

Министерство здравоохранения и социального развития РФ
ГБОУ ВПО Санкт-Петербургская государственная химико-фармацевтическая
академия

Методические рекомендации
для самостоятельной работы студентов 1 курса ФФ

Дисциплина «Психология общения»

Составители:
Ст. преподаватели
Кафедры гум. наук

А.В. Игнатов
Т.М. Артемьев

Утверждены
На заседании кафедры
Протокол №-----
От «_____» _____ 2011г.

Заведующий кафедрой
Доцент, канд. философ. наук

Воробьева С.А.

Тема 1. ПРЕДМЕТ ПСИХОЛОГИИ ОБЩЕНИЯ. ПОНЯТИЕ ОБЩЕНИЯ

I. Цель:

Ознакомить студентов с понятием об общении, уровнями и видами общения, коммуникативными навыками.

II. Задания.

1. Выделите виды общения.

2. Выполните тестовые задания.

Вставьте пропущенные слова в следующие утверждения:

- 1) Общение – это многоплановый процесс _____ между людьми, порождаемый _____ деятельности.
- 2) Простейший уровень общения – это _____ уровень.
- 3) Анализ общения как деятельности осуществлял _____.

Выберите правильный ответ из предложенных:

- 1) В психологии общение трактуется как
 - а) взаимодействие субъектов;
 - б) вид самостоятельной деятельности;
 - в) атрибут других видов деятельности;
 - г) все ответы верны;
 - д) все ответы не верны.

- 2) Функция общения, связанная с объединением людей, называется...
 - а) трансляционная;
 - б) инструментальная;
 - в) самовыражения;
 - д) синдикативная.

Ниже приведён список утверждений. Оцените их с точки зрения правильности и неправильности.

- 1) Общение – это процесс, который можно обозначить словами «беседа», «разговор», «дидактическое общение (общение двоих)».
- 2) Общение и коммуникация – это два равноценных понятия.
- 3) Общение выступает как многосторонний процесс, который включает в себя взаимодействие людей, обмен информацией, обмен эмоциями, познание собеседника и самого себя.
- 4) Общение не только возможно между двумя личностями, но и между личностью и группой, между личностью и большой общностью.

3. Выполните упражнение «Ваш стиль ведения беседы».

Способы начала разговора.

А. Начало разговора зависит от:

- собеседника, если он первый с вами заговорил;
- ситуации, если она требует от вас активности;
- цели, если она предусматривает совместное действие.

Б. Начало разговора зависит от:

- вашего желания общаться с этим человеком;
- вашего настроения вне зависимости от ситуации;
- вашей активности вне зависимости от цели, которая может и не предусматривать партнёрского взаимодействия.

Поддержание разговора.

А. Для поддержания разговора вы:

- искренне интересуетесь мнением собеседника;
- задаёте вопросы, побуждающие собеседника поделиться с вами его знаниями;
- внимательно прислушиваетесь к проблемам вашего собеседника.

Б. Для поддержания разговора вы:

- рассказываете забавные случаи из жизни своей или других людей;
- делитесь своими проблемами;
- рассказываете о своих увлечениях, интересах.

Завершение разговора.

А. Завершая разговор, вы:

- отдадите инициативу первым попрощаться своему собеседнику;
- ориентируетесь на реализацию целей своего собеседника;
- будете вежливо ждать, пока ваш собеседник выскажется, даже если спешите.

Б. Завершая разговор, вы:

- являетесь инициатором его прекращения;
- прощаетесь с собеседником, если ваша цель реализована;
- можете прервать его на полуслове, если потеряли интерес к собеседнику.

Если ваши ответы чаще совпали с вариантами А, то у вас есть явный талант слушателя. Однако замечали ли вы за собой напряжение, если беседа излишне затянулась? Проанализируйте эти случаи и попробуйте найти новые способы ведения беседы.

Если ваши ответы совпали с вариантами Б, то вы – доминантный собеседник, однако обратите внимание на навыки слушания. Может быть, за излишней активностью в разговоре вы пропускаете ценную информацию от своих собеседников.

III. Форма выполнения:

Письменная работа.

IV. Критерии выполнения:

Работа считается выполненной в том случае, если студент дал правильные и развернутые ответы на задание 1, в задании 2 на 6 из 9 предложенных, задание 3.

V. Срок сдачи:

3 неделя.

VI. Критерии оценки:

Правильность и полнота ответов, количество правильных ответов, оформление письменной работы (оформление титульного листа работы, четкое выделение каждого вопроса и ответа на него, список использованной литературы и т.д.).

VII. Литература.

Основная:

- 1.Ефимова, Н.С. Психология общения. Учебное пособие. - М., 2009.
2. Ильин, Е.П. Психология общения и межличностных отношений. - СПб., 2009.
3. Леонтьев, А. А. Психология общения: учебное пособие. - М., 2010.
4. Чернова, Г.Р., Слотина, Т.В. Психология общения. – Спб.: Питер, 2012.

б) дополнительная литература:

- 1.Берн, Э. Игры, в которые играют люди: психология человеческих взаимоотношений. - М., 2011.
- 2.Вердербер Р. Психология общения: Тайны эффективного взаимодействия: Полный курс. - СПб., 2010
- 3.Воронцов, Д. В. Гендерная психология общения. - Ростов н/Д., 2008.
- 4.Гришина, Н.В. Психология конфликта. - СПб.,2008.
- 5.Накамото, С. Гений общения. Как им стать? - СПб., 2010.
- 6.Никандров, В. В. Психология: учебник. - М, 2009.
- 7.Станкин, М. И. Психология общения: учеб. пособие. - М, 2008.
- 8.Таннен Д. Общаться с родными. Как? - М., 2007

в) программное и коммуникативное обеспечение:

Мультимедийное сопровождение лекций, использование Интернет-

ресурсов

- 1.lib.ru/PSIHO
 - 2.koob.ru
 - 3.psychology.ru
 - 4.psy-sait.ru
 - 5.flogiston.ru/library
 - 6.gumer.info/bibliotek_Buks/Psihol/_Index.php
- Ссылки на литературу по психологии в Интернете:
- 1.www.pse.vsu.ru/links/liter
 - 2.www.litpsy.ru
- Электронные учебники по психологии.
- 1.www.psychol-ok.ru/library.html
 - 2.www.upsihologa.com.ua/library.html
 - 3.http://psychological.ru/

Тема 2. ОБЩЕНИЕ КАК ОБМЕН ИНФОРМАЦИЕЙ (КОММУНИКАЦИЯ)

I. Цель:

Ознакомить студентов со спецификой процесса коммуникации, типами коммуникативного воздействия, приёмами построения публичной речи.

II. Задания.

1. Выполните тестовые задания.

Вставьте пропущенные слова в следующие утверждения:

- 1) Коммуникация – это процесс _____ информации и её _____.
- 2) Эффективность коммуникации зависит от _____ понимания _____ общения.
- 3) Коммуникативные барьеры подразделяются на _____ и _____.

Из указанных в скобках слов выберите те, которые находятся к данному слову в том же отношении, что и в приведённом образце. Укажите принцип построения аналогии.

- 1) Образец: ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ: ОБЩЕНИЕ. Коммуникация: ... (коммуникатор, реципиент, неформальная коммуникация, стереотипы, взаимодействие).
- 2) Образец: СУБЪЕКТ: ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ. Коммуникация: ... (сообщение, канал, реципиент, коммуникативные барьеры, жесты.)
- 3) Образец: СООБЩЕНИЕ: КОММУНИКАЦИЯ. Канал: ... (репрезентативная система, мимика, жесты, пространство, реципиент)

2. Письменно ответить на вопросы:

- 1) Охарактеризуйте коммуникативный процесс.
- 2) Какие виды информации вам известны?
- 3) Какую позицию может занимать коммуникатор в общении? Какая из них самая эффективная?
- 4) Какие факторы улучшают, а какие препятствуют коммуникативному процессу?
- 5) Назовите виды коммуникативного воздействия?
- 6) В каких ситуациях обычно возникает диалог?
- 7) С какими людьми приятно вести диалог, а с какими – не очень?
- 8) Речь, произносимую одним человеком при обращении к другому или многим людям, называют:
 - а) диалогом;
 - б) внутренней речью;
 - в) монологом;
 - г) восклицанием.

3. Выполните упражнение:

Подберите к приведённым ниже высказываниям группы слов, которые придадут вашему высказыванию логически завершённый смысл:

- 1) Учебно-консалтинговый центр предлагает услуги.... (пример Учебно-консалтинговый центр предлагает услуги по проведению комплексных программ обучения персонала).
- 2) Компания (фирма) осуществляет закупки...
- 3) Фирма планирует строительство...
- 4) Фирма ищет партнёра с целью...
- 5) Консалтинговая компания осуществляет организацию и проведение...

Составьте проект «Памятка выступающего перед аудиторией» (основные правила организации публичного выступления).

III. Форма выполнения:

Письменная работа.

IV. Критерии выполнения:

Работа считается выполненной в том случае, если студент дал 4 из 6 правильных ответов в задании 1, в задании 2 на 6 из 8 предложенных, задание 3 выполнено полностью.

V. Срок сдачи:

4 неделя.

VI. Критерии оценки:

Правильность и полнота ответов, количество правильных ответов, оформление письменной работы (оформление титульного листа работы,

четкое выделение каждого вопроса и ответа на него, список использованной литературы и т.д.).

VII. Литература.

Основная:

- 1.Ефимова, Н.С. Психология общения. Учебное пособие. - М., 2009.
2. Ильин, Е.П. Психология общения и межличностных отношений. - СПб., 2009.
3. Леонтьев, А. А. Психология общения: учебное пособие. - М., 2010.
4. Чернова, Г.Р., Слотина, Т.В. Психология общения. – Спб.: Питер, 2012.

б) дополнительная литература:

- 1.Берн, Э. Игры, в которые играют люди: психология человеческих взаимоотношений. - М., 2011.
2. Вердербер Р. Психология общения: Тайны эффективного взаимодействия: Полный курс. - СПб., 2010
- 3.Воронцов, Д. В. Гендерная психология общения. - Ростов н/Д., 2008.
- 4.Гришина, Н.В. Психология конфликта. - СПб.,2008.
- 5.Накамото, С. Гений общения. Как им стать? - СПб., 2010.
- 6.Никандров, В. В. Психология: учебник. - М, 2009.
- 7.Станкин, М. И. Психология общения: учеб. пособие. - М, 2008.
- 8.Таннен Д. Общаться с родными. Как? - М., 2007

в) программное и коммуникативное обеспечение:

Мультимедийное сопровождение лекций, использование Интернет-ресурсов

1. lib.ru/PSIHO
2. koob.ru
3. psychology.ru
4. psy-sait.ru
5. flogiston.ru/library
6. gumer.info/bibliotek_Buks/Psihol/_Index.php

Ссылки на литературу по психологии в Интернете:

1. www.pse.vsu.ru/links/liter
2. www.litpsy.ru

Электронные учебники по психологии.

1. www.psychol-ok.ru/library.html

2. www.upsihologa.com.ua/library.html
3. <http://psychological.ru/>

Тема 3. ОБЩЕНИЕ КАК ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ (ИНТЕРАКЦИЯ)

I. Цель:

Ознакомить студентов с понятием интеракции, основными стратегиями поведения в процессе взаимодействия, конфликтом как формой взаимодействия, условиями конструктивного разрешения конфликта.

II. Задания.

1. Выполнить тестовые задания.

Выберите правильный ответ из предложенных вариантов.

- 1) Совокупность связей и взаимодействий людей, складывающихся в процессе их совместной деятельности...
 - а) транзакция;
 - б) интеракция;
 - в) межличностное взаимодействие;
 - г) аттракция;
 - д) все ответы верны;
 - е) все ответы не верны

- 2) Фактором успешного общения субъектов взаимодействия является...
 - а) интеракция;
 - б) психологическая совместимость;
 - в) жизненные установки человека;
 - г) качества личности;
 - д) все ответы верны;
 - е) все ответы не верны.

- 3) Инициирование поведения собеседника посредством обмана или игры на его слабостях называется...
 - а) интеракция;
 - б) манипулирование;
 - в) конфликт;
 - г) асертивное поведение;
 - д) все ответы верны;
 - г) все ответы не верны.

2. Письменно ответить на вопросы:

- 1) Обсудите различные теории взаимодействия, их сильные и слабые стороны.
- 2) Что побуждает людей взаимодействовать друг с другом?

- 3) Назовите стратегии поведения человека в различных ситуациях и приведите примеры.
- 4) Каковы основные причины неэффективного взаимодействия между людьми?
- 5) Дайте определение конфликта, опишите его структуру. Что необходимо учесть, чтобы повысить степень удовлетворенности принятым решением в ходе разрешения конфликтной ситуации?
- 6) каковы положительные и отрицательные стороны конфликта?
- 7) Что составляет пространство конфликта?
- 8) Какие стадии развития конфликта вы знаете?
- 9) Назовите стратегии поведения в конфликтной ситуации.
- 10) Приспособлением называют:
 - а) решение, удовлетворяющее интересы всех сторон;
 - б) взаимные уступки;
 - в) стремление выйти из конфликтной ситуации, не решая её;
 - г) сглаживание противоречий за счёт своих интересов;
 - д) все ответы не верны.
- 11) Результатом конфликта может быть:
 - а) полное или частичное подчинение другого;
 - б) компромисс;
 - в) прерывание конфликтных действий;
 - г) интеграция;
 - д) все ответы верны;
 - е) все ответы не верны.

3. Упражнение «Определение стратегий поведения»

Определите стратегии поведения на примере выбранной вами ситуации.

Стратегии поведения:

- сотрудничество;
- противодействие;
- компромисс;
- уступчивость;
- избегание.

Упражнение «Конфликт».

Рассмотрите и проанализируйте конфликтную ситуацию, в которой задействовано много человек, события развиваются драматически, последствия разнообразны и неоднозначны. Оцените эффективность данного конфликта и оптимальность способа его разрешения с точки зрения различных участников.

План анализа:

- 1) Вид конфликта.
- 2) Структура конфликта.
 - а) участники конфликта;

- б) зона разногласий;
 - в) мотивы конфликта;
 - г) представление о ситуации;
 - д) конфликтные действия.
- 3) В чём причина конфликт?
- 4) Как бы вы решили данный конфликт?

Алгоритм анализа:

- участники (стороны) конфликта.
- объект притязаний сторон.
- декларируемые цели сторон (внешняя позиция).
- потребности и опасения сторон (внутренняя позиция).
- изменения в сторонах и объекте в процессе развития отношения, в частности:
 - 1) появление новых участников.
 - 2) возникновение конфликтов внутри лагеря единомышленников.
 - 3) изменение формулировки внешней позиции.
 - 4) переконструирование ценностей и смыслов.
 - 5) изменение в объекте конфликта.
- выбранный способ разрешения конфликта.
- оценка выбранного способа разрешения конфликта каждой из сторон, их чувства и мысли.

III. Форма выполнения:

Письменная работа.

IV. Критерии выполнения:

Работа считается выполненной в том случае, если студент дал 2 из 3 правильных ответов в задании 1, в задании 2 – 7 из 11 ответов, упражнения задания 3 выполнены полностью.

V. Срок сдачи:

8 неделя.

VI. Критерии оценки:

Правильность и полнота ответов, количество правильных ответов, оформление письменной работы (оформление титульного листа работы, четкое выделение каждого вопроса и ответа на него, список использованной литературы и т.д.).

VII. Литература.

Основная:

1.Ефимова, Н.С. Психология общения. Учебное пособие. - М., 2009.

2. Ильин, Е.П. Психология общения и межличностных отношений. - СПб., 2009.
3. Леонтьев, А. А. Психология общения: учебное пособие. - М., 2010.
4. Чернова, Г.Р., Слотина, Т.В. Психология общения. – СПб.: Питер, 2012.

б) дополнительная литература:

- 1.Берн, Э. Игры, в которые играют люди: психология человеческих взаимоотношений. - М., 2011.
- 2.Вердербер Р. Психология общения: Тайны эффективного взаимодействия: Полный курс. - СПб., 2010
- 3.Воронцов, Д. В. Гендерная психология общения. - Ростов н/Д., 2008.
- 4.Гришина, Н.В. Психология конфликта. - СПб.,2008.
- 5.Накамото, С. Гений общения. Как им стать? - СПб., 2010.
- 6.Никандров, В. В. Психология: учебник. - М, 2009.
- 7.Станкин, М. И. Психология общения: учеб. пособие. - М, 2008.
- 8.Таннен Д. Общаться с родными. Как? - М., 2007

в) программное и коммуникативное обеспечение:

Мультимедийное сопровождение лекций, использование Интернет-ресурсов

- 1.lib.ru/PSIHO
 - 2.koob.ru
 - 3.psychology.ru
 - 4.psy-sait.ru
 - 5.flogiston.ru/library
 - 6.gumer.info/bibliotek_Buks/Psihol/_Index.php
- Ссылки на литературу по психологии в Интернете:
- 1.www.pse.vsu.ru/links/liter
 - 2.www.litpsy.ru
- Электронные учебники по психологии.
- 1.www.psychol-ok.ru/library.html
 - 2.www.upsihologa.com.ua/library.html
 - 3.http://psychological.ru/

Тема 4 ОБЩЕНИЕ КАК ВОСПРИЯТИЕ (ПЕРЦЕПЦИЯ)

I. Цель:

Ознакомить студентов с функциями социальной перцепции в процессе общения, психологическим механизмом восприятия

II. Задания.

1. Выполнить тестовые задания.

Выберите правильный ответ из предложенных вариантов.

1) Когда люди видят человека в первый раз, то они обращают внимание в первую очередь на

- а) одежду;
- б) походку;
- в) внешность;
- г) осанку;
- д) манеры;
- е) речь;
- ж) деятельность;
- з) все ответы верны;
- и) все ответы не верны.

2) Социальная перцепция включает в себя ...

- а) процесс восприятия наблюдаемого поведения;
- б) построение стратегии собственного поведения;
- в) эмоциональную оценку поведения;
- г) объяснение причин поведения;
- д) все ответы верны;
- е) все ответы не верны.

3) Способ понимания другого человека через осознанное или бессознательное употребление его характеристик самого себя называется:

- а) эмпатия;
- б) аттракция;
- в) рефлексия;
- г) каузальная атрибуция;
- д) все ответы верны;
- е) все ответы не верны.

4) Неосознаваемая готовность человека определённым образом воспринимать и оценивать каких-либо людей и реагировать определённым образом без полного анализа конкретной ситуации...

- а) стереотип;
- б) предубеждение;
- в) установка;
- г) эмпатия;
- д) все ответы верны;
- е) все ответы не верны.

Вставьте пропущенные слова в следующие утверждения.

- 1) Стереотипизация – это классификация _____ и определение их _____, путём отнесения к уже известным.
- 2) Формирование _____ на воспринимаемого называется эффект _____.
- 3) К ошибкам формирования первого впечатления можно отнести; ошибку _____, _____, _____.
- 4) Характер каузальной атрибуции зависит от степени _____ поступка, от степени _____ выступает человек _____ события или _____ его _____.
- 5) Аттракция – форма познания другого человека, основанная на _____ по отношению к нему устойчивого _____.

2. Оцените с точки зрения правильности и неправильности.

- 1) Эффект ореола состоит в том, что, усмотрев в человеке какое-то главное (по нашему мнению) качество, мы склонны видеть у него другие качества, гармонирующие с этими качествами.
- 2) Мы склонны чаще объяснять поведение другого человека внешними причинами, а не внутренними.
- 3) Стереотип – это сравнительное объективное представление о группе людей, с которой у вас были ограниченные контакты.
- 4) Установки «выкристаллизовываются» в период от 12 до 20 лет, и впоследствии изменить их очень трудно.

Из данных понятий постройте логический ряд так, чтобы каждое предыдущее понятие было родовым (более общим) по отношению к последующим.

- 1) Собственное поведение, социальная перцепция, каузальная атрибуция, механизм социальной перцепции, образ собеседника, обстоятельственная атрибуция.
- 2) Восприятие внешнего облика, ошибка сходства, представление о причинах поведения собеседника, восприятие, эффект «ореола», обратная связь, общение.

3. Письменно ответить на вопросы:

- 1) Какие признаки наиболее информативны для понимания и оценки другого человека?
- 2) Что значит культура контакта?
- 3) Естественность и маскировка, «быть или казаться»?
- 4) Надо ли стараться быть «понятным»?
- 5) Назовите особенности психологических позиций в общении.
- 6) Эмпатией можно назвать:

- а) способ понимания другого человека;
 - б) эмоциональное вчувствование в проблемы другого человека;
 - в) сопереживание другому;
 - г) все ответы верны.
- 7) Социальное окружение
- а) позволяет лучше узнать личность;
 - б) дарит подарки;
 - в) приносит неожиданный огорчения.
- 8) Эффект ореола – это:
- а) свечение над головой у святых;
 - б) предписывание другому человеку определённых качеств;
 - в) галлюцинации;
 - г) все ответы не верны.

III. Форма выполнения:

Письменная работа.

IV. Критерии выполнения:

Работа считается выполненной в том случае, если студент дал 7 из 9 правильных ответов в задании 1, в задании 2 3 из 4 правильных ответов, 6 из 8 ответов в задании 3.

V. Срок сдачи:

10 неделя.

VI. Критерии оценки:

Правильность и полнота ответов, количество правильных ответов, оформление письменной работы (оформление титульного листа работы, четкое выделение каждого вопроса и ответа на него, список использованной литературы и т.д.).

VII. Литература.

Основная:

- 1.Ефимова, Н.С. Психология общения. Учебное пособие. - М., 2009.
2. Ильин, Е.П. Психология общения и межличностных отношений. - СПб., 2009.
3. Леонтьев, А. А. Психология общения: учебное пособие. - М., 2010.
4. Чернова, Г.Р., Слотина, Т.В. Психология общения. – Спб.: Питер, 2012.

б) дополнительная литература:

- 1.Берн, Э. Игры, в которые играют люди: психология человеческих

взаимоотношений. - М., 2011.

2.Вердербер Р. Психология общения: Тайны эффективного взаимодействия: Полный курс. - СПб., 2010

3.Воронцов, Д. В. Гендерная психология общения. - Ростов н/Д., 2008.

4.Гришина, Н.В. Психология конфликта. - СПб.,2008.

5.Накамото, С. Гений общения. Как им стать? - СПб., 2010.

6.Никандров, В. В. Психология: учебник. - М, 2009.

7.Станкин, М. И. Психология общения: учеб. пособие. - М, 2008.

8.Таннен Д. Общаться с родными. Как? - М., 2007

в) программное и коммуникативное обеспечение:

Мультимедийное сопровождение лекций, использование Интернет-ресурсов

1.lib.ru/PSIHO

2.koob.ru

3.psychology.ru

4.psy-sait.ru

5.flogiston.ru/library

6.gumer.info/bibliotek_Buks/Psihol/_Index.php

Ссылки на литературу по психологии в Интернете:

1.www.pse.vsu.ru/links/liter

2.www.litpsy.ru

Электронные учебники по психологии.

1.www.psychol-ok.ru/library.html

2.www.upsihologa.com.ua/library.html

3.http://psychological.ru/

Тема 5. НЕВЕРБАЛЬНЫЕ СПОСОБЫ ОБЩЕНИЯ

I. Цель:

Познакомить слушателей с невербальными средствами общения и их ролью в процессе общения, правилами невербального общения.

II. Задания.

1. Выполните тестовые задания.

Выберите правильный ответ из предложенных.

1) Вы считаете, что мимика и жесты – это....

а) спонтанное выражение душевного состояния человека в данный конкретный момент;

б) дополнение к речи;

в) предательские проявления нашего самосознания;

- г) отпечаток культуры и происхождения, который трудно скрыть;
- д) все ответы верны;
- е) все ответы не верны.

2) Какая мимика и какие жесты во всём мире значат одно и то же:

- а) качание головой из стороны в сторону;
- б) кивок головой вверх-вниз;
- в) когда морщат нос;
- г) когда поднимают вверх указательный палец;
- д) когда хмурят лоб;
- е) когда подмигивают;
- ж) когда улыбаются;
- з) все ответы верны;
- и) все ответы не верны.

3) Какая часть человеческого лица наиболее «информативна»:

- а) лоб;
- б) глаза;
- в) губы;
- г) брови;
- д) нос;
- е) уголки рта;
- ж) все ответы верны;
- з) все ответы не верны.

4) Если собеседник говоря с вами отводит глаза, то вы делаете вывод о его...

- а) нечестности;
- б) неуверенности в себе;
- в) комплексе неполноценности;
- г) сосредоточенности;
- д) все ответы верны;
- е) все ответы не верны.

2. Упражнение-эксперимент «Повседневная жестикуляция».

Выберите такое место, где вы могли бы наблюдать за людьми, лишенными возможности общаться голосом (из-за шума, необходимости соблюдать тишину, по причине большого расстояния между ними). Это может быть ресторан, больница, стройплощадка, библиотека и т.п. Проследите за жестами, которые используют собеседники для передачи информации. Проанализируйте увиденное:

- 1) Насколько эффективным средством общения являются жесты?
- 2) В чём проявляются их недостатки и ограниченность?
- 3) Какого рода просьбы или требования легче всего передать жестами?
- 4) Какие – труднее всего?

- 5) Какие из них вообще невозможно выразить жестом?
- 6) Могут ли жесты передать эмоции?
- 7) Тот, кто активно жестикулирует, вам приятен?

Упражнение «Жесты и их интерпретация».

Понаблюдайте за собой и за другими. Попробуйте понять значение жестов и сигналов, подаваемых другими людьми. Свои наблюдения занесите в таблицу.

| Жесты | Моя интерпретация | Интерпретация собеседника |
|-------|-------------------|---------------------------|
| | | |

3. Письменно ответить на вопросы.

- 1) Определите роль невербальных средств в процессе общения.
- 2) Выделите отдельные виды невербальных средств и определите их эффективность в процессе общения.
- 3) Определите правила невербального общения.
- 4) Что такое механизм «обратной связи»?
- 5) Как повысить эффективность обратной связи?
- 6) Опишите влияние эмоциональных переживаний на общение.
- 7) Как создать доброжелательную атмосферу в общении?

III. Форма выполнения:

Письменная работа.

IV. Критерии выполнения:

Работа считается выполненной в том случае, если студент дал 3 из 4 верных ответов в задании 1, выполнил задание 2, ответил на 5 из 7 вопросов в задании 3.

V. Срок сдачи:

12 неделя.

VI. Критерии оценки:

Правильность и полнота ответов, количество правильных ответов, оформление письменной работы (оформление титульного листа работы, четкое выделение каждого вопроса и ответа на него, список использованной литературы и т.д.).

VII. Литература.

Основная:

1.Ефимова, Н.С. Психология общения. Учебное пособие. - М., 2009.

2. Ильин, Е.П. Психология общения и межличностных отношений. - СПб., 2009.
3. Леонтьев, А. А. Психология общения: учебное пособие. - М., 2010.
4. Чернова, Г.Р., Слотина, Т.В. Психология общения. – СПб.: Питер, 2012.

б) дополнительная литература:

- 1.Берн, Э. Игры, в которые играют люди: психология человеческих взаимоотношений. - М., 2011.
- 2.Вердербер Р. Психология общения: Тайны эффективного взаимодействия: Полный курс. - СПб., 2010
- 3.Воронцов, Д. В. Гендерная психология общения. - Ростов н/Д., 2008.
- 4.Гришина, Н.В. Психология конфликта. - СПб.,2008.
- 5.Накамото, С. Гений общения. Как им стать? - СПб., 2010.
- 6.Никандров, В. В. Психология: учебник. - М, 2009.
- 7.Станкин, М. И. Психология общения: учеб. пособие. - М, 2008.
- 8.Таннен Д. Общаться с родными. Как? - М., 2007

в) программное и коммуникативное обеспечение:

Мультимедийное сопровождение лекций, использование Интернет-ресурсов

- 1.lib.ru/PSIHO
 - 2.koob.ru
 - 3.psychology.ru
 - 4.psy-sait.ru
 - 5.flogiston.ru/library
 - 6.gumer.info/bibliotek_Buks/Psihol/_Index.php
- Ссылки на литературу по психологии в Интернете:
- 1.www.pse.vsu.ru/links/liter
 - 2.www.litpsy.ru
- Электронные учебники по психологии.
- 1.www.psychol-ok.ru/library.html
 - 2.www.upsihologa.com.ua/library.html
 - 3.http://psychological.ru/

Тема 6 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

I. Цель:

Познакомить слушателей с общими принципами делового общения.

II. Задания.

1. Выполните тестовые задания.

Вставьте пропущенные слова в следующие утверждения.

- 1) Деловая беседа рассматривается как устный _____ между собеседниками, которые имеют _____ со стороны своей организации.
- 2) Начало беседы включает _____ и _____.
- 3) Выход из контакта осуществляется в начале _____, а затем _____ средствами.
- 4) Письменный документ, распространённый среди участников совещания и содержащий тему, цель, обсуждаемые вопросы и т.п. называется _____.
- 5) В процессе проведения делового совещания выделяют три этапа: 1) _____ 2) _____ 3) _____.
- 6) На совещании в первую очередь высказываются участники с _____ статусом, затем _____.

Выберите правильный ответ из предложенных.

- 1) К основным функциям деловой беседы относятся....
 - а) обмен информацией;
 - б) контроль начальных мероприятий;
 - в) поиск новых направлений;
 - г) поддержание деловых контактов на уровне предприятий;
 - д) все ответы верны;
 - е) все ответы не верны.

- 2) Подготовка к деловой беседе подразумевает...
 - а) встречу собеседников;
 - б) вступление в контакт;
 - в) установление времени и места встречи;
 - г) «присоединение» к собеседнику;
 - д) все ответы верны;
 - е) все ответы не верны.

- 3) Постановка цели беседы может осуществляться в виде...
 - а) манипулирования;
 - б) проблемы;
 - в) задания;
 - г) задачи;
 - д) все ответы верны;
 - е) все ответы не верны.

2. Найдите решение проблемной ситуации.

Во время совещания ваша сотрудница проявляет агрессивное поведение, грубит вам, не желает принимать ваших замечаний по поводу конкретной ситуации. Что вы предпримете в этом случае, с тем, чтобы не подрывать собственный авторитет и поддерживать нормальные рабочие отношения?

3. Определите правила беседы, продолжив фразу.

Если к вам обращаются, то вы должны...

Если с вами разговаривают, то вы должны...

Если другой человек не слышит заданного вами вопроса, то вы должны...

Если участники беседы значительно старше вас, то вы должны...

Если вы не можете сказать ничего уместного, то вы должны...

III. Форма выполнения:

Письменная работа.

IV. Критерии выполнения:

Работа считается выполненной в том случае, если студент дал 7 из 9 правильных ответов в задании 1, дал ответ на задание 2, задание 3.

V. Срок сдачи:

13 неделя.

VI. Критерии оценки:

Правильность и полнота ответов, количество правильных ответов, оформление письменной работы (оформление титульного листа работы, четкое выделение каждого вопроса и ответа на него, список использованной литературы и т.д.).

VII. Литература.

Основная:

- 1.Ефимова, Н.С. Психология общения. Учебное пособие. - М., 2009.
2. Ильин, Е.П. Психология общения и межличностных отношений. - СПб., 2009.
3. Самохвалова, А. Г. Деловое общение. – М., 2012.
4. Чернова, Г.Р., Слотина, Т.В. Психология общения. – СПб.: Питер, 2012.
5. Шеламова, Г. М. Деловая культура и психология общения: учебник. - М., 2008.

б) дополнительная литература:

1. Аминов, И. И. Психология делового общения: учеб. пособие. - М., 2009.
2. Барышева, А. Д. Этика и психология делового общения (сфера сервиса): учебное пособие / А. Д. Барышева, Ю. А. Матюхина, Н. Г. Шередер. - М., 2011
3. Берн, Э. Игры, в которые играют люди: психология человеческих взаимоотношений. - М., 2011.
4. Вердербер Р. Психология общения: Тайны эффективного взаимодействия: Полный курс. - СПб., 2010
5. Гришина, Н.В. Психология конфликта. - СПб., 2008.
6. Накамото, С. Гений общения. Как им стать? - СПб., 2010.
7. Таннен Д. Общаться с родными. Как? - М., 2007
8. Томас Д. Переговоры на 100% (21 правило успешных переговоров). - М., 2007
9. Цветков, В. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях : учеб. пособие / В. Цветков, А. Караяни. - М., 2009.

в) программное и коммуникативное обеспечение:

Мультимедийное сопровождение лекций, использование Интернет-ресурсов

7. lib.ru/PSIHO
8. koob.ru
9. psychology.ru
10. psy-sait.ru
11. flogiston.ru/library
12. gumer.info/bibliotek_Buks/Psihol/_Index.php

Ссылки на литературу по психологии в Интернете:

1. www.pse.vsu.ru/links/liter
2. www.litpsy.ru

Электронные учебники по психологии.

4. www.psychol-ok.ru/library.html
5. www.upsihologa.com.ua/library.html
6. <http://psychological.ru/>

Тема 7 ТЕХНИКА И ТЕХНОЛОГИИ ОБЩЕНИЯ

I. Цель:

Ознакомить студентов с основами техники и технологий общения, современными технологиями общения

II. Задания.

1. Дайте письменные ответы на вопросы.

- 1) Выделите известные вам технологии общения и основные принципы этих технологий.
- 2) Дайте характеристику основным позициям и стилям общения.
- 3) Какие барьеры формируются в межличностной апперцепции деловых партнёров?
- 4) Раскройте способы социально-психологической интерпретации личностных качеств партнёра по его внешним характеристикам.
- 5) Раскройте содержание основных приёмов эффективного слушания делового партнёра.
- 6) Приведите примеры использования эффективных техник слушания.
- 7) Что такое стиль взаимодействия деловых партнёров?
- 8) Какие виды убеждающих воздействий вам известны?
- 9) Определите основные приёмы техники убеждения.

2. Сделайте сообщение на тему «Основные технологии общения».

3. Упражнение «Искусство убеждения»

Постарайтесь убедить вашего начальника в необходимости финансирования вашего проекта.

- 1) Запишите конкретную цель вашего убеждения.
- 2) Выделите, по крайней мере, 5 доводов, подкрепляющих вашу цель.
- 3) Подчеркните 3 лучших довода, которые намерены использовать.
Кратко объясните, почему эти доводы – лучшие.

III. Форма выполнения:

Письменная работа.

IV. Критерии выполнения:

Работа считается выполненной в том случае, если студент дал 6 из 8 верных ответов в задании 1, выполнено задание 2 и 3.

V. Срок сдачи:

16 неделя.

VI. Критерии оценки:

Правильность и полнота ответов, количество правильных ответов, оформление письменной работы (оформление титульного листа работы, четкое выделение каждого вопроса и ответа на него, список использованной литературы и т.д.).

VII. Литература.

Основная:

1. Ефимова, Н.С. Психология общения. Учебное пособие. - М., 2009.
2. Ильин, Е.П. Психология общения и межличностных отношений. - СПб., 2009.
3. Самохвалова, А. Г. Деловое общение. – М., 2012.
4. Чернова, Г.Р., Слотина, Т.В. Психология общения. – СПб.: Питер, 2012.
5. Шеламова, Г. М. Деловая культура и психология общения: учебник. - М., 2008.

б) дополнительная литература:

1. Аминов, И. И. Психология делового общения: учеб. пособие. - М., 2009.
2. Барышева, А. Д. Этика и психология делового общения (сфера сервиса): учебное пособие / А. Д. Барышева, Ю. А. Матюхина, Н. Г. Шередер. - М., 2011
3. Берн, Э. Игры, в которые играют люди: психология человеческих взаимоотношений. - М., 2011.
4. Вердербер Р. Психология общения: Тайны эффективного взаимодействия: Полный курс. - СПб., 2010
5. Гришина, Н.В. Психология конфликта. - СПб., 2008.
6. Накамото, С. Гений общения. Как им стать? - СПб., 2010.
7. Таннен Д. Общаться с родными. Как? - М., 2007
8. Томас Д. Переговоры на 100% (21 правило успешных переговоров). - М., 2007
9. Цветков, В. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях : учеб. пособие / В. Цветков, А. Караяни. - М., 2009.

в) программное и коммуникативное обеспечение:

Мультимедийное сопровождение лекций, использование Интернет-ресурсов

- 1.lib.ru/PSIHO
 - 2.koob.ru
 - 3.psychology.ru
 - 4.psy-sait.ru
 - 5.flogiston.ru/library
 - 6.gumer.info/bibliotek_Buks/Psihol/_Index.php
- Ссылки на литературу по психологии в Интернете:
- 1.www.pse.vsu.ru/links/liter
 2. www.litpsy.ru
- Электронные учебники по психологии.
- 1.www.psychol-ok.ru/library.html
 - 2.www.upsihologa.com.ua/library.html
 - 3.http://psychological.ru/