вы нарушили свое слово: не пришли на встречу вовремя	
Вы меня подвели, потому что не выполнили задание в указанный срок	

Вы никогда не сдаете мои отчеты в срок, так как всегда отвлекаетесь по личным делам	
Вы постоянно выводите меня из терпения своими опозданиями	
Вы оскорбляете мои чувства, когда не привлекаете меня к принятию решений, касающихся лично меня	
Вы всегда критикуете меня в присутствии моих подчиненных	
Вы никогда не ставите меня в известность, когда отлучаетесь с рабочего места	
Вы постоянно мне звоните по утрам по каким-то личным вопросам	

2) В таблице представлены типичные ошибки при постановке вопросов. Обоснуйте, почему возникла данная ошибка и предложите способы их преодоления.

Типичная ошибка в формулировке вопроса	Почему это ошибка?	Способ преодоления
1. Почему?		
2. Почему вы не...?		
3. Как вы могли согласиться...? (отказаться... пригласить... не пригласить... так ответить... не ответить и т. п.)		

3) Проведите соответствие между речевыми предикатами и репрезентативной системе, к которой они относятся, соединив их между собой:

Речевые предикаты	Репрезентативная система
рассказывать	В
одурачивающий	А
гулко	К
в четких рамках	В
с головой окунуться	А
графический	К
ухватить	В
с блеском	А
журчание	К

где:

В – визуальная

А – аудиальная

К – кинестетическая

Задание 3.6.2. Выполнение локального исследования (УК-3-В6):

1) Тест «**Трансактный анализ общения**»

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

Обращаясь к другому человеку, мы обычно выбираем себе и собеседнику одно из трех возможных состояний нашего Я: состояние Родителя, Взрослого или Дитяти.

Характеристики состояний:

- назидательный, самоуверенно-агрессивный;
- рациональный;
- корректный;
- сдержанный;
- эмоциональный;
- неуверенный;
- подчиняемый. Родитель, Взрослый, Дитя

- учит, направляет оценивает, осуждает опекает;
- трезво оценивает, логически мыслит, владеет собой;
- капризничает, упрямится, творит, протестует.

Человек, говоря первую фразу, задает тон разговора тем, что невольно выбирает себе и собеседнику подходящее состояние Я. Деловое общение должно происходить на уровне Взрослый-Взрослый.

Трансактный анализ общения позволит вам овладеть тонкостями делового общения: более точно улавливать скрытый смысл сказанного, стать инициатором общения, избежать тактических и стратегических ошибок контакта.

Эти три «Я» сопровождают нас всю жизнь. Зрелый человек умело использует разные формы поведения, лишь бы они были уместны. Самоконтроль и гибкость помогают ему вовремя вернуться во «взрослое» состояние, что особенно и отличает зрелую личность от юнца, пусть даже солидного возраста.

Попробуйте оценить, как сочетаются эти три Я в вашем поведении. Для этого оцените приведенные высказывания в баллах от 0 до 10.

Текст опросника

1. Мне порой не хватает выдержки.
2. Если мои желания мешают мне, то я умею их подавлять.
3. Родители (как более взрослые люди) должны устраивать семейную жизнь своих детей.
4. Я иногда преувеличиваю свою роль в каких-либо событиях.
5. Меня провести нелегко.
6. Мне бы понравилось быть воспитателем.
7. Бывает, мне хочется подурочиться, как маленькому.
8. Думаю, что я правильно понимаю все происходящие события.
9. Каждый должен выполнять свой долг.
10. Нередко я поступаю не как надо, а как хочется.
11. Принимая решение, я стараюсь продумать его последствия.
12. Младшее поколение должно учиться у старших, как ему следует жить.
13. Я, как и многие люди, бываю обидчив.
14. Мне удастся видеть в людях больше, чем они говорят о себе.
15. Дети должны беспрекословно следовать указаниям родителей.
16. Я - увлекающийся человек.
17. Мой основной критерий оценки человека - объективность.
18. Мои взгляды непоколебимы.
19. Бывает, что я не уступаю в споре лишь потому, что не хочу уступать.
20. Правила оправданны лишь до тех пор, пока они полезны.
21. Люди должны соблюдать все правила независимо от обстоятельств.

Обработка результатов

Подсчитайте отдельно сумму баллов по строкам:

- 1, 4, 7, 10, 13, 16, 19 (Д - Дитя);
- 2, 5, 8, 11, 14, 17, 20 (В - Взрослый);
- 3, 6, 9, 12, 15, 18, 21 (Р - Родитель).

Расположите соответствующие символы в порядке убывания веса. Если у вас получилась формула ВДР, то это значит, что вы обладаете развитым чувством ответственности, в меру импульсивны и непосредственны и не склонны к назиданиям и поучениям. Вам можно пожелать лишь сохранить эти качества и впредь. Они помогут в любом деле, связанном с общением, коллективным трудом, творчеством.

Хуже, если на первом месте стоит Р. Категоричность и самоуверенность противопоставлены, например, педагогу, организатору - словом, всем, кто в основном имеет дело с людьми, а не с машинами.

Сочетание РДВ порой способно осложнить жизнь обладателю такой характеристики. «Родитель» с детской непосредственностью режет «правду-матку», ни в

чем не сомневаясь и не заботясь о последствиях. Но и тут нет особых поводов для уныния. Если вас не привлекают организаторская работа, шумные компании и вы предпочитаете побыть наедине с книгой, кульманом или этюдником, то все в порядке. Если же нет и вы захотите передвинуть свое Р на второе или даже на третье место, то это вполне осуществимо. Вам помогут и так называемые группы тренировки общения, организованные профессиональными психологами во многих городах.

Д во главе приоритетной формулы - вполне приемлемый вариант, скажем, для научной работы. Эйнштейн, например, однажды шутливо объяснил причину своих научных успехов тем, что он развивался медленно и над многими вопросами задумался лишь тогда, когда люди обычно уже перестают о них думать.

Но детская непосредственность хороша до определенных пределов. Если она начинает мешать делу, то, значит, пора взять свои эмоции под контроль.

Тема 6. Семинарское занятие: Универсальные этические нормы и психологические принципы общения и социального взаимодействия.

Основные вопросы:

1. Знание тезауруса основных понятий по изучаемой дисциплине для отработки к семинарским занятиям, к экзамену по теме 3.

Задание 1.4.1. Проверка анализа литературных источников (УК-3-34):

- 12) Когда и почему возник этикет в обществе?
- 13) Какие функции выполняет этикет?
- 14) Дайте определение понятий "этика", "общение", "деловое общение", "этика делового общения".
- 15) Каковы особенности этики делового общения традиционного общества?
- 16) Какова, по вашему мнению, роль этики и этикета в деловом общении?
- 17) Какова, по вашему мнению, роль этики в педагогическом общении?
- 18) Какова, по вашему мнению, роль этики в семейном общении?
- 19) Назовите основные принципы этики делового общения "сверху-вниз" (между руководителем и подчиненным).
- 20) Назовите основные принципы этики делового общения "снизу-вверх" (между подчиненным и руководителем).
- 21) Назовите основные принципы этики делового общения "по горизонтали" (между коллегами).
- 22) Каковы средства и способы повышения уровня этичности делового общения?

Задания:

2. Составление тематического словаря (используя указанную литературу с указанием автора и страницы, откуда данный термин взят).

3. Проверка выполнения заданий.

Задание 2.4.1. Теоретико-практическое задание (УК-3-У4):

1) В. В. Бойко (1996) выделяет виды коммуникативной толерантности. Приведите примеры ситуаций, где они проявляются и заполните таблицу.

Эффект восприятия	Характеристика	Примеры ситуации
ситуативная коммуникативная толерантность	проявляется в отношении представителей определенной расы, национальности, социального слоя;	
....		

3) Ю. В. Жуков (1988) выделяет три группы правил, составляющих коммуникативную культуру. Приведите примеры ситуаций, где они проявляются и заполните таблицу:

Правило	Характеристика	Примеры ситуации
правила коммуникативного этикета	не определяют тип общения и не влияют на общую для всех эффективность, но определяют индивидуальный успех отдельных участников общения	
....		

Задание 3.4.1. Выполнение локального исследования (УК-3-В4):

1) Тестовая методика «**Насколько этично ваше поведение на работе?**»

Инструкция. Определите для себя, как часто вы совершаете, совершали или будете совершать в будущем указанные поступки. Перед каждым из приведенных ниже 15 утверждений поставьте букву, соответствующую вашему ответу:

«С» - часто, «В» - время от времени, «Р» - редко, «Н» - никогда.

Опросник

Если имеется возможность и это мне ничем не грозит, то:

1. Я опаздываю на работу, хотя знаю, что мне, тем не менее, продолжают платить деньги за весь рабочий день.

1. Я ухожу с работы пораньше, хотя знаю, что мне, тем не менее, продолжают платить деньги за весь рабочий день.

2. Я делаю длительные перерывы при выполнении работы, хотя знаю, что мне, тем не менее, продолжают платить деньги за весь рабочий день.

3. Я звоню и сообщаю, что я болен (хотя это не правда), чтобы получить лишнюю выходную.

4. Я использую рабочий телефон для ведения личных междугородних переговоров.

5. Я занимаюсь своими личными делами во время работы.

6. Я использую ксерокс в офисе в своих личных целях.

7. Я пересылаю свою почту вместе с почтой компании, в которой я работаю.

8. Я ношу домой часть продукции, производимой компанией.

9. Я раздаю ее своим друзьям или позволяю им пользоваться этой продукцией без спроса.

10. Я заставляю компанию платить за еду, которую я в действительности не ел, или за поездки, которые я в действительности не делал, или покрывать мои прочие затраты, которых не было.

11. Я использую служебную машину в своих личных целях.

12. Я приглашаю своего друга куда-нибудь пообедать и записываю это на счет компании.

13. Я приглашаю своего друга в какую-нибудь поездку и записываю это на счет компании.

14. Я принимаю подарки от поставщиков от клиентов за оказанные им мною услуги.

Подсчитайте количество баллов, используя ключ.

Никогда	Редко	Время от времени	Часто
1	2	3	4

У вас должно получиться от 15 до 60 баллов в сумме. Поскольку все утверждения и высказывания были не этичными, чем меньше очков вы набрали, тем более этично ваше поведение на работе.

Тема 7. Семинарское занятие: Методы исследования общения как вида деятельности и основной формы социального взаимодействия.

Основные вопросы:

1. Знание тезауруса основных понятий по изучаемой дисциплине для отработки к семинарским занятиям, к экзамену по теме 4.

Задание 1.5.1. Проверка анализа литературных источников (УК-3-35):

Составление аналитического обзора, используя указанную литературу (в соответствии с критериями: их актуальность, цели и задачи, отличительные особенности, дополните, какие из участников не учтены, применимы ли данные правила в других видах общения и т.п.).

f) Составьте конспект и проведите анализ по теме: «Роль психодиагностики в психологии общения».

g) Составьте конспект и проведите анализ по теме: «Основные методы исследования в психологии общения».

h) Составьте конспект и проведите анализ по теме: «Методы исследования в деловом общении».

i) Составьте конспект и проведите анализ по теме: «Методы исследования в семейных

взаимоотношений».

ж) Составьте конспект и проведите анализ по теме: «Методы исследования в педагогическом общении».

Задания:

4. Составление тематического словаря (используя указанную литературу с указанием автора и страницы, откуда данный термин взят).

3. Проверка выполнения заданий.

Задание 2.5.1. Выполнения теоретико-практического задания (УК-3-У5):

2) В тесте «Ваш стиль делового общения» выделяют различные стили. Приведите примеры ситуаций, где они проявляются и заполните таблицу:

Стиль делового общения	Характеристика	Примеры ситуаций
Ориентация на действие	- характерно обсуждение фактов, процедурных вопросов, планирования, организации, контролирования, деталей. Человек, владеющий этим стилем, ориентирован на систематичность, последовательность, тщательность. Он честен, многословен и мало эмоционален.	
.....		

Задание 3.5.1. Выполнение локального исследования. (УК-3-В5):

1). Проведите исследование компетентности в общении по тесту «**Оценка уровня общительности**» (В. Ф. Ряховский).

Тест дает возможность определить уровень коммуникабельности человека. Отвечать на вопросы следует, используя 3 варианта ответов - «да», «иногда» и «нет».

Инструкция: вашему вниманию предлагаются несколько простых вопросов. Отвечайте быстро, однозначно: «да», «нет», «иногда».

Лист вопросов

9. Вам предстоит ординарная или деловая встреча. Выбивает ли вас ее ожидание из колеи?

10. Вызывает ли у вас смутение и неудовольствие поручение выступить с докладом, сообщением, информацией на каком-либо совещании, собрании или ином мероприятии?

11. Не откладываете ли вы визит к врачу до последнего момента?

12. Вам предлагают выехать в командировку в город, где вы никогда не бывали. Приложите ли вы максимум усилий, чтобы избежать этой командировки?

13. Любите ли вы делиться своими переживаниями с кем бы то ни было?

14. Раздражаетесь ли вы, если незнакомый человек на улице обратится к вам с просьбой (показать дорогу, назвать время, ответить на какой-то вопрос)?

15. Верите ли вы, что существует проблема отцов и детей и что людям разных поколений трудно понимать друг друга?

16. Постесняетесь ли вы напомнить знакомому, что он забыл вам вернуть деньги, 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?

17. Вас приводит в ужас любая длинная очередь, где бы она ни была (в магазине, библиотеке, кассе кинотеатра). Предпочитаете ли вы отказаться от своего намерения или встанете в хвост и будете томиться в ожидании?

18. Бойтесь ли вы участвовать в какой-либо комиссии по рассмотрению конфликтных ситуаций?

19. У вас есть собственные сугубо индивидуальные критерии оценки произведений литературы, искусства, культуры, и никаких чужих мнений на этот счет вы не приемлете. Это так?

20. Услышав где-либо в кулуарах высказывание явно ошибочной точки зрения по хорошо

известному вам вопросу, предпочитаете ли вы промолчать и не вступать в разговор?

21. Вызывает ли у вас досаду чья-либо просьба помочь разобраться в том или ином служебном вопросе или учебной теме?

22. Охотнее ли вы излагаете свою точку зрения (мнение, оценку) в письменной форме, чем в устной?

Оценка ответов:

«да» - **2** очка;

«иногда» - **1** очко;

«нет» - **0** очков.

Полученные очки суммируются, и по классификатору определяется, к какой категории относится испытуемый.

Классификатор теста

30-31 очко. Вы явно некоммуникабельны, и это ваша беда, так как страдаете от этого больше вы сами. Но и близким вам людям нелегко. На вас трудно положиться в деле, которое требует групповых усилий. Старайтесь быть общительнее, контролируйте себя.

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

19-24 очка. Вы, в известной степени общительны и в незнакомой обстановке чувствует себя вполне уверенно. Новые проблемы вас не путают. И все же с новыми людьми сходите с оглядкой, в спорах и диспутах участвуют неохотно. В ваших высказываниях порой слишком много сарказма, без всякого на то основания. Эти недостатки исправимы.

14-18 очков. У вас нормальная коммуникабельность. Вы 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 вас раздражение.

9-13 очков. Вы весьма общительны (порой, быть может, даже сверх меры). Любопытны, разговорчивы, любите высказываться по разным вопросам, что, бывает, вызывает раздражение окружающих. Охотно знакомитесь с новыми людьми. Любите бывать в центре внимания, никому не отказываете в просьбах, хотя не всегда можете их выполнить. Бывает, вспылите, но быстро отходите. Чего вам недостает, так это усидчивости, терпения и отваги при столкновении с серьезными проблемами. При желании, однако, вы можете себя заставить не отступать.

4-6 очков. Вы, должно быть, рубаха-парень. Общительность бьет из вас ключом. Вы всегда в курсе всех дел. Вы любите принимать участие во всех дискуссиях, хотя серьезные темы могут вызвать у вас мигрень или даже хандру. Охотно берете слово по любому вопросу, даже если имеете о нем поверхностное представление. Всюду чувствуете себя в своей тарелке. Беретесь за любое дело, хотя не всегда можете успешно довести его до конца. По этой самой причине руководители и коллеги относятся к вам с некоторой опаской и сомнениями. Задумайтесь над этими фактами.

3 очка 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 некомпетентны. Вольно или невольно вы часто бываете причиной разного рода конфликтов в вашем окружении. Вспыльчивы, обидчивы, нередко бываете необъективны. Серьезная работа - не для вас.

Людам - и на работе, и дома, и вообще повсюду - трудно с вами. Да, вам надо поработать над собой и своим характером! Прежде всего воспитывайте в себе терпеливость и сдержанность, уважительно относитесь к людям, наконец, подумайте о своем здоровье - такой стиль жизни не проходит бесследно.

2) Проведите исследование по методике **«Коммуникативные и организаторские склонности» (КОС) (В.В. Синявский, В.А. Федорошин).**

Инструкция: на каждый вопрос следует ответить «да» или «нет». Если вы затрудняетесь в выборе ответа, необходимо все-таки склониться к соответствующей альтернативе (+) или (-).

Лист вопросов

41. Много ли у Вас друзей, с которыми Вы постоянно общаетесь?
42. Часто ли Вам удается склонить большинство своих товарищей к принятию ими Вашего мнения?
43. Долго ли Вас беспокоит чувство обиды, причиненное Вам кем-то из Ваших товарищей?
44. Всегда ли Вам трудно ориентироваться в создавшейся критической ситуации?
45. Есть ли у Вас стремление к установлению новых знакомств с разными людьми?
46. Нравится ли Вам заниматься общественной работой?
47. Верно ли, что Вам приятнее и проще проводить время с книгами или за каким-либо другим занятием, чем с людьми?
48. Если возникли какие-либо помехи в осуществлении Ваших намерений, то легко ли Вы отступаете от них?
49. Легко ли Вы устанавливаете контакты с людьми, которые значительно старше Вас по возрасту?
50. Любите ли Вы придумывать и организовывать со своими товарищами различные игры и развлечения?
51. Трудно ли Вы включаетесь в новую для Вас компанию?
52. Часто ли Вы откладываете на другие дни те дела, которые нужно было бы выполнить сегодня?
53. Легко ли Вам удается устанавливать контакты с незнакомыми людьми?
54. Стремитесь ли Вы добиваться, чтобы Ваши товарищи действовали в соответствии с Вашим мнением?
55. Трудно ли Вы осваиваетесь в новом коллективе?
56. Верно ли, что у Вас не бывает конфликтов с товарищами из-за невыполнения ими своих обязанностей, обязательств?
57. Стремитесь ли Вы при удобном случае познакомиться и побеседовать с новым человеком?
58. Часто ли в решении важных дел Вы принимаете инициативу на себя?
59. Раздражают ли Вас окружающие люди и хочется ли Вам побыть одному?
60. Правда ли, что Вы обычно плохо ориентируетесь в незнакомой для Вас обстановке?
61. Нравится ли Вам постоянно находиться среди людей?
62. Возникает ли у Вас раздражение, если Вам не удастся закончить начатое дело?
63. Испытываете ли Вы чувство затруднения, неудобства или стеснения, если приходится проявить инициативу, чтобы познакомиться с новым человеком?
64. Правда ли, что Вы утомляетесь от частого общения с товарищами?
65. Любите ли Вы участвовать в коллективных играх?
66. Часто ли Вы проявляете инициативу при решении вопросов, затрагивающих интересы Ваших товарищей?
67. Правда ли, что Вы чувствуете себя неуверенно среди малознакомых Вам людей?
68. Верно ли, что Вы редко стремитесь к доказательству своей правоты?
69. Полагаете ли Вы, что Вам не доставляет особого труда внести оживление в

малознакомую Вам компанию?

70. Принимаете ли Вы участие в общественной работе в школе?
71. Стремитесь ли Вы ограничить круг своих знакомых небольшим количеством людей?
72. Верно ли, что Вы не стремитесь отстаивать свое мнение или решение, если оно не было сразу принято Вашими товарищами?
73. Чувствуете ли Вы себя непринужденно, попав в незнакомую Вам компанию?
74. Охотно ли Вы приступаете к организации различных мероприятий для своих товарищей?
75. Правда ли, что Вы не чувствуете себя достаточно уверенным и спокойным, когда приходится говорить что-либо большой группе людей?
76. Часто ли Вы опаздываете на деловые встречи, свидания?
77. Верно ли, что у Вас много друзей?
78. Часто ли Вы смущаетесь, чувствуете неловкость при общении с малознакомыми людьми?
79. Правда ли, что Вас пугает перспектива оказаться в новом коллективе?
80. Правда ли, что Вы не очень уверенно чувствуете себя в окружении большой группы своих товарищей?

Обработка результатов и интерпретация

Коммуникативные способности - ответы "да" на следующие вопросы: 1, 5, 9, 13, 17, 21, 25, 29, 33, 37; и "нет" на вопросы: 3, 7, 11, 15, 19, 23, 27, 31, 35, 39.

Организаторские способности - ответы "да" на следующие вопросы: 2, 6, 10, 14, 18, 22, 26, 30, 34, 38; и "нет" на вопросы: 4, 8, 12, 16, 20, 24, 28, 32, 36, 40.

Подсчитывается количество совпадающих с ключом ответов по каждому разделу методики, затем вычисляются оценочные коэффициенты отдельно для коммуникативных и организаторских способностей по формуле:

Высчитывается оценочный коэффициент (К) отдельно для коммуникативных и организаторских способностей.

$K = m/20$, m – количество совпавших с ключом ответов.

Оценочные коэффициенты может варьировать от 0 до 1. Показатели, близкие к 1 говорят о высоком уровне коммуникативных и организаторских способностях, близкие к 0 - о низком уровне. Первичные показатели коммуникативных и организаторских способностей могут быть представлены в виде оценок, свидетельствующих о разных уровнях изучаемых способностей.

Коммуникативные умения:

Показатель	Оценка	Уровень
0,10-0,45	1	I - низкий
0,46-0,55	2	II - ниже среднего
0,56-0,65	3	III - средний
0,66-0,75	4	IV - высокий
0,76-1	5	V - очень высокий

Организаторские умения:

Показатель	Оценка	Уровень
0,20-0,55	1	I - низкий
0,56-0,65	2	II - ниже среднего
0,66-0,70	3	III - средний
0,71-0,80	4	IV - высокий
0,81-1	5	V - очень высокий

Анализ полученных результатов.

Испытуемые, получившие оценку 1, характеризуются низким уровнем проявления коммуникативных и организаторских склонностей.

Испытуемым, получившим оценку 2, коммуникативные и организаторские склонности присущи на уровне ниже среднего. Они не стремятся к общению, чувствуют себя скованно в новой компании, коллективе; предпочитают проводить время наедине с собой, ограничивают свои знакомства; испытывают трудности в установлении контактов с людьми и при выступлении перед аудиторией; плохо ориентируются в незнакомой ситуации; не отстаивают свои мнения, тяжело переживают обиды; проявления инициативы в общественной деятельности крайне снижено, во многих делах они предпочитают избегать принятия самостоятельных решений.

Для испытуемых, получивших оценку 3, характерен средний уровень проявления коммуникативных и организаторских склонностей. Они стремятся к контактам с людьми, не ограничивают круг своих знакомств, отстаивают своё мнение, планируют свою работу, однако потенциал их склонностей не отличается высокой устойчивостью. Коммуникативные и организаторские склонности необходимо развивать и совершенствовать.

Испытуемые, получившие оценку 4, относятся к группе с высоким уровнем проявления коммуникативных и организаторских склонностей. Они не теряются в новой обстановке, быстро находят друзей, постоянно стремятся расширить круг своих знакомых, занимаются общественной деятельностью, помогают близким. Другим, проявляют инициативу в общении, с удовольствием принимают участие в организации общественных мероприятий, способны принять самостоятельное решение в трудной ситуации. Всё это они делают не по принуждению, а согласно внутренним устремлениям.

Испытуемые, получившие высшую оценку - 5, обладают очень высоким уровнем проявления коммуникативности и организаторских склонностей. Они испытывают потребность в коммуникативности и организаторской и активно стремятся к ней, быстро ориентироваться в трудных ситуациях, непринужденно ведут себя в новом коллективе, инициативны, предпочитают в важном деле или в создавшейся сложной ситуации принимать самостоятельные решения, отстаивают своё мнение и добиваются, чтобы оно было принято товарищами, могут внести оживление в незнакомую компанию, любят организовывать разные игры, мероприятия. Настойчивы в деятельности, которая их привлекает. Они сами ищут такие дела, которые бы удовлетворяли их потребность в коммуникации и организаторской деятельности.

Тема 8. Семинарское занятие: Технологии эффективного общения и повышения коммуникативной компетентности для решения задач социального взаимодействия.

Основные вопросы:

1. Знание тезауруса основных понятий по изучаемой дисциплине для отработки к семинарским занятиям, к экзамену по теме 5.

Задание 1.6.1. Подготовка презентации (по выбору студента). (УК-3-36):

- 6) Коммуникативная компетентность личности и альтернативные определения.
- 7) Классификация техник активного слушания: постановки вопросов, малого разговора.
- 8) Классификация техник активного слушания: вербализации.
- 9) Техника эффективной похвалы.
- 10) Техника использования «Ты-высказываний» и «Я-высказываний».

Задание 1.6.2. Блиц-опрос (УК-3-36):

- 10) Раскройте характеристику эго-состояний по Э. Берну.
- 11) В чем психологический смысл учета в общении эго-состояний?
- 12) В чем сущность трансакционного анализа процесса взаимодействия по Э. Берну?
- 13) В чем смысл репрезентативных систем?

- 14) Назовите психологические приемы влияния на партнера в общении.
- 15) Техники регуляции эмоционального напряжения в общении.
- 16) Репрезентативные системы и их учет в общении.
- 17) Учет эго-состояний личности в общении.
- 18) Роль тренинга в развитии коммуникативной компетентности и профессиональной коммуникации: структура, логика и логистика, техники.

Задания:

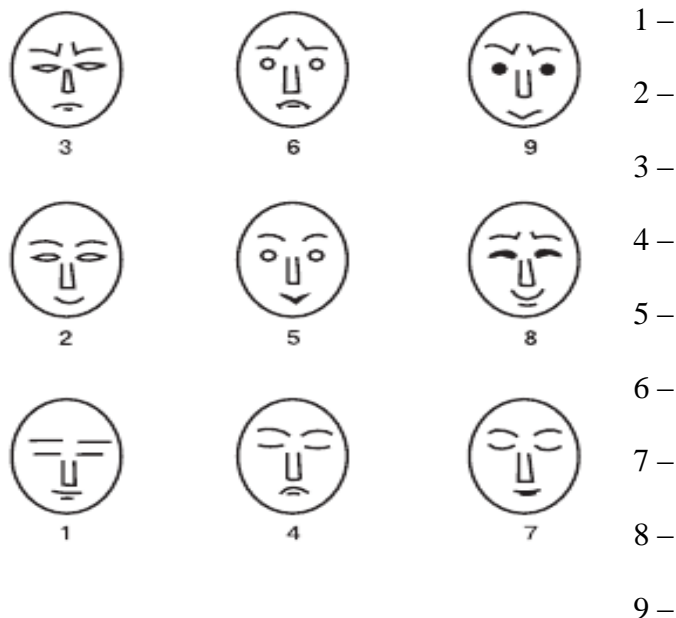
2. Составление тематического словаря (используя указанную литературу с указанием автора и страницы, откуда данный термин взят).

3.. Проверка выполнения заданий.

Задание 2.6.1. Выполнение теоретико-практического задания (УК-3-У6):

3) Выделяют четыре вида активных ответных реакций в общении, обеспечивающих рефлексивное слушание. Проведите их сравнительный анализ, самостоятельно выбрав критерии сравнения. По результатам составьте таблицу, дополнив примерами ситуаций общения, в которых они используются.

4) В процессе общения важную роль играют простые мимические признаки собеседника, которые входят в состав мимических симптомокомплексов, отражающих различные сочетания положения глаз, губ, век, бровей, подвижность лица и его частей. Подпишите эмоциональные состояния, которые на них изображены:



3) Классифицируйте приведенные ниже перечни неязыковых сигналов по пяти категориям: поза, мимика, жестикуляция, дистанцирование, интонация. Все сигналы вложены в предложения, которые дают некоторые представления об общей ситуации или позволяют догадаться о ней, например, Вы мечтательно рассмеялись. Ответ: мимика.

i. Он воскликнул: «Хотел бы я хоть раз, убедиться, что ты выполнишь порученное тебе дело!»!

j. Она отступила на шаг назад: «Что ты себе вообразил?»

k. Он стоял, прислонившись к столу, скрестив ноги.....

l. Четырехлетняя девочка уверяла свою маму, что может застегнуть пальто самостоятельно. Мама сказала: «Конечно, ты можешь сделать это самостоятельно, сокровище мое!» – и тут же сама застегнула пальто малышке

m. В то время, как Н. уверял, что ищет контакты с молодым поколением, он неоднократно выставлял руки вперед, словно защищаясь, будто хотел отодвинуться от слушателей....

n. Вы ждете, переминаясь с ноги на ногу, пока секретарь заполняет бланк.....

o. Он идет к окну и закрывает его ...

p. Она безмолвно на него взглянула, но крылья ее носа дрожали от едва скрытого

возбуждения....

4) Зная функциональные характеристики эго-состояний личности, заполните таблицу

Эго-состояние	Основные функции	Мимическое выражение	Пантомимика	Характерная лексика

5) Составьте рассказ о море (3-4 предложения), используя речевые предикаты для разных репрезентативных систем

Визуалы	Аудиалы	Кинестетики	Дигиталы

Задание 3.6.1. Выполнение практического задания (УК-3-В6):

2) Прочтите описание каждой ситуации, Напишите в колонке примеры высказываний типа Я-сообщение.

Вы-утверждения (Ты-высказывания)	Я-утверждения (Я-высказывания)
Вы нарушили свое слово: не пришли на встречу вовремя	
Вы меня подвели, потому что не выполнили задание в указанный срок	
Вы никогда не сдаете мои отчеты в срок, так как всегда отвлекаетесь по личным делам	
Вы постоянно выводите меня из терпения своими опозданиями	
Вы оскорбляете мои чувства, когда не привлекаете меня к принятию решений касающихся лично меня	
Вы всегда критикуете меня в присутствии моих подчиненных	
Вы никогда не ставите меня в известность, когда отлучаетесь с рабочего места	
Вы постоянно мне звоните по утрам по каким-то личным вопросам	

2) В таблице представлены типичные ошибки при постановке вопросов. Обоснуйте, почему возникла данная ошибка и предложите способы их преодоления.

Типичная ошибка в формулировке вопроса	Почему это ошибка?	Способ преодоления
1. Почему?		
2. Почему вы не...?		
3. Как вы могли согласиться...? (отказаться... пригласить... не пригласить... так ответить... не ответить и т. п.)		

3) Проведите соответствие между речевыми предикатами и репрезентативной системе, к которой они относятся, соединив их между собой:

Речевые предикаты	Репрезентативная система
рассказывать	В
одуряющий	А
гулко	К
в четких рамках	В
с головой окунуться	А
графический	К
ухватить	В
с блеском	А
журчание	К

где:

В – визуальная

А – аудиальная

К – кинестетическая

Задание 3.6.2. Выполнение локального исследования (УК-3-В6):

2) Тест «Транзактный анализ общения»

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

Обращаясь к другому человеку, мы обычно выбираем себе и собеседнику одно из трех возможных состояний нашего Я: состояние Родителя, Взрослого или Дитя.

Характеристики состояний:

- назидательный, самоуверенно-агрессивный;
- рациональный;
- корректный;
- сдержанный;
- эмоциональный;
- неуверенный;
- подчиняемый. Родитель, Взрослый, Дитя
- учит, направляет оценивает, осуждает опекает;
- трезво оценивает, логически мыслит, владеет собой;
- капризничает, упрямится, творит, протестует.

Человек, говоря первую фразу, задает тон разговора тем, что невольно выбирает себе и собеседнику подходящее состояние Я. Деловое общение должно происходить на уровне Взрослый-Взрослый.

Трансактный анализ общения позволит вам овладеть тонкостями делового общения: более точно улавливать скрытый смысл сказанного, стать инициатором общения, избежать тактических и стратегических ошибок контакта.

Эти три «Я» сопровождают нас всю жизнь. Зрелый человек умело использует разные формы поведения, лишь бы они были уместны. Самоконтроль и гибкость помогают ему вовремя вернуться во «взрослое» состояние, что особенно и отличает зрелую личность от юнца, пусть даже солидного возраста.

Попробуйте оценить, как сочетаются эти три Я в вашем поведении. Для этого оцените приведенные высказывания в баллах от 0 до 10.

Текст опросника

1. Мне порой не хватает выдержки.
2. Если мои желания мешают мне, то я умею их подавлять.
3. Родители (как более взрослые люди) должны устраивать семейную жизнь своих детей.
4. Я иногда преувеличиваю свою роль в каких-либо событиях.
5. Меня провести нелегко.
6. Мне бы понравилось быть воспитателем.
7. Бывает, мне хочется поддурчиться, как маленькому.
8. Думаю, что я правильно понимаю все происходящие события.
9. Каждый должен выполнять свой долг.
10. Нередко я поступаю не как надо, а как хочется.
11. Принимая решение, я стараюсь продумать его последствия.
12. Младшее поколение должно учиться у старших, как ему следует жить.
13. Я, как и многие люди, бываю обидчив.
14. Мне удастся видеть в людях больше, чем они говорят о себе.
15. Дети должны беспрекословно следовать указаниям родителей.
16. Я - увлекающийся человек.
17. Мой основной критерий оценки человека - объективность.
18. Мои взгляды непоколебимы.
19. Бывает, что я не уступаю в споре лишь потому, что не хочу уступать.
20. Правила оправданны лишь до тех пор, пока они полезны.
21. Люди должны соблюдать все правила независимо от обстоятельств.

Обработка результатов

Подсчитайте отдельно сумму баллов по строкам:

- 1, 4, 7, 10, 13, 16, 19 (Д - Дитя);

- 2, 5, 8, 11, 14, 17, 20 (В - Взрослый);
- 3, 6, 9, 12, 15, 18, 21 (Р - Родитель).

Расположите соответствующие символы в порядке убывания веса. Если у вас получилась формула ВДР, то это значит, что вы обладаете развитым чувством ответственности, в меру импульсивны и непосредственны и не склонны к назиданиям и поучениям. Вам можно пожелать лишь сохранить эти качества и впредь. Они помогут в любом деле, связанном с общением, коллективным трудом, творчеством.

Хуже, если на первом месте стоит Р. Категоричность и самоуверенность противопоказаны, например, педагогу, организатору - словом, всем, кто в основном имеет дело с людьми, а не с машинами.

Сочетание РДВ порой способно осложнить жизнь обладателю такой характеристики. «Родитель» с детской непосредственностью режет «правду-матку», ни в чем не сомневаясь и не заботясь о последствиях. Но и тут нет особых поводов для уныния. Если вас не привлекают организаторская работа, шумные компании и вы предпочитаете побыть наедине с книгой, кульманом или этюдником, то все в порядке. Если же нет и вы захотите передвинуть свое Р на второе или даже на третье место, то это вполне осуществимо. Вам помогут и так называемые группы тренировки общения, организованные профессиональными психологами во многих городах.

Д во главе приоритетной формулы - вполне приемлемый вариант, скажем, для научной работы. Эйнштейн, например, однажды шутливо объяснил причину своих научных успехов тем, что он развивался медленно и над многими вопросами задумался лишь тогда, когда люди обычно уже перестают о них думать.

Но детская непосредственность хороша до определенных пределов. Если она начинает мешать делу, то, значит, пора взять свои эмоции под контроль.

6. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

6.1. Задания для приобретения новых знаний, углубления и закрепления ранее приобретенных знаний

6.1.1. Основные категории учебной дисциплины для самостоятельного изучения

Аффилиация - потребность человека, проявляющаяся в его желании и стремлении постоянно быть с людьми, устанавливать и сохранять положительные взаимоотношения с ними.

Вежливость - это обращение с людьми, учитывающее их потребности быть оцененными и защищенными; соблюдение правил приличия, учтивость, уважительность, тактичность, деликатность.

Взаимодействие - это действия индивидов, направленных друг к другу.

Внушаемость - это склонность субъекта к некритической (непроизвольной) податливости воздействиям других людей, их советам, указаниям, даже если они противоречат его собственным убеждениям и интересам. Это безотчетное изменение своего поведения под влиянием внушения. Внушаемые субъекты легко заражаются настроениями, взглядами и привычками других людей. Они часто склонны к подражанию. Внушаемость зависит как от устойчивых свойств человека - высокого нейротизма, слабости нервной системы, - так и от ситуативных его состояний - тревоги, неуверенности в себе или же эмоционального возбуждения.

Диалогическое общение - равноправное субъект-субъектное взаимодействие, имеющее целью взаимное познание, стремление к реализации целей каждого партнера.

Идентификация (или отождествление) - это установление сходства одного человека с другим.

Идентификация (от лат. identificatio - отождествляю) состоит в воображаемой подстановке себя на место партнера по общению, воображаемом взятии на себя роли,

которую выполняет этот партнер, мысленном построении своего поведения таким же способом, как и партнер, примыкая к его позиции. Поставить себя на место другого не так просто, как может показаться с первого взгляда. Воображение себя на месте другого может не только не дать ожидаемых результатов, но даже осложнить взаимопонимание.

Имидж – воспринимаемый и передаваемый образ человека.

Коммуникация - процесс двустороннего обмена информацией, ведущей ко взаимному пониманию.

Коммуникативные барьеры - это психологические препятствия на пути адекватной передачи информации между партнерами по общению.

Коммуникативная компетентность (компетентности в общении), т. е. умения устанавливать и поддерживать необходимые контакты с людьми. Коммуникативная компетентность включает систему знаний и умений (техник), обеспечивающих успешное протекание коммуникативных процессов у человека в различных ситуациях общения.

Коммуникативная культура - это совокупность культурных норм, культурологических знаний, ценностей и значений, используемых в процессе коммуникации, в том числе и при общении.

Коммуникативная толерантность - это характеристика отношения личности к людям, показывающая степень переносимости ею неприятных или неприемлемых, по ее мнению, психических состояний, качеств и поступков партнеров по взаимодействию.

Конформность - это склонность человека к добровольному сознательному (произвольному) изменению своих ожидаемых реакций для сближения с реакцией окружающих вследствие признания большей их правоты. Или, проще говоря, - это свойство человека легко менять свою точку зрения, установку на что то под влиянием группового мнения. Конформность называют также внутригрупповой суггестией или внушаемостью. Правда, некоторые авторы, например А. Е. Личко и соавт., не отождествляют внушаемость и конформность, отмечая отсутствие зависимости между ними и различие механизмов их проявления. Понятие конформности часто отождествляется с конформизмом, что, с моей точки зрения, создает путаницу в понимании того и другого.

Конформизм определяется как «изменение поведения или убеждения... в результате реального или воображаемого давления группы». Иначе говоря, если конформность является свойством (качеством) человека, то конформизм - это поведение, которое может быть вызвано конформностью, а может быть и не связано с ней. Нейл с соавторами выделили две формы конформизма - уступчивость и одобрение.

Культура поведения - поступки и формы общения людей, основанные на нравственности, эстетическом вкусе и соблюдении определенных норм и правил. Истинная культура поведения есть органическое единство внутренней и внешней культуры человека, умение найти правильную линию поведения даже в нестандартной, а порой и в экстремальной ситуации. В этой главе понятие "культура поведения" будем рассматривать как часть делового этикета, отлично понимая, что сам термин "культура" в широком смысле гораздо объемнее понятия "деловой этикет". Последний относится к категории "культура" как особенное к общему.

Межличностные отношения - это отношения, складывающиеся между отдельными людьми.

Мораль (от лат. *moralis* - нравственный) - это система этических ценностей, которые признаются человеком. Мораль - важнейший способ нормативной регуляции общественных отношений, общения и поведения людей в самых различных сферах общественной жизни - семье, быту, политике, науке, труде и т.д.

Нонконформизм - опровержение человеком мнения большинства, протест подчинения, кажущаяся независимость личности от мнения группы, хотя на самом деле и здесь точка зрения большинства является основой для поведения человека.

Общение - специфическая форма взаимодействия человека с другими людьми как

членами общества; в общении реализуются социальные отношения людей.

Общение - процесс взаимодействия общественных субъектов: социальных групп, общностей или личностей, в котором происходит обмен информацией, опытом, способностями и результатами деятельности. Общение выступает как способ бытия общества и человека. Именно в процессе общения происходят социализация личности и ее самореализация. По мнению Аристотеля, способность вступать в общение отличает человека от "недоразвитых в нравственном смысле существ" и от "сверхчеловека". Поэтому "тот, кто не способен вступать в общение или, считая себя существом самодовлеющим, не чувствует потребности ни в чем, уже не составляет элемента государства, становясь либо животным, либо божеством".

Общение вербальное происходит посредством речи, невербальное - с помощью паралингвистических средств передачи информации (громкость речи, тембр голоса, жесты, мимика, позы).

Общение непосредственное (прямое) - это естественное общение, когда субъекты взаимодействия находятся рядом и общаются посредством речи, мимики и жестов. Данный вид общения является наиболее полноценным, потому что индивиды в процессе его получают максимальную информацию друг о друге.

Общение опосредованное (косвенное) осуществляется в ситуациях, когда индивиды отдалены друг от друга временем или расстоянием. Например, разговор по телефону, переписка. Опосредованное общение - это неполный психологический контакт, когда обратная связь затруднена.

Ориентация на контроль предполагает стремление контролировать, управлять ситуацией и поведением других, которые обычно сочетаются с желанием доминировать во взаимодействии.

Ориентация на понимание включает в себя стремление понять ситуацию и поведение других.

Педагогическое общение - это профессиональное общение учителя с учащимися, а также с их родителями, имеющее определенные педагогические, в том числе и воспитательные, цели. С помощью педагогического общения не только передаются знания и умения, но и изменяются свойства личности учащихся, устанавливается взаимопонимание, меняются мнения и установки.

Переговоры - способ разрешения конфликтов, при котором каждая из сторон выдвигает собственный набор требований, но склонна к уступкам, к компромиссу. Как правило, предусматривается равноправие сторон, исключаются попытки силового разрешения конфликта. П. ведутся на основе определенных и одобряемых их участниками правил и предполагают, что стороны имеют не только частные, но и общие интересы. Одним из основных элементов П. является получение и обмен информацией с целью достижения согласия.

Репрезентативная система – предпочитаемый способ обработки информации.

Речь - это процесс использования языка в целях общения людей, это говорение.

Рефлексия - способность сознания человека сосредоточиться на самом себе - как перцептивный механизм осознание человеком того, как он воспринимается партнером по общению.

Социальное влияние - форма межличностного взаимодействия, в результате которого повторный ответ человека на проблему более сближается с ответом другого человека, чем с собственным первоначальным ответом.

Спор - обсуждение проблемы, способ ее коллективного исследования, при котором каждая из сторон отстаивает свое мнение.

Спор – это обсуждение в форме исследования проблемы с целью установления истины

Суггестия (внушаемость) - произвольная податливость человека мнению других лиц или группы, когда он и сам не замечает, как изменились его взгляды, поведение, это

происходит само собой.

Толерантность (лат. *tolerantia* - терпимость) - это терпимость, снисходительность к кому- или чему-либо. Это установка на либеральное, уважительное отношение и принятие (понимание) поведения, убеждений, национальных и иных традиций и ценностей других людей, отличающихся от собственных. Толерантность способствует предупреждению конфликтов и установлению взаимопонимания между людьми.

Тренинг - область практической психологии, ориентированной на использование активных методов групповой психологической работы с целью развития компетентности в общении.

Умение - освоенный субъектом способ выполнения действия на основе приобретенных знаний и навыков.

Уступчивость (внешний, показной конформизм), по Нейлу с соавторами, проявляется в делании того, что нам не хочется, чтобы заслужить поощрение или избежать наказания (например, голосование за резолюцию собрания, с которой человек не согласен). Если уступчивость представляет собой ответ на приказ, то ее называют подчинением.

Эмпатия - особый способ глубокого и безошибочного восприятия внутреннего мира другого человека.

Эмпатия – постижение эмоционального состояния, проникновение в переживания другого человека.

Этика (от греч. *ethos* - обычай, нрав) - учение о морали, нравственности. Термин "этика" впервые употребил Аристотель (384-322 до н.э.) для обозначения практической философии, которая должна дать ответ на вопрос, что мы должны делать, чтобы совершать правильные, нравственные поступки.

Этикет (от франц. *etiquette*) означает установленный порядок поведения где-либо. Это наиболее общее определение этикета.

Этикет – манера поведения человека, правила учтивости и вежливости, принятые в обществе.

Эффект категоризации состоит в том, что человеку приписываются те или иные характеристики в зависимости от того, к какой категории людей он отнесен. Например, в одном исследовании профессиональные психотерапевты смотрели снятое интервью с человеком, который в одном случае был представлен как пациент психиатрической клиники, а в другом случае - как поступающий туда на работу. В первом случае психотерапевты находили в его ответах массу признаков ненормальности и плохой адаптации. Во втором же случае психотерапевты решили, что он абсолютно нормален и хорошо адаптируется.

Эффект ореола проявляется в приписывании человеку, о котором имеется благоприятное мнение, положительных оценок и тех качеств, которые в данный момент не наблюдаются. Например, ученики, увидев на пиджаке учителя физической культуры значок мастера спорта, сделают заключение, что он обладает высоким мастерством и как педагог. В данном случае ореол спортсмена влияет на восприятие учителя физкультуры как профессионала педагога. Эффект ореола чаще всего возникает при следующих условиях: 1) когда воспринимающий судит о чертах, в которых он не разбирается; 2) когда черты связаны с нравственностью; 3) когда воспринимающий плохо знает данного человека.

Эффект первичности и новизны состоит в том, что первое впечатление о человеке сильнее, чем последующие, поэтому и велика роль первого появления учителя перед учащимися. Исправление первоначального впечатления о человеке требует длительного его познания и совершается с трудом.

Эффект стереотипизации состоит в том, что суждение о человеке выносится на основании своего ограниченного прошлого опыта или устоявшегося мнения других, некритически воспринятого субъектом общения. Стереотипы - это упрощенные и

стандартизированные концепции характеристик или ожидаемого поведения членов определенной группы. Стереотипизация - это идентификация человека как принадлежащего к определенной группе с присущими ей особенностями. Стереотипы играют как положительную, так и

Язык - это совокупность звуковых, словарных и грамматических средств выражения мыслей.

6.1.2. Задания для повторения и углубления приобретаемых знаний

№	Задание	Код результата обучения
1	Задание 1.1.1. Анализ литературных источников 1) Подходы к содержанию понятия «общения» в разных науках. 2) Роль общения в онтогенезе человека 3) Теории общения и взаимодействия в отечественной и зарубежной психологии 4) Индивидуально-типологические и индивидуально-психологические особенности человека и их учет в общении. 5) Концепции личности и их учет в общении. 6) Роль гендерных и национальных особенностей личности в общении 7) Вербальный и невербальный каналы общения 8) Изучение личности партнера по общению по невербальным признакам 9) Теории и ошибки каузальной атрибуции 10) Каковы функции восприятия в процессе общения? 11) Охарактеризуйте невербальные средства общения. 12) Назовите основные элементы вербального общения и охарактеризуйте их 13) Какие существуют барьеры понимания в общении 14) Какова роль обратных связей в передаче информации?	УК-3-31
2	Задание 1.2.1. Блиц-опрос 1) Перечислите основные стороны общения 2) В чем заключается их взаимосвязь. 3) В чем специфика коммуникативной стороны общения? 4) Что такое коммуникативные барьеры в общении? 5) В чем специфика интерактивной стороны общения? 6) В чем специфика перцептивной стороны общения? 7) Перечислите основные теории интеракции. 8) Какие теории и ошибки каузальной атрибуции вы знаете 9) Назовите теории позитивного межличностного взаимодействия	УК-3-32
3	Задание 1.3.1. Анализ литературных источников 1) Виды общения и их характеристика. 2) Классификации видов общения и критерии их разделения. 3) Назовите основные этапы делового общения и дайте их краткую характеристику. 4) Педагогическое общение и его характеристика. 5) Семейное общение и его характеристика. 6) Межличностное общение и его виды. 7) Назовите основные барьеры и помехи в деловом общении. 8) Назовите основные барьеры и помехи в педагогическом общении. 9) Назовите основные барьеры и помехи в семейном общении.	УК-3-33
4	Задание 1.4.1. Анализ литературных источников 1) Когда и почему возник этикет в обществе? 2) Какие функции выполняет этикет? 3) Дайте определение понятий "этика", "общение", "деловое общение", "этика делового общения". 4) Каковы особенности этики делового общения традиционного общества? 5) Какова, по вашему мнению, роль этики и этикета в деловом общении? 6) Какова, по вашему мнению, роль этики в педагогическом общении? 7) Какова, по вашему мнению, роль этики в семейном общении? 8) Назовите основные принципы этики делового общения "сверху-вниз" (между руководителем и подчиненным). 9) Назовите основные принципы этики делового общения "снизу-вверх" (между подчиненным и руководителем). 10) Назовите основные принципы этики делового общения "по горизонтали"	УК-3-34

	(между коллегами). 11) Каковы средства и способы повышения уровня этичности делового общения?	
5	Задание 1.5.1. Анализ литературных источников а) Составьте конспект и проведите анализ по теме: «Роль психодиагностики в психологии общения». б) Составьте конспект и проведите анализ по теме: «Основные методы исследования в психологии общения». в) Составьте конспект и проведите анализ по теме: «Методы исследования в деловом общении». г) Составьте конспект и проведите анализ по теме: «Методы исследования в семейных взаимоотношениях». е) Составьте конспект и проведите анализ по теме: «Методы исследования в педагогическом общении».	УК-3-35
6	Задание 1.6.1. Подготовка презентации 1) Коммуникативная компетентность личности и альтернативные определения. 2) Классификация техник активного слушания: постановки вопросов, малого разговора. 3) Классификация техник активного слушания: вербализации. 4) Техника эффективной похвалы. 5) Техника использования «Ты-высказываний» и «Я-высказываний». 6) Задание 1.6.2. Блиц-опрос 7) Раскройте характеристику эго-состояний по Э. Берну. 8) В чем психологический смысл учета в общении эго-состояний? 9) В чем сущность трансакционного анализа процесса взаимодействия по Э. Берну? 10) В чем смысл репрезентативных систем? 11) Назовите психологические приемы влияния на партнера в общении. 12) Техники регуляции эмоционального напряжения в общении. 13) Репрезентативные системы и их учет в общении. 14) Учет эго-состояний личности в общении. 15) Роль тренинга в развитии коммуникативной компетентности и профессиональной коммуникации: структура, логика и логистика, техники.	УК-3-36

6.2. Задания, направленные на формирование профессиональных умений

7	Задание 2.1.1. Теоретико-практическое задание 1) В процедуре общения выделяют этапы. Приведите пример ситуации общения с раскрытием характеристики и последовательности данных этапов. 2) Проведите сравнительный анализ общения и взаимодействия в XX и XXI вв., самостоятельно выбрав критерии сравнения. По результатам составьте таблицу. 3) Созданию взаимопонимания в общении могут мешать психологические барьеры. Приведите примеры ситуаций общения на каждый.	УК-3-У1
8	Задание 2.2.1. Теоретико-практическое задание 1) В процессе восприятия действует несколько психологических механизмов. Приведите примеры ситуаций общения на каждый. 2) Общение как взаимодействие можно рассмотреть с позиций ориентации на контроль и ориентации на понимание. Проведите их сравнительный анализ, самостоятельно выбрав критерии сравнения. По результатам составьте таблицу и приведите примеры.	УК-3-У2
9	Задание 2.3.1. Теоретико-практическое задание 1) Приведите примеры ситуаций общения при различных видах общения (семейное, деловое, педагогическое и др.). 2) Правильным взаимоотношениям детей и родителей мешают разнообразные «барьеры» (занятости, возраста, стереотипа и т.п.). Приведите примеры ситуаций общения на каждый. 3) Установите соответствие между типами взаимовлияний и предложенными характеристиками.	УК-3-У3
10	Задание 2.4.1. Теоретико-практическое задание 1) В. В. Бойко (1996) выделяет виды коммуникативной толерантности. Приведите примеры ситуаций, где они проявляются и заполните таблицу. 2) Ю. В. Жуков (1988) выделяет три группы правил, составляющих коммуникативную культуру. Приведите примеры ситуаций, где они проявляются и заполните таблицу.	УК-3-У4

11	Задание 2.5.1. Теоретико-практическое задание В тесте «Ваш стиль делового общения» выделяют различные стили. Приведите примеры ситуаций, где они проявляются и заполните таблицу	УК-3-У5
12	Задание 2.6.1. Теоретико-практическое задание 1) Выделяют четыре вида активных ответных реакций в общении, обеспечивающих рефлексивное слушание. Проведите их сравнительный анализ, самостоятельно выбрав критерии сравнения. По результатам составьте таблицу, дополнив примерами ситуаций общения, в которых они используются. 2) В процессе общения важную роль играют простые мимические признаки собеседника, которые входят в состав мимических симптомокомплексов, отражающих различные сочетания положения глаз, губ, век, бровей, подвижность лица и его частей. Подпишите эмоциональные состояния, которые изображены (см. текст). 3) Классифицируйте приведенные в тексте перечни неязыковых сигналов по пяти категориям: поза, мимика, жестикуляция, дистанцирование, интонация. 4) Зная функциональные характеристики эго-состояний личности, заполните таблицу. 5) Составьте рассказ о море (3-4 предложения), используя речевые предикаты для разных репрезентативных систем.	УК-3-У6

6.3. Задания, направленные на формирование профессиональных навыков

13	Задание 3.1.1. Локальное исследование Тест «Умеете ли вы слушать?» Задание 3.1.2. Локальное исследование Методика диагностики «помех» в установлении эмоциональных контактов В. В. Бойко.	УК-3-В1
14	Задание 3.2.1. Практическое задание. 1) Восприятие партнера по общению и возникновение первого впечатления о нем базируется на ряде эффектов. Приведите примеры ситуаций общения, в которых они возникают. 2) Проведите сравнительный анализ теории интеракции, самостоятельно выбрав критерии сравнения и различий. По результатам составьте таблицу. Задание 3.2.2. Локальное исследование Методика В. В. Бойко «Диагностика уровня эмпатии»	УК-3-В2
15	Задание 3.3.1. Локальное исследование Тест «Ваш стиль делового общения» Задание 3.3.2. Практическое задание Выберите тему деловой беседы. по телефону ответит на вопросы (см. текст). По окончании делового телефонного разговора потратьте 3-5 минут на анализ содержания и стиля разговора. Проанализируйте свои впечатления. Найдите уязвимые места в разговоре. Постарайтесь понять причину своих ошибок.	УК-3-В3
16	Задание 3.4.1. Локальное исследование Тестовая методика «Насколько этично ваше поведение на работе?»	УК-3-В4
17	Задание 3.5.1. Локальное исследование 1) Проведите исследование компетентности в общении по тесту «Оценка уровня общительности» (В. Ф. Ряховский). 2) Проведите исследование по методике «Коммуникативные и организаторские склонности» (КОС) (В.В. Синявский, В.А. Федорошин).	УК-3-В5
18	Задание 3.6.1. Практическое задание. 1) Прочтите описание каждой ситуации, Напишите в колонке примеры высказываний типа Я-сообщение. 2) В таблице представлены типичные ошибки при постановке вопросов. Обоснуйте, почему возникла данная ошибка и предложите способы их преодоления. 3) Проведите соответствие между речевыми предикатами и репрезентативной системе, к которой они относятся, соединив их между собой. Задание 3.6.2. Локальное исследование Тест «Трансактный анализ общения»	УК-3-В6

7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

7.1. Средства оценивания текущего контроля

- письменные краткие опросы в ходе аудиторных занятий на знание категорий учебной дисциплины, указанных в п.6.1.1.
- задания и упражнения, рекомендованные для самостоятельной работы;
- самостоятельная работа по темам 1-5,
- задания для повторения и углубления приобретаемых знаний в п.6.1-6.3.

7.2. ФОС для текущего контроля

№	Формируемая компетенция	Показатели результата обучения	ФОС текущего контроля
1	способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде (УК-3)	УК-3-31, УК-3-32 УК-3-33, УК-3-34 УК-3-35, УК-3-36	Знание тезауруса основных категорий по темам 1-5 учебной дисциплины Письменный опрос на занятиях по анализу литературных источников тем 1-5 Блиц-опросы по темам 1,5 Подготовка презентации по теме 5. Задания для самостоятельной работы по темам 1-5
2		УК-3-У1, УК-3-У2 УК-3-У3, УК-3-У4 УК-3-У5, УК-3-У6	Проверка выполнения теоретико-заданий для самостоятельной работы по темам 1-5 учебной дисциплины
3		УК-3-В2 УК-3-В3 УК-3-В6	Задания для самостоятельной работы темы 1-5 Проверка выполнения заданий тем 1,2,5
4		УК-3-В1, УК-3-В2 УК-3-В3, УК-3-В4 УК-3-В5, УК-3-В6	Локальные исследования по темам 1-5

7.3 ФОС для промежуточной аттестации

Формируемая компетенция	Планируемые результаты обучения	ФОС для оценки знаний
способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде (УК-3)	<u>Знать:</u>	
	УК-3-31	Вопросы к зачету 1-5
	УК-3-32	Вопросы к зачету 6-17
	УК-3-33	Вопросы к зачету 18-23
	УК-3-34	Вопросы к зачету 26
	УК-3-35	Вопросы к зачету 27-31
	УК-3-36	Вопросы к зачету 32-40

7.3.1. Задания для оценки знаний

Примерный перечень вопросов для подготовки к зачету по учебной дисциплине

1. Общение как вид деятельности и основная форма социального взаимодействия.
2. Содержание понятия «общения» как процесса установления и развития контактов между людьми.
3. Роль общения в психическом развитии человека.
4. Развитие общения в онтогенезе.
5. Общие представления об общении: функции, стили, уровни, этапы и стратегии.
6. Структура общения.
7. Барьеры общения и их виды.
8. Общение как обмен информацией.
9. Вербальные и невербальные средства общения.
10. Обратная связь и ее роль в передаче информации в модели Г. Лассуэлла.
11. Общение как взаимодействие. Природа и структура взаимодействия.
12. Теории взаимодействия.
13. Основные стратегии поведения личности в процессе взаимодействия по Р. Бейлзу.
14. Общение как восприятие людьми друг друга. Понятие «социальная перцепция».

15. Механизмы и эффекты межличностного восприятия.
16. Социальное влияние: суггестия, конформизм, нонконформизм.
17. Универсальные этические нормы и психологические принципы общения и социального взаимодействия.
18. Общая характеристика основных видов и типов общения.
19. Виды общения: по контакту с собеседником, по времени контакта, по уровню передачи информации.
20. Типы межличностного общения.
21. Педагогическое общение как форма взаимодействия субъектов образовательного процесса.
22. Деловое общение: структура, функции, виды.
23. Формы делового общения и их характеристика.
24. Деловая этика и ее основные компоненты.
25. Межличностное общение в семейных отношениях.
26. Виды этики и их характеристика.
27. Методы исследования общения как вида деятельности и основной формы социального взаимодействия.
28. Основные методы получения информации в психологии делового общения.
29. Индивидуально-типологические и индивидуально-психологические особенности человека и их учет в общении
30. Роль гендерных и национальных особенностей личности в общении
31. Проблемы исследования невербального канала общения. Методы изучения личности по невербальным признакам (графология, кинесика, проксемика, такесика).
32. Технологии эффективного общения и повышения коммуникативной компетентности для решения задач социального взаимодействия.
33. Коммуникативная компетентность личности и технологии ее развития.
34. Классификация техник активного слушания: постановки вопросов, малого разговора, вербализации.
35. Техники регуляции эмоционального напряжения.
36. Техника эффективной похвалы.
37. Техника использования «Ты-высказываний» и «Я-высказываний».
38. Репрезентативные системы и их учет в общении.
39. Учет эго-состояний личности в общении.
40. Роль тренинга в развитии коммуникативной компетентности и профессиональной коммуникации: структура, логика и логистика, техники.

Задания для оценки умений.

В качестве фондов оценочных средств для оценки умений обучающегося используются задания, рекомендованные для выполнения в часы самостоятельной работы (раздел 6.2.)

Задания для оценки навыков, владений, опыта деятельности

В качестве фондов оценочных средств для оценки навыков, владений, опыта деятельности обучающегося используются задания, рекомендованные для выполнения в часы самостоятельной работы (раздел 6.3.).

8. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

8.1. Основная литература

1. Гангнус Н.А. Педагогические технологии развития личности в учебной деятельности [Электронный ресурс]: учебное пособие / Н.А. Гангнус. — Электрон.

текстовые данные. — Пермь: Пермский государственный гуманитарно-педагогический университет, 2015. — 136 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/70646.html>

2. Макаров, Б. В. Психология делового общения: учебное пособие / Б. В. Макаров, А. В. Непогода. — 2-е изд. — Саратов: Вузовское образование, 2019. — 209 с. — ISBN 978-5-4487-0339-3. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/79820.html>

8.2. Дополнительная литература:

1. Астафьева Л.С. Педагогика (2-е издание) [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов-иностранцев/ Астафьева Л.С., Астафьев Л.М.— Электрон. текстовые данные. — М.: Российский университет дружбы народов, 2013. — 124 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/22203>. — ЭБС «IPRbooks», по паролю

2. Батколина В.В. Психолого-педагогические теории и технологии начального образования [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Батколина В.В.— Электрон. текстовые данные. — М.: Российский новый университет, 2012. — 160 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/21304>. — ЭБС «IPRbooks», по паролю

3. Закрепина А.В. Педагогические технологии в комплексной реабилитации детей с тяжелой черепно-мозговой травмой [Электронный ресурс]: монография/ Закрепина А.В.— Электрон. текстовые данные. — М.: ПАРАДИГМА, 2012. — 288 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/13029>. — ЭБС «IPRbooks», по паролю

4. Морозова Т.Б. Социально-педагогические технологии в формировании личности близнеца-подростка в системе дополнительного образования [Электронный ресурс]: монография/ Морозова Т.Б.— Электрон. текстовые данные. — М.: Прометей, 2012. — 162 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/18619>. — ЭБС «IPRbooks», по паролю

5. Педагогические технологии в современном высшем профессиональном образовании. Состояние, проблемы, развитие [Электронный ресурс]: материалы международной учебно-методической конференции/ И.И. Алгазин [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — Омск: Омская академия МВД России, 2010. — 252 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/36048>. — ЭБС «IPRbooks», по паролю

9. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЛЕКТОВ ЛИЦЕНЗИОННОГО И СВОБОДНО РАСПРОСТРАНЯЕМОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМОГО ПРИ ИЗУЧЕНИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Операционная система Microsoft Windows 7 Pro, офисный пакет программ Microsoft Office Professional Plus 2010, офисный пакет программ Microsoft Office Professional Plus 2007, антивирусная программа Dr. Web Desktop Security Suite, архиватор 7-zip, аудиопроигрыватель AIMP, просмотр изображений FastStone Image Viewer, ПО для чтения файлов формата PDF Adobe Acrobat Reader, ПО для сканирования документов NAPS2, ПО для записи видео и проведения видеотрансляций OBS Studio, ПО для удалённого администрирования Aspiа, электронно-библиотечная система IPRBooks, электронно-библиотечная система Юрайт.

10. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

10.1. Интернет- ресурсы

<http://psi.webzone.ru/> Психологический словарь. Сайт содержит словарь психологических терминов.

<https://www.psychology.ru/> - сайт «Psychology.ru». Сайт включает библиотеку психологической литературы и тесты.

<http://www.psychological.ru/> - сайт «Градиент». Сайт содержит методологию, библиотеку, интерактивную службу поддержки. Проект разработан при поддержке Российского гуманитарного научного фонда.

http://psyjournals.ru/journal_catalog/ - Сайт «Портал психологических изданий». Сайт содержит психологическую литературу и ссылки на источники.

<https://www.psychol-ok.ru/library.html> - библиотека сайта профессиональной психологической помощи.

<http://psychology.net.ru/articles/> - сайт «Мир психологии». Сайт содержит статьи по психологии.

11. ОБУЧЕНИЕ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Изучение учебной дисциплины «**Психология общения и взаимодействие**» обучающимися инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья осуществляется в соответствии с Приказом Министерства образования и науки РФ от 9 ноября 2015 г. № 1309 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи» (с изменениями и дополнениями), Методическими рекомендациями по организации образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в образовательных организациях высшего образования, в том числе оснащенности образовательного процесса, утвержденными Министерством образования и науки РФ 08.04.2014г. № АК-44/05вн, Положением об организации обучения студентов – инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, утвержденным приказом ректора Университета от 6 ноября 2015 года №60/о, Положением о Центре инклюзивного образования и психологической помощи АНО ВО «Российский новый университет», утвержденного приказом ректора от 20 мая 2016 года № 187/о.

Лица с ограниченными возможностями здоровья и инвалиды обеспечиваются электронными образовательными ресурсами, адаптированными к состоянию их здоровья.

Предоставление специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования, подбор и разработка учебных материалов для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья производится преподавателями с учетом индивидуальных психофизиологических особенностей обучающихся и специфики приема-передачи учебной информации на основании просьбы, выраженной в письменной форме.

С обучающимися по индивидуальному плану или индивидуальному графику проводятся индивидуальные занятия и консультации.

12. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНЫХ АУДИТОРИЙ И ОБОРУДОВАНИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, для проведения групповых и индивидуальных консультаций, для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации, для выполнения курсового проектирования (курсовых работ).

Ауд.203

Специализированная мебель:

- столы студенческие;
- стулья студенческие;
- стол для преподавателя;
- стул для преподавателя;
- доска (меловая);

год начала подготовки 2019

- маркерная доска (переносная).

Технические средства обучения:

- проектор (портативный);

- ноутбук для преподавателя с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду вуза;

- веб-камера;

- экран (переносной);

- колонки;

- микрофон.

Специализированное оборудование:

наглядные пособия (плакаты)

Автор (составитель): доцент



Е.Н. Мартынова

(подпись)

год начала подготовки 2019

**Лист внесения изменений в рабочую программу учебной дисциплины
«Психология общения и взаимодействия»**

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на 2019/2020 учебный год.
Протокол № 1 заседания кафедры ГДиСО от «03» октября 2019 г.

Зав. кафедрой



_____/Гнездилова Н.А./

**Лист внесения изменений в рабочую программу учебной дисциплины
«Психология общения и взаимодействия»**

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на 2021/2022 учебный год.
Протокол № 10 заседания кафедры ГДиСО от «03» июня 2021 г.

1. Актуализация перечня основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины на 2021-2022 учебный год.

1.1. Пункт 8.1. Основная литература

1. Истратова, О. Н. Психология эффективного общения и группового взаимодействия : учебное пособие / О. Н. Истратова, Т. В. Эксакусто. — Ростов-на-Дону, Таганрог : Издательство Южного федерального университета, 2018. — 191 с. — ISBN 978-5-9275-2848-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/87753.html>.

2. Пшеничникова, Л. М. Психология общения : учебное пособие / Л. М. Пшеничникова, Г. Г. Ротарь. — Воронеж : Воронежский государственный университет инженерных технологий, 2019. — 112 с. — ISBN 978-5-00032-385-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/88432.html>.

1.2. Пункт 8.2. Дополнительная литература

1. Козловская, Н. В. Психология общения : учебное пособие (курс лекций) / Н. В. Козловская. — 2-е изд. — Ставрополь : Северо-Кавказский федеральный университет, 2018. — 263 с. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/92591.html>.

2. Леонов, Н. И. Психология делового общения : учебное пособие для вузов / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 193 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09235-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474357>

Зав. кафедрой



/Гнездилова Н.А./