МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ ЯДЕРНЫЙ

УНИВЕРСИТЕТ «МИФИ»

САРОВСКИЙ ФИЗИКО-ТЕХНИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ

– филиал НИЯУ МИФИ

**Кафедра психологии и педагогики**

**Н.И. Сучкова**

**ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

#### Учебно-методическое пособие

для студентов высших учебных заведений

технических специальностей

всех форм обучения

**УТВЕРЖДАЮ:**

Председатель научно-методического совета

СарФТИ НИЯУ МИФИ

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_А.П.Скрыпник

«09» марта 2022г.

Саров 2022

УДК 159.923.2

П - 86

Психология общения. Учебно-методическое пособие.

Составлено: к.п.н., доцентом Н.И. Сучковой

Психология общения: метод. пособие для студентов высших учебных заведений технических специальностей всех форм обучения / СарФТИ НИЯУ МИФИ, сост. Н.И.Сучкова.- Саров, 2022.- 48с

Данное учебно-методическое пособие предназначено для студентов высших учебных заведений технических специальностей всех форм обучения, составлено в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования (ФГОС ВО 3++), учебного плана учебной дисциплины технических специальностей по программе бакалавриата.

Пособие включает темы учебного курса, изучаемые как аудиторно, так и онлайн, перечень универсальных компетенций, формирование которых профессионально значимо для будущей профессиональной деятельности.

Содержание учебно-методического пособия способствует успешному и качественному освоению курса предмета, а также дисциплин технического и социального-экономического циклов.

СОДЕРЖАНИЕ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | Стр. |
| 1.  2.  3.  4.  5.  6.  7.  8.  9.  10.  11.  12. | Введение …………………………………………………...........  УЧЕБНЫЙ КУРС «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»: СТРУКТУРА, ЦЕЛИ, ЗАДАЧИ ……………………………….  ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ ОСВОЕНИЯ СОДЕРЖАНИЯ КУРСА …………………………………………………………..  СОДЕРЖАНИЕ КУРСА «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ» ……  СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ ………………  РЕКОМЕНДАЦИИ ПО САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЕ СТУДЕНТОВ (СРС) ……………………………………………  5.1. Виды и формы самостоятельной работы …………………  5.2. Особенности самостоятельной работы при подготовке к зачету ……………………………………………………………..  УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДЛЯ СРС …………………………………….  6.1. Перечень основной и дополнительной учебной литерату-ры, необходимой для самостоятельного изучения студентами учебного курса …………………………………………………  6.2. Электронный ресурс и обучающие видеопрограммы для самостоятельного изучения студентами учебного курса ……  6.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникацион-ной сети «Интернет», необходимых для освоения курса ……  КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ДЛЯ ЗАЧЕТА ………………………..  МЕТОДИКА, ОПРЕДЕЛЯЮЩАЯ ПРОЦЕДУРУ ОЦЕНИ-ВАНИЯ ………………………………………………………….  КОММУНИКАТИВНЫЙ ПРАКТИКУМ …………………….  КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ К ЗАЧЕТУ …………………….  ПРИМЕРЫ ТЕСТОВ ДЛЯ КОНТРОЛЯ ЗНАНИЙ …………..  ГЛОССАРИЙ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ПОНЯТИЙ ………….  Литература ………………………………………………………  Сведения об авторе ……………………………………………...  ПРИЛОЖЕНИЕ ..……………………………………………….. | 4  6  **7**  8  10  12  12  15  17  17  18    19  20  20  21  31  32  34  45  46  47 |

**ВВЕДЕНИЕ**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

В современном обществе существует потребность в подготовке специалистов высокого профессионального уровня, способных формирующимся рыночным отношениям придать цивилизованный характер.

Общение – взаимодействие людей, обусловленное формами совместной жизни и деятельности. Именно в процессе общения человек не только получает или передает информацию, но и развивается, оказывает воздействие на другого человека, налаживает контакты, строит дружеские или профессиональные отношения, добивается взаимопонимания и т.п. Еще древнекитайский мыслитель и философ Конфуций писал, что «благородный человек предъявляет требования к себе, низкий человек – к другим».

Общение с людьми – это и наука и искусство, где в равной степени важны и личностные способности и образование. Как писал С.Е. Лец, поэт и сатирик XX века, «Недостаточно, чтобы твои слова были сказаны к месту, надо, чтобы они были обращены к людям».

Почему объединены два понятия «общение» и «психология»? Какая между этими понятиями связь? Зачем человеку владеть психологией общения? Отвечая на эти вопросы, необходимо понимать суть определения каждого понятия. Если общение – это сложный процесс установления взаимного контакта между людьми, то психология – это наука, которая изучает поведение и психическое состояние людей. Из чего делаем вывод, что психология общения – это отрасль науки, помогающая устанавливать необходимые связи между людьми с помощью знания психологических особенностей людей и с помощью психотехник и психоинструментов.

Сегодня дисциплина «Психология общения» преподается в государственных и негосударственных вузах России. Знания психологических особенностей искусства общения, применение психологических методов необходимы не только специалистам, работающим в системе отношений «человек-человек» (политикам, менеджерам, бизнесменам и др.), но и всем тем, кто имеет различные межличностные профессиональные взаимодействия. При этом современный уровень конкурентоспособности требует от каждого профессионала уметь строить отношения с людьми, находить подход к ним, уметь расположить их к себе, что составляет основу жизненного и профессионального успеха.

Еще в начале прошлого столетия Дейл Карнеги, специалист по человеческим отношениям, отмечал, что успех делового человека и его финансовое благополучие лишь на 15 % зависят от уровня его профессиональной квалификации и на 85 % - от его умения общаться с людьми.

Психология общения сегодня необходима каждому из нас, чтобы мы умели выстраивать правильный диалог, находить подход к разным людям, разным, разных возрастов и разных профессий, иметь нечто большее, чем просто словесное общение.

Главная задача данного учебно-методического пособия – помочь студентам в усвоении психологических знаний и умений в области общения. Успешная же реализация этих знаний в процессе общения и взаимодействия с другими людьми будет зависеть от личных усилий.

В пособии представлен теоретический курс дисциплины Психология общения, темы практических занятий, список контрольных вопросов к зачету, коммуникативный практикум и глоссарий (словарь) основных психологических понятий по общению, который будет способствовать лучшему усвоению учебного материала. Кроме того, предлагается расширенный список литературы, перечень ресурсов сети «Интернет», обучающие видеопрограммы, знакомство с которыми поможет студентам, при желании, более углубленно изучить заинтересовавшие их вопросы.

Автор надеется, что данное методическое пособие будет полезно не только тем студентам, которые изучают данный курс по учебному плану вуза программы бакалавриата, но и тем, кто интересуется психологией общения по жизни, кто постоянно работает над собой и стремится к успеху путем искусства общения. Восточная мудрость гласит: «Знать, чтобы уметь».

При написании учебно-методического пособия автор опиралась на собственный многолетний опыт преподавания дисциплины Психология общения.

Надеюсь, что знания, полученные при изучении данного курса, помогут овладеть теми психологическими коммуникативными приемами, которые станут умениями в дальнейшем профессиональном общении молодого специалиста.

1. **УЧЕБНЫЙ КУРС «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»:**

**СТРУКТУРА, ЦЕЛИ, ЗАДАЧИ**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

Учебный курс «Психология общения» относится к вариативной части дисциплин для направления подготовки 01.03.02 «Прикладные математика и информатика» (дисциплина по выбору). Предполагает изучение коммуникативных сфер деятельности организаций (предприятий) атомной отрасли и подготовку специалистов к осуществлению профессионального и социального взаимодействия в рабочей команде.

Цель учебного курса – освоение теоретических знаний и практических умений в сфере психологии общения, формирование коммуникативных компетенций обучающихся, готовности действовать в соответствии с нравственно-этическими нормами, соблюдая правила коммуникативного поведения во всех видах профессиональной деятельности, к которым готовятся выпускники.

Задачи учебного курса:

* изучить теоретические основы психологических аспектов межличностного общения, психологические характеристики личности и их проявление в общении, особенности группового общения;
* освоить этические нормы общения;
* научиться устанавливать профессиональные отношения в рабочей группе (коллективе), предупреждать конфликты, выбирать оптимальную стратегию поведения в конфликтной ситуации;
* овладеть приемами защиты от манипулятивного воздействия;
* понимать и решать психологические задачи, проблемы, возникающие в процессе общения с клиентами, коллегами, руководством;
* способствовать формированию у студентов адекватных психологических и нравственных качеств как необходимых составляющих их профессиональной деятельности;
* дать обучающимся представление о том, как психологическая и нравственная культура личности способствует успеху в общении.

Изучение учебного курса «Психология общения» направлено на формирование у обучающихся следующих *универсальных компетенций* (УК):

УК-3 - способность осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде;

УКЦ-1 - способность в цифровой среде использовать различные цифровые средства, позволяющие во взаимодействии с другими людьми достигать поставленных целей.

1. **ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ ОСВОЕНИЯ**

**СОДЕРЖАНИЯ КУРСА**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

В результате освоения содержания учебного курса «Психология общения» обучающиеся должны получить прочные знания основных понятий психологии общения, отчетливые представления о механизмах межличностного восприятия, закономерностях обмена информацией и взаимодействий между людьми.

Вместе с этим обучающиеся должны *знать****:***

* виды, формы и функции общения, его структуру;
* этические принципы общения;
* психологические особенности и типологию личности в процессе общения;
* взаимосвязь общения и деятельности;
* виды социальных взаимодействий;
* техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
* основные принципы современной цифровой коммуникации;
* психологические требования к общению и поведению работников в организации;
  + источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

*Уметь:*

* взаимодействовать в соответствии с этическими нормами общения;
* адекватно оценивать психологическую ситуацию в рабочей группе;
* решать психологические задачи, проблемы, возникающие в процессе общения с клиентами, коллегами, руководством;
* эффективно использовать невербальные средства общения в профессиональных коммуникациях;
* применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
* использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
* выбирать адекватные стратегии поведения в конфликтах;
* ориентироваться в предметном цифровом поле современной психологии общения.

*Владеть:*

* навыками бесконфликтного поведения, приемами и техникой межличностного общения;
* культурой общения;
* навыками социально-психологической рефлексии применительно к полю своей профессиональной деятельности.

Программа курса предусматривает освоение учебного материала в форме лекций, семинарских занятий и практикумов. Данный курс предполагает самостоятельное изучение учебной и научной литературы, подготовку рефератов по отдельным темам и докладов на их основе, решение проблемных задач, участие в тренинговых и коррекционных занятиях.

Формами текущего контроля являются устный и письменный опрос (тестирование), формой итогового контроля – зачет.

Учебный курс «Психология общения» рассчитан на 72 часа. Из них 16 - лекции, 16 семинарские/практические занятия и 40 часов самостоятельной работы.

1. **СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОГО КУРСА**

**«ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

*Тема 1. Введение в психологию общения. Характеристика процесса общения.*

Введение. Основные понятия и определения. Понятие об общении в психологии. Предмет изучения психологии общения. Междисциплинарная связь психологии общения с другими науками. Категории «общения» и «деятельности» в психологии. Общение как обмен информацией. Общение как межличностное взаимодействие. Общение в профессиональной деятельности. Общение как понимание людьми друг друга. Общение как процесс достижения успеха.

Цели общения. Общение как форма взаимодействия. Структура общения: коммуникативная, интерактивная, перцептивная стороны общения.

Основные функции общения: контактная, информационная, побудительная, координационная, понимания, эмотивная, функция установления отношений и функция оказания влияния.

*Тема 2. Психологические особенности общения. Виды, средства и уровни общения.*

Межличностное, деловое общение. Внушение и убеждение. Манипуляция.

Вербальные средства общения. Речь как психический процесс и главный показатель психического развития человека.Особенности построения речевого сообщения. Барьеры общения.

Зоны и этапы общения.

Невербальное общение. Учет невербальных сигналов во время общения.Экстрасенсорное общение.

Уровни общения: макроуровень, мезауровень и микроуровень.

*Тема 3. Взаимодействие в общении. Восприятие и познание людьми друг друга.*

Виды социальных взаимодействий. Ролевое взаимодействие. Возникновение психологических барьеров при взаимодействии. Виды взаимодействия: кооперация и конкуренция-конфликт. Основные характеристики позиций: «Родитель» «Взрослый», «Ребенок».

Методы психологического влияния в процессе общения. Понятие «харизмы».Психическая структура личности и ее проявление в общении.

Механизмы взаимопонимания в общении: идентификация, эмпатия,  рефлексия. Механизмы «заражения», «внушения», «убеждения» и «подражания» и их роль в процессе общения. Понятие об «аттракции» и ее влияние на развитие процесса общения. Факторы, влияющие на возникновение и развитие «аттракции».

Эффект первого впечатления. Правило 90/90.

Стили взаимодействия: гуманистический, ритуальный, манипулятивный.

*Тема 4. Этика общения.*

Этика общения и культура общения. Определение понятий «этика общения» и «культура общения». Характеристика способов овладения культурой общения.

Ценности общения. Этические принципы общения. Ценностная ориентация процесса общения, общекультурные ценности. Этические принципы общения: сохранение достоинства партнера по общению, право партнера на ошибку и возможность ее исправления, толерантность, доверие к людям.

*Тема 5. Конфликты: причины, динамика, способы разрешения*.

Понятие «конфликта». Причины конфликтов в общении. Виды конфликтов: внутренние и внешние, межличностные и межгрупповые, социальные,  потенциальные и актуальные, прямые и опосредованные, конструктивные  и деструктивные, вертикальные и горизонтальные, предметные и личностные, ролевые, мотивационные

Структура конфликта: а) объект конфликтной ситуации б) цели, субъективные мотивы его участников в) оппоненты, конкретные лица, являющиеся его участниками; г) подлинные причины, которые важно суметь отличить от непосредственного повода столкновения. Стадии протекания конфликта.

Стратегии поведения в конфликтных ситуациях: избегание, конкуренция, сотрудничество, компромисс. Технологии разрешения конфликтов.

*Тема 6. Методы развития коммуникативных способностей.*

Правила ведения беседы. Этика поведения. Техники для выявления скрытых мотивов и интересов собеседников. Техники поведения в ситуации конфликта, просьбы и отказа. Техники влияния и противодействия.

Техники активного слушания. Техники налаживания контакта. Активные методы повышение коммуникативной компетентности: Т-группы, группы личностного роста, группы сенситивности.

# СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

Практические занятия имеют в своем содержании не только вопросы для изучения и обсуждения, но и коммуникативный практикум, который представляет собой набор тестовых методик и тестов, в соответствии с темой учебного курса. Коммуникативный практикум представлен ниже.

*Практическое занятие 1.*Тема «Характеристика процесса общения».

*Вопросы для изучения и обсуждения:*

1. Роль общения в профессиональной жизни человека.
2. Социальный контроль в процессе общения.
3. Основные функции межличностного общения.
4. Отличительные особенности информационной и побудительной функций общения.
5. Основные отличия функции установления отношений и функции оказания влияния в процессе общения.

*Практическое занятие 2.*Тема «Определение видов общения. Потребность в общении».

*Вопросы для изучения и обсуждения:*

1. Отличительная особенность вербального и невербального общения.
2. Особенности построения речевого сообщения.
3. Что сообщают невербальные средства общения собеседнику?
4. Коммуникативный практикум на основе самодиагностики.
5. Анализ результатов самодиагностики.

*Практическое занятие 3.*Тема «Методы исследования умения взаимодействовать».

*Вопросы для изучения и обсуждения:*

1. Методы исследования процесса взаимодействия: групповые и личностные, временные и не ограниченные по времени.
2. Тесты и опросники различных ситуаций общения.
3. Психологическое отношение к методикам, определяющим уровень коммуникабельности.
4. Коммуникативный практикум на основе самодиагностики.
5. Анализ результатов самодиагностики.

*Практическое занятие 4.*Тема «Создание этического кодекса общения молодого специалиста ВНИИЭФ».

*Вопросы для изучения и обсуждения:*

1. Этика общения как совокупность нравственных норм, правил и представлений.
2. Культура личности и этические принципы общения.
3. Формирование культуры общения современной молодежи.
4. Этика отношений внутри профессионального коллектива.
5. Этика и культура общения в on-line и off-line режимах.
6. Коммуникативный практикум на основе самодиагностики.
7. Анализ результатов самодиагностики.

*Практическое занятие 5.*Тема «Определение уровня конфликтности личности».

*Вопросы для изучения и обсуждения:*

1. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях.
2. Способы реагирования в конфликте.
3. Коммуникативный практикум. Самодиагностика поведения в конфликтных ситуациях. Опросник К. Томаса.
4. Анализ результатов самодиагностики.
5. Составление кейсов «Плюсы и минусы конфликта».
6. Решение конфликтных ситуаций.
7. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев, агрессия.

*Практическое занятие 6.*Тема «Тренинг коммуникативного взаимодействия».

*Вопросы для изучения и обсуждения:*

1. Методы, повышающие уровень межличностного общения.
2. Техники влияния и противодействия.
3. Правила эффективного общения.
4. Коммуникативные барьеры в профессиональной деятельности.
5. Способы оптимизации общения в профессиональном коллективе.
6. Анализ тренингового участия.

**5.РЕКОМЕНДАЦИИ ПО САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЕ СТУДЕНТА**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

# *.Виды и формы самостоятельной работы*

Освоение дисциплины «Психология общения» предполагает самостоятельную работу по подготовке к аудиторным занятиям, выполнение домашних заданий, подготовку устных сообщений, рефератов (с презентациями) по заданной теме, а также работу над проблемными задачами или ситуационными проектами в группах.

Самостоятельная работа должна носить непрерывный и систематический характер. Внеаудиторные самостоятельные занятия студентов представляют собой логическое продолжение аудиторных занятий, проводятся по заданию преподавателя, который инструктирует обучаемых и устанавливает сроки выполнения задания.

Основными задачами самостоятельной работы являются: закрепление и углубление знаний, умений и владений студентов, полученных в ходе плановых учебных занятий; объективное оценивание собственных учебных достижений; формирование умений студентов мотивированно организовывать свою познавательную деятельность; подготовка студентов к предстоящим занятиям (особенно к практическим), к зачету.

Выделяются следующие виды и формы самостоятельной работы студентов:

1. Работа с лекционным материалом.

2. Работа с рекомендованными учебниками, учебными пособиями, периодическими изданиями, с дополнительными источниками – электронными учебными пособиями, с современными обучающими компьютерными программами и пр. (см. п. 6.3:Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы студентов по дисциплине; Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины).

1. Подготовка ответов на вопросы, предложенных для обсуждения на практических занятиях.
2. Подготовка к практическому занятию, проводимому по формам дискуссии, тестирования, коррекционных упражнений или тренинга.
3. Подготовка к тестированию и решению проблемных и ситуативных задач по темам учебного курса.
4. Использование интернет-ресурсов (см. 7.4. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины).
5. Подготовка к контрольному тестированию.
6. Подготовка к зачёту.

Предусматривается также самостоятельная работа студента под руководством преподавателя в часы, определённые расписанием.

Виды самостоятельной работы по темам учебного курса «Психология общения» представлены в таблице № 1.

Таблица №1

Виды самостоятельной работы студента по темам учебного курса

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Наименование темы | Вид самостоятельной  работы студента (СРС) | Трудоемкость  СРС в меж-сессионный период (час) |
| 1. | *Тема 1.*  Введение в психологию общения. Характеристика процесса общения. | Домашнее задание, ответы на вопросы по теме, работа с учебной и дополнительной литературой, изучение терминологии, подготовка доклада или сообщении по теме «Роль и место общения в профессиональной деятельности» | 4 |
| 2. | *Тема 2.*  Психологические особенности общения. Виды, средства иуровни общения. | Домашнее задание, ответы на вопросы по теме, работа с учебной и дополнительной литературой, изучение терминологии, подготовка сообщения или доклада на тему «Манипуляции в общении. Защита от манипуляций». | 8 |
| 3. | *Тема 3.*Взаимодействие в общении. Восприятие и познание людьми друг друга. | Домашнее задание, ответы на вопросы по теме, работа с учебной и дополнительной литературой, изучение терминологии, подготовка сообщения, доклада на тему «Трансактный анализ Е.Берна», подготовка к ролевой игре. | 6 |
| 4. | *Тема 4.*  Этика общения | Домашнее задание, ответы на вопросы по теме, работа с учебной и дополнительной литературой, изучение терминологии, подготовка сообщения, доклада на тему «Этические принципы общения в профессиональной деятельности» | 6 |
| 5.. | *Тема 5.*  Конфликты: причины, динамика, способы разрешения | Домашнее задание, ответы на вопросы по теме, работа с учебной и дополнительной литературой, изучение терминологии, подготовка доклада, сообщения на тему «Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте»», подготовка к ролевой игре. Написать «Социально-психологический портрет конфликтной личности» | 8 |
| 6. | *Тема 6.*  Методы развития коммуникативных способностей | Домашнее задание, ответы на вопросы по теме, работа с учебной и дополнительной литературой, изучение терминологии, подготовка сообщения, доклада на тему «Способы оптимизации общения в производственном коллективе» | 8 |
|  |  | Итого: | **40** |

***5.2.Особенности самостоятельной работы***

***при подготовке к зачету***

Зачет, как и экзамен - заключительный и ответственный для студентов период в его учебно-познавательной работе. Подготовка к нему осуществляется в ходе всего изучения учебного курса - с первой лекции до последней консультации. Но умению сдавать зачеты или экзамены, как ни странно, никто специально не учит. В психологии существуют специальные психотехники, которые повышают эффективность подготовки и мобилизуют в решающей ситуации и как владеть собственными эмоциями. При этом важно знать, что психологическая подготовка к сдаче зачетов или экзаменов может быть разделена на три этапа: подготовка к зачету или экзамену, поведение накануне и поведение во время зачета или экзамена [5].

Непосредственная работа перед зачетом включает в себя следующие основные этапы.

1. Выяснение всего круга вопросов, выносимых на зачет (как правило, они даются заблаговременно преподавателем, принимающим зачет) их анализ и предварительная оценка. Важно определить, какие вопросы есть в конспекте, насколько полно они освещены и отработаны, по каким вопросам сохранились записи при подготовке к практическим занятиям и какого их качество. Полезно составить список непонятных вопросов и проблем, которые можно разрешить на индивидуальной консультации.

2. Повторение вопросов. Основную помощь в этом процессе должен оказать заранее отработанный надежный конспект лекций. К нему следует добавить записи, сделанные при подготовке к семинарским или практическим занятиям. Полезно также использовать словари и энциклопедии по изучаемой теории.

При повторении вопросов можно воспользоваться двумя практическими советами:

- составлять краткие планы ответа по изученному вопросу,

- преобразовывать словесный материал в небольшие элементарные схемы или таблицы; (сам процесс графического изображения проблемы активизирует мышление, заставляет задуматься над её внутренней структурой, а «упакованная» в таблицу сравнительно объемная информация становится удобной для запоминания и воспроизведения).

Однако следует иметь в виду, что вся письменная работа при подготовке к зачету не может быть использована на самом зачете.

3. Посещение общих и индивидуальных консультаций. На них нужно приходить с заранее подготовленными вопросами, в которых студент не смог разобраться самостоятельно. На общих консультациях, как правило, рассматриваются наиболее принципиальные теоретические проблемы, вызывающие трудность понимания их смысла и практической значимости, даются конкретные методические рекомендации по изучению определенных вопросов.

Успешной сдаче зачета в значительной степени способствует и соответствующая внутренняя психологическая установка. Уверенность, уравновешенность, корректность во время зачета дают возможность студентам мобилизовать свои интеллектуальные ресурсы и, напротив, рассеянность, нервозность, «легкая паника» могут значительно снизить уровень ответа.

Готовясь к зачету, студент должен иметь четкое представление и о требованиях, которые будут предъявлены на итоговом контрольном занятии.

Студенты обязаны:

- выполнить всю программу учебного курса, знать суть и содержание всех его основных проблем;

- проработать предусмотренную программой учебную и научную литературу;

- уметь аргументировано и логически связано раскрывать учебный материал;

- понимать практическую значимость изученных вопросов.

Таким образом, рациональная организация своей самостоятельной работы предполагает овладение различными способами и приемами достижения знаний. В основе этого нелегкого процесса лежат желание, целеустремленность и настойчивость в достижении цели по изучению курса.

1. **УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

Учебно-методическое обеспечение по изучению учебного курса «Психология общения» включает в себя: учебные пособия, презентационные материалы, оценочные средства (контрольные вопросы и тестовые задания для оценки результатов обучения, комплект тестовых заданий и др.).

В процессе изучении учебного курса студенты должны получить представление об основных понятиях, категориях, подходах к изучению отдельных тем. Этой цели отвечают в первую очередь учебные и научные пособия, названные в списке основной и дополнительной литературы.

***6.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы,***

***необходимой для самостоятельного изучения студентами учебного курса***

*а) основная литература*

1. Аминов И.И. Психология делового общения: Учебник для студентов вузов / Аминов И.И., - 2-е изд., перераб. и доп. - М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2015. ЭБС Znanium.com

2. Андреева Г.М. Социальная психология.- Учебник для студ. - Москва; 2008.

3. Бороздина Г.В. Психология делового общения: учебник / Г.В. Бороздина. — 2-е изд. — М. : ИНФРА-М, 2017. ЭБС Znanium.com

4. Куницына В. Н., Казаринова Н. В., Погольша В. М. К91 Межличностное общение. Учебник для вузов. – СПб.: Питер, 2001. – 544 с.: ил. - (Серия «Учебник нового века») ISBN 5-8046-0173-3

*б) дополнительная литература*

1. Бодалев, А. А. Психология общения / А. А. Бодалев. – М.; Воронеж. 2018. – 356 с.

2. Бороздина Г. В. **Психология делового общения** : Учебник. - 2. - Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2015. - 295 с. - ISBN 978-5-16-006458-1. [ЭБС Znanium.com]

3. Горянина В.А. Психология общения - Москва: Академия, 2007.

4. Казаринова Н.В. Межличностное общение. Хрестоматия. Питер, 2004

5. Кошевая И.П. Профессиональная этика и психология делового общения: Учебное пособие / Кошевая И.П., Канке А.А. - М.:ИД ФОРУМ, НИЦ ИНФРА-М, 2016. ЭБС Znanium.com

6. Лавриненко В.Н.Психология и этика делового общения – Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2007

7. Леонтьев А.А. Психология общения. М.: "Смысл", 2008

8. Лукин Ю.Ф. Конфликтология. Управление конфликтами: Учебник – М.: Академический проект: Трикста, 2007.

9. Масюкевич Н. Психология эффективного общения для всех.- М.: Современная школа, 2007

10. Рогов Е.И. «Психология общения». М.: Гуманит. изд. центр ВЛАДОС, 2010. – 336 с.

11. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения. - Москва: Академия, 2007

12. Щербатых Ю.В. Психология предпринимательства и бизнеса: учеб. Пособие – СПб.: Питер, 2008.

***6.2.Электронный ресурс и обучающие видеопрограммы для самостоятельного изучения студентами учебного курса***

*а) электронный ресурс:*

1. Ефимова Н.С. Основы общей психологии [Электронный ресурс]: учебник/ М.: ИД ФОРУМ: ИНФРА-М, 2014. - 288 с. - Доступ из ЭБС "ZNANIUM.com"

2. Караванова Л. Ж. Психология [Электронный ресурс]: Учебное пособие для бакалавров / Л. Ж. Караванова. - М.: Дашков и К, 2014. - 264 с. - Доступ из ЭБС "ZNANIUM.com"

3. Крысько В.Г. Психология. Курс лекций [Электронный ресурс]: Учебное пособие / М.: Вузовский учебник: НИЦ Инфра-М, 2013. - 251 с. - Доступ из ЭБС "ZNANIUM.com"

4. Ступницкий В. П. Психология [Электронный ресурс]: Учебник для бакалавров / В. П. Ступницкий, О. И. Щербакова, В. Е. Степанов. - М.: Дашков и К, 2013. - 520 с.- Доступ из ЭБС "ZNANIUM.com"

*б) обучающие видеопрограммы:*

1. «Язык жестов, или как научиться читать чужие мысли»  2007 г. - Студия SovaFilm

2. «15 беспроигрышных идей для публичного выступления»  2009 г. - Студия SovaFilm

3. «Как побеждать за столом переговоров» 2009 г. - Студия SovaFilm

4. «Телефон – ваше оружие» 2010 г. - Студия SovaFilm

5. «Мимика и жесты. Тайные знаки собеседника»-2014 г.- Студия SovaFilm

***6.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения курса***

1. elibrary.ru/ - [Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU](http://elibrary.ru/);
2. <http://biblioclub.ru> – Университетская библиотека ONLINE
3. <http://eor-np.ru/> - электронные образовательные ресурсы;
4. <http://go-psy.ru>
5. http://psycheya.ru
6. <http://psyfactor.org>
7. <http://school-collection.edu.ru/> – Федеральное хранилище «Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов»
8. <http://test.msk.ru>
9. <http://www.edu.ru/>
10. <http://www.humanities.edu.ru> / - портал «Гуманитарное образование»
11. <http://www.povto.ru/pr_udar.htm>
12. <http://www.psychologos.ru/articles/view/psihologos>
13. http://www.psychology.ru
14. http://www.psylib.ru
15. <https://psychojournal.ru>
16. https://studopedia.ru/psihilogiya.php
17. <https://vocabulary.ru>
18. <https://www.live-and-learn.ru>
19. window.edu.ru/ - [Электронная библиотека Единого окна доступа к образовательным ресурсам](http://window.edu.ru/);
20. [www.aup.ru/library/](http://www.aup.ru/library/) - [Электронная библиотека экономической и деловой литературы](http://www.aup.ru/library/)*.*
21. [www.neicon.ru/](http://www.neicon.ru/) - [Электронно-библиотечная система БиблиоРоссика](http://www.bibliorossica.com/index.html).
22. **КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ДЛЯ ЗАЧЕТА**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

Оценка ***«зачтено»*** выставляется студенту при знании им основного материала учебного курса, рассмотренного на лекционных и семинарских занятиях, а также при полном выполнении заданий, предложенных на практических занятиях.

Оценка ***«не зачтено»*** выставляется студенту при отсутствии у него минимума теоретических знаний и при невыполнении практических заданий, предложенных на семинарских/практических занятиях, или невыполнении заданий по индивидуальному графику занятий студента, утвержденному деканатом.

Зачет может быть дифференцированным, оценочная таблица находится в Приложении А.

1. **МЕТОДИКА, ОПРЕДЕЛЯЮЩАЯ ПРОЦЕДУРУ**

**ОЦЕНИВАНИЯ**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

Общая процедура оценивания определена Положением о фондах оценочных средств.

1. Процедура оценивания результатов освоения программы дисциплины включает в себя оценку уровня сформированности универсальных компетенций студента, уровней обученности: «знать», «уметь», «владеть».
2. При сдаче зачета:

- профессиональные знания студента могут проверяться при ответе на теоретические вопросы, при выполнении тестовых заданий и практических работ;

- степень владения профессиональными умениями, уровень сформированности компетенций (элементов компетенций) - при решении проблемных и ситуационных задач, выполнении практических заданий.

1. Результаты промежуточной аттестации фиксируются в баллах. Общее количество баллов складывается из следующего показателя:

- до 60% от общей оценки за выполнение практических заданий,

- до 30% оценки за ответы на теоретические вопросы (тестирование),

- до 10% оценки за ответы на дополнительные вопросы.

1. **КОММУНИКАТИВНЫЙ ПРАКТИКУМ   
   \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

***Тест. «Умеете ли вы контролировать себя в общении»***

Часто на успешность деловых взаимоотношений накладывают отпечаток неспособность контролировать себя в общении. Это более свойственно тем людям, которые символом своего поведения считают искренность и прямолинейность. Но ведь в общении без «подыгрывания» той или иной роли просто не интересно.

*Инструкция*. Вам предлагается тест по самооценке вашего коммуникативного контроля. Ответьте «да», если вы согласны с утверждением или «нет», если не согласны.

1. Мне кажется трудным подражать другим людям.
2. Я бы, пожалуй, мог при случае «свалять дурака», чтобы привлечь внимание или позабавить окружающих.
3. Из меня мог бы выйти неплохой актер.
4. Другим людям иногда кажется, что я переживаю более глубоко, чем это есть на самом деле.
5. В компании я редко оказываюсь в центре внимания.
6. В различных ситуациях и в общении с различными людьми я часто веду себя совершенно по-разному.
7. Я могу отстаивать только то, в чем я искренне убеждён.
8. Чтобы преуспевать в делах и в отношениях с людьми, я стараюсь вести себя в соответствии с их ожиданиями.
9. Я могу быть дружелюбным с людьми, которых я не выношу.
10. Я всегда такой (такая), каким (какой) кажусь.

***Подсчет баллов.***

Начислите по 1 баллу за ответ «нет» на 1, 5 и 7-й вопросы, и 1 балл за ответ «да» на все остальные вопросы. Подсчитайте общую сумму баллов.

Если вы искренне отвечали, то:

0-3 балла указывают на низкий коммуникативный контроль у вас. Ваше поведение устойчиво и вы не считаете нужным его изменить в зависимости от ситуации. Вы способны к искреннему самораскрытию в общении. Некоторые считают вас «не очень удобным» в общении по причине вашей прямолинейности.

4 -6 баллов указывают на средний коммуникативный контроль у вас. Вы искренны, но сдержанны в своих эмоциональных проявлениях. Вам следует больше считаться в своем поведении с окружающими людьми.

7-10 баллов указывает на высокий коммуникативный контроль у вас. Вы легко входите в роль, гибко реагируете на изменения ситуации, а также в состоянии предвидеть впечатление, которое производите на окружающих.

***Методика оценки уровня коммуникабельности***

Коммуникабельность – это способность к общению, общительность или способность установления и поддержания контактов с другими людьми.

*Инструкция.* Вам предлагается ответить на 16 вопросов, касающихся характера Ваших взаимоотношений с другими людьми. Следует использовать один из вариантов ответа: «да», «нет», «иногда».

1. Вам предстоит ординарная деловая встреча. Выбивает ли вас её ожидание из колеи?
2. Не откладываете ли Вы визит к врачу до тех пор, пока станет уже невмоготу?
3. Вызывает ли у вас смятение или неудовольствие поручение выступить с докладом, сообщением, информацией на каком-либо совещании, собрании или тому подобном мероприятии?
4. Вам предлагают выехать в командировку в город, где Вы никогда не бывали. Приложите ли Вы максимум усилий, чтобы избежать этой командировки?
5. Любите ли Вы делиться своими переживаниями с кем бы то ни было?
6. Раздражаетесь ли Вы, если незнакомый человек на улице обратиться к вам с просьбой показать дорогу, назвать время, ответить на какой-либо 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 вернуть Вам деньги, которые занял несколько месяцев назад?
9. В ресторане или 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 будите тяготиться, если первым заговорит он. Так ли это?
11. Вас приводит в ужас любая длинная очередь, где бы она не была (в магазине, библиотеке, кассе). Предпочитаете ли Вы отказаться от своего намерения, нежели стать в хвост и томиться в ожидании?
12. Боитесь ли Вы участвовать в какой-либо комиссии по рассмотрению конфликтных ситуаций?
13. У Вас есть собственные, сугубо индивидуальные критерии оценки произведений литературы, искусства, культуры и никаких «чужих» мнений на этот счет Вы не принимаете? Это так?
14. Услыхав где-либо в кулуарах высказывание явно ошибочной точки зрения по хорошо известному Вам вопросу, предпочитаете ли Вы промолчать и не вступать в спор?
15. Вызывает ли у Вас досаду чья-либо просьба помочь разобраться в том или ином служебном вопросе или учебной теме?
16. Охотнее ли вы излагаете свою точку зрения (мнение, оценку) в письменном виде, чем в устной форме?

**Обработка результатов**. Поставьте за ответ «да» - 2 балла, «иногда» - 1 б., «нет» - 0 баллов.

Суммируйте общее число баллов:

- при оценке превышающей 20 баллов указывает на некоммуникабельность обследуемого, его замкнутости, отсутствии интереса к другим людям, коллективным формам деятельности. Новая работа и необходимость новых контактно, если и не ввергает вас в панику, то надолго выводит из равновесия;

- если ваша оценка в интервале от 9 до 20 баллов, то вам характерна нормальная коммуникабельность, вы общительны, терпеливы к другим людям и готовым к сотрудничеству. Без неприятных переживаний вы идете на встречу с новыми людьми.

Если сумма баллов меньше 8 баллов**,** то можно констатировать излишнюю общительность, говорливость, многословие, навязчивость и нетерпеливость, что вызывает раздражение у окружающих. Это вольно или невольно бываете часто причиной различного рода конфликтов в вашем окружении.

***Тест «Умеете ли вы правильно слушать?»***

*Инструкция.* Ответьте одним из следующих слов: «всегда», «почти всегда», «редко», «никогда».

1. Даю ли я возможность говорящему выразить его мысли полностью, не перебивая?

2. Слушаю ли я «между строк», особенно беседуя с людьми, в словах которых часто содержится скрытый смысл?

3. Пытаюсь ли я активно развивать способность к запоминанию услышанной информации?

4. Записываю ли я наиболее важные детали сообщения?

5. Записывая сообщение, концентрируюсь ли я на фиксации главных фактов и ключевых фраз?

6. Резюмирую ли я говорящему существенные детали его сообщения до того, как разговор окончен, чтобы убедиться в правильном понимании?

7. Удерживаюсь ли я от того, чтобы оставить говорящего, когда нахожу его сообщение скучным, монотонным, неясным или в силу того, что лично не знаю или не люблю собеседника?

8. Избегаю ли я проявления враждебности или эмоционального возбуждения, когда взгляды говорящего отличаются от моих собственных?

9. Игнорирую ли я отвлекающегося во время совещания слушателя?

10. Выражаю ли я подлинный и искренний интерес к тому, что говорит другой, или к беседе других людей?

**Обработка результатов.**

Поставьте от 1 до 4-х баллов за соответствующий ответ: «никогда» - I балл, «редко» - 2 балла, «почти всегда» - 3 балла, «всегда» - 4 балла.

Подсчитайте общее количество баллов.

Если вы набрали 32 и более баллов - вы идеальный слушатель.

Если набрали от 27 до 31 балла, то вы слушатель выше среднего уровня

Если набрали от 22 до 26 баллов, то вы нуждаетесь в дополнительном обучении и должны сознательно практиковаться в слушании. Это сигнал, что есть серьезные недостатки, которые можно и нужно ликвидировать.

Если вы набрали 21 и менее баллов - многие из сообщений, которые вы получаете, вами воспринимаются в искаженном виде, не полно, не адекватно. Нужна серьезная работа над собой.

Целенаправленно работая над искоренением ответов «никогда» и «редко», вы сможете значительно улучшить каждодневные взаимоотношения с коллегами, подчиненными и руководителями.

***Тест. «Ваш уровень умения слушать»***

*Инструкция.* Чтобы определить ваше умение слушать, вам предлагается ответить на 10 вопросов. Их необходимо оценить по следующей схеме:

- почти всегда – 2 балла,

- в большинстве случаев – 4 балла,

- иногда – 6 баллов,

- редко – 8 баллов,

- почти никогда – 10 баллов.

Внимательно прочитайте вопросы. Отвечая искренне, вы получите более точный ответ.

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

**Результаты.**

Набранное вами количество баллов от 1 до 48 определяет вас как слушатель низкого уровня,от 50 до 62 баллов – слушатель среднего уровня,от 64 до 80 – слушатель выше среднего уровня,82 и более баллов - слушатель высокого уровня.

***Методика определения стиля общения***

*(авторы: П.Фетискин, В.В. Козлов* [7])

*Инструкция*. На предлагаемые вопросы необходимо ответить, выбрав один из трех вариантов ответов.

1. Склонны ли Вы, искать пути к примирению после очередного служебного конфликта?

а) всегда;

б) иногда;

в) никогда.

2. Как Вы ведете себя в критической ситуации?

а) внутренне кипите;

б) сохраняете полное самообладание;

в) теряете самообладание.

3. Каким вас считают коллеги?

а) самоуверенным и завистливым;

б) дружелюбным;

в) спокойным и независтливым.

4. Как Вы отреагируете, если вам предложат ответственную должность?

а) примите её с некоторым опасением;

б) согласитесь без колебаний;

в) откажитесь от неё ради собственного спокойствия.

5. Как Вы поведёте себя, если кто-то из ваших коллег без разрешения возьмёт с вашего стола бумагу?

а) выдадите ему «по первое число»;

б) заставите вернуть;

в) спросите, ненужно ли ему ещё чего-нибудь.

6. Какими словами Вы встретите своего подчинённого, если он пришел на работу с опозданием (позже обычного)?

а) что Вас так задержало;

б) почему опаздываете?;

в) я уже начал волноваться, что не придете совсем.

7. Как Вы ведете себя за рулем автомобиля?

а) стараетесь обогнать машину, которая «показала Вам хвост»;

б) Вам все равно, сколько автомобилей Вас обогнало;

в) помчитесь с такой скоростью, что никто не догонит Вас.

8. Какими Вы считаете свои взгляды на жизнь?

а) сбалансированными;

б) легкомысленными;

в) крайне жесткими.

9. Что Вы предпринимаете, если дело не удаётся?

а) пытаетесь свалить вину на другого;

б) смиряетесь;

в) становитесь впредь осторожнее.

10. Как Вы реагируете на фельетон о случаях распущенности среди современной молодёжи?

а) пора бы уже молодежи запретить такие развлечения;

б) надо создать им возможность организованно и культурно отдыхать;

в) и чего с ней возимся.

11. Что Вы ощущаете, если должность, которую Вы хотели занять, досталась другому?

а) зачем только я на это нервы тратил;

б) видно, этот человек начальнику приятнее;

в) может быть, мне это удастся в другой раз.

12. Какие чувства Вы испытываете, когда смотрите страшный фильм?

а) чувство страха;

б) скуку;

в) искренне удовольствие.

13. Как Вы будете себя вести, если Вы опоздали на важное совещание из-за дорожной пробки?

а) будете нервничать во время заседания;

б) попытаетесь вызвать снисходительность партнеров;

в) огорчитесь.

14. Как Вы относитесь к своим спортивным успехам?

а) обязательно стараетесь выиграть;

б) цените удовольствие чувствовать себя молодым;

в) очень сердитесь, если проигрываете.

15. Как Вы поступите, если Вашего ребенка обидели в школе?

а) поговорите с учителем;

б) устройте скандал родителям обидчика;

в) посоветуйте ребенку дать сдачи.

16. Как Вы поступите, если Вас плохо обслужили в ресторане?

а) стерпите, избегая скандала;

б) вызовете метрдотеля и сделайте ему замечание;

в) отравитесь с жалобой к директору ресторана.

17. Какой Вы человек?

а) средний;

б) самоуверенный;

в) пробивной.

18. Что Вы скажете подчиненному, с которым столкнулись в дверях?

а) простите, это моя вина;

б) ничего, пустяки;

в) повнимательнее Вы не можете быть?

19. Ваша реакция на статью в газете о хулиганстве среди молодежи?

а) когда же, наконец, будут приняты конкретные меры?;

б) надо бы ввести более суровые наказания;

в) нельзя ли все валить на молодежь, виноваты и воспитатели.

20. Какое животное Вам более симпатично?

а) тигр;

б) домашняя кошка;

в) медведь.

Бланк для оценки выбранных вариантов ответов.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Вопросы | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **13** | **14** | **15** | **16** | **17** | **18** | **19** | **20** |
| А | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 |
| Б | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 |
| В | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 |

**Результаты.**

35 – 44 баллов.

Склонность к демократичному стилю общения. Умеренная агрессивность и здравое честолюбие. К критике отношение доброжелательное, если она деловая и без претензий.

45 баллов и более.

Склонность к авторитарному стилю общения. Излишняя агрессивность и неуравновешенность нередко бывают жестоким по отношению к другим людям. Добиваясь успехов в какой-либо области, можете пожертвовать интересами окружающих. Отношение к критике двойственное: критику «сверху» принимаете, а критику «снизу» воспринимаете болезненно и даже можете преследовать.

34 балла и менее.

Склонность к либеральному стилю общения. Чрезмерное миролюбие, что обусловлено недостаточной уверенностью в собственных силах и возможностях. Критику «снизу» воспринимаете терпеливо, но побаиваетесь критики «сверху».

***Методика «Изучение способности к самоуправлению***

***в общении»***

*(авторы: Н.П.Фетискин, В.В. Козлов, Г.М.Мануйлов)*

Методика предназначена для определения мобильности, адаптивности в различных ситуациях общения [7].

***Инструкция.*** Ниже приведены высказывания, касающиеся различных ситуаций в общении. Все высказывания различны, по смыслу не совпадают, поэтому внимательно вчитайтесь в каждое из них, прежде чем отвечать.

Если высказывание «верно» или «скорее верно» по отношению к вам, поставьте букву «в» или «Да» рядом с соответствующим номером высказывания. Важно, чтобы вы отвечали искренне и честно».

***Текст***

1. Я считаю, что имитировать поведение других людей трудно.

2. В моем поведении чаще всего отражается все то, что я думаю и в чем я убежден на самом деле.

3. На вечеринках, в различных компаниях я не пытаюсь делать или говорить то, что приятно другим.

4. Я могу защищать только те идеи, в которые сам верю.

1. Я могу произносить речи экспромтом даже на те темы, по которым не имею почти ника­кой информации.
2. Я полагаю, что умею проявлять себя так, чтобы произвести впечатление на людей или развлечь их.
3. Если я не уверен, как следует вести себя в определенной ситуации, начинаю ориентиро­ваться на поведение других людей.
4. Возможно, из меня получился бы неплохой актер.
5. Я редко нуждаюсь в советах друзей при выборе книг, музыки или фильмов.
6. Другим порой кажется, что я переживаю более глубокие эмоции, чем это есть на самом деле.
7. Я смеюсь над комедией больше, когда смотрю ее вместе с другими, чем когда смотрю ее один.
8. В группе людей я редко являюсь центром внимания.
9. В различных ситуациях с разными людьми я веду себя совершенно по-разному.
10. Мне не очень легко добиться того, чтобы другие почувствовали ко мне симпатию.
11. Даже если я не в духе, часто делаю вид, что приятно провожу время.
12. Я не всегда такой на самом деле, каким кажусь.
13. Я не стану специально высказывать мнение или изменять поведение, когда мне хочется кому-то понравиться или добиться расположения.
14. Я считаюсь человеком, способным развлечь.
15. Чтобы понравиться, наладить отношения с людьми, я стараюсь прежде всего делать именно то, что от меня ожидают.
16. Я никогда не проявлял себя особо успешно, если играл с другими в игры, требующие смекалки или импровизированных действий.
17. Я испытываю затруднения, когда пытаюсь менять свое поведение так, чтобы оно соответствовало взглядам различных людей и ситуациям.
18. Во время вечеринок я предоставляю другим возможность шутить и рассказывать истории.
19. В компаниях я чувствую себя несколько неловко и не проявляю себя остаточно хорошо.
20. Если потребуется для правого дела, я могу любому, глядя прямо в глаза, сказать неправ­ду и при этом сохранять бесстрастное выражение лица.
21. Я могу сделать так, чтобы окружающие были со мной дружелюбны, даже если эти люди мне не нравятся.

**Обработка и интерпретация результатов**

Подсчитываются все ответы, совпадающие со словами «верно» и «неверно».Все баллы суммируются.

***Ключ.***

|  |  |
| --- | --- |
| *«ДА»* | 5, 6, 7, 8, 10, 11, 13, 15, 16, 18, 19, 24, 25 |
| *«НЕТ»* | 1, 2, 3, 4, 9, 12, 14, 17, 20, 21, 22, 23 |

Менее 8 баллов – стабильная модель общения, некоторая ригидность.

8 - 17 баллов – потребность быть в общении с самим собой, проявлять в зависимости от ситуации направленность на партнера, склонность к партнерству в общении.

17 - 25 баллов – мобильность в общении, умение подстраиваться к поведению партнера, готовность к диалогу, способность изменять стиль общения в зависимости от ситуации.

1. **КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ К ЗАЧЕТУ**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

1. Понятие общения в психологии.

2. Общение как обмен информацией.

3. Общение как межличностное взаимодействие.

4. Общение в профессиональной деятельности.

5. Общение как форма взаимодействия.

6. Основная структура общения.

7. Коммуникативная сторона общения.

8. Интерактивная и перцептивная стороны общения.

9. Основные функции общения.

10. Межличностное общение.

11. Внушение и убеждение в процессе общения.

12. Манипуляция как вид взаимодействия.

13.Вербальные средства общения.

14. Особенности построения речевого сообщения.

15. Барьеры, возникающие в процессе общения.

16. Невербальное общение.

17. Уровни общения: макроуровень, мезауровень и микроуровень.

18. Виды социальных взаимодействий.

19. Виды взаимодействия: кооперация и конкуренция.

20. Методы психологического влияния в процессе общения.

21. Психическая структура личности и ее проявление в общении.

22. Механизмы взаимопонимания в общении: идентификация, эмпатия,  рефлексия.

23. Механизмы «заражения», «внушения», «убеждения» и «подражания» и их роль в процессе общения.

24. Понятие об «аттракции» и ее влияние на развитие процесса общения.

25. Факторы, влияющие на возникновение и развитие «аттракции».

26.  Основныестили взаимодействия: гуманистический, ритуальный, манипулятивный.

27. Определение понятий «этика общения» и «культура общения».

28.Этические принципы общения.

29. Понятие «конфликта». Причины конфликтов в общении.

30. Виды конфликтов, возникающие в процессе общения.

31. Структура конфликтного общения.

32. Стадии протекания конфликта.

33. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях.

34. Технологии разрешения конфликтов.

35. Правила ведения беседы. Этика поведения.

36. Техники для выявления скрытых мотивов и интересов собеседников.

37. Техники поведения в ситуации конфликта, просьбы и отказа.

38. Техники влияния и противодействия.

39. Техники активного слушания и налаживания контакта.

40. Активные методы повышение коммуникативной компетентности: Т-группы, группы личностного роста, группы сенситивности.

1. **ПРИМЕРЫ ТЕСТОВ ДЛЯ КОНТРОЛЯ ЗНАНИЙ**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

1. Какая наука, кроме психологии, занимает лидирующее положение в изучении процесса общения?

а) социология;

б) философия;

с) педагогика.

2. Что такое интонация в общении?

а) важная черта характера;

б) одна из главных техник общения;

с) наиважнейший компонент поведения человека в общении, которое мобилизует внимание собеседника.

3. Вербальное общение – это общение с помощью …

а) жестов;

б) речи;

с) мимики.

4. Какая форма коммуникации является классической?

а) Кто (что) → говорит кому → по какому каналу → с каким эффектом?

б) Кто → что говорит → как говорит → по какому каналу?

с) Кто (что) →кому говорит → с помощью чего → с каким результатом?

5. Отношения между людьми – это …

а) эмоциональное состояние;

б) обмен мнениями;

с) передача информации.

6. Как называется пространственная зона общения, при которой люди держатся от посторонних людей или мало знакомых.

а) общественная

б) социальная

с) личная.

7. Какому из предложенных типов темперамента присуща высокая психологическая совместимость?

а) сангвинику;

б) флегматику;

с) меланхолику.

8. Как называется эмоциональное состояние, когда человек находится в состоянии напряжения (скованности, неуверенности)?

а) фрустрация;

б) стресс;

с) аффект.

9. Как называется сигнал конфликта, при котором происходит ошибочное или неполное понимание?

а) недоразумение;

б) дискомфорт;

с) напряжение.

10. Как называется способ регулирования конфликта, при котором участники ситуации приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон?

а) компромисс

б) приспособление

с) сотрудничество.

*Правильные ответы находятся в приложении Б.*

Всего для сдачи зачета надо ответить на 30 вопросов. За правильный ответ 3 балла, за ответ, приближенный к правильному – 1 балл, за неправильный – 0 балл.

Результат зависит от количества набранных баллов. Зачет получает студент, набравший от 55 до 90 баллов. Количество набранных баллов ниже 55 – «не зачет».

1. **ГЛОССАРИЙ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ПОНЯТИЙ**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Авторитетность** – способность человека иметь определенный вес среди людей, пользоваться их признанием и уважением.

**Агрессивность** (враждебность) – поведение человека в отношении других людей, которое считается стремлением причинять им неприятности или вред.

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

**«Агрессор»** - человек, который добивается повышения собственного статуса, критикуя или порицая других, когда дела идут не лучшим образом, и принижая личные качества, достоинство и статус другого человека.

**Алгоритм** - точное, пунктуальное описание последовательности действий, преобразующих исходные данные в искомый результат.

**Альтернатива** - необходимость выбора одного из нескольких возможных вариантов (как правило, взаимоисключающих) решений, предоставленных вариантов действия.

**Альтруизм** – черта характера, побуждающая человека бескорыстно приходить на помощь другим людям.

**Амимия** - отсутствие или ослабление выразительности лицевой мускулатуры.

**Апатия** – состояние эмоционального равнодушия, безразличия и бездеятельности.

**Апперцепция** - зависимость восприятия от прошлого опыта, от запаса знаний и общего содержания духовной жизни человека.

**Арго** - речь социально замкнутых групп.

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

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

**Атрибуция каузальная** - приписывание причины наблюдаемому действию или поступку человека.

**Аттракция** - привлекательность, влечение одного человека к другому, сопровождающееся положительными эмоциями.

**Аутотренинг** – комплекс специальных упражнений, основанных на самовнушении и используемых человеком для управления собственными психическим состоянием и поведением.

**Афазии** – нарушение речи.

**Барьер психологический** - внутреннее препятствие психологической природы (нежелание, боязнь, неуверенность и др.), мешающее человеку успешно выполнять некоторые действия.

**Барьер смысловой** - несовпадение смыслов высказанных просьб, требований у партнеров в общении. Зачастую в процессе взаимодействия препятствует установлению доверительных отношений между людьми.

**Вербальный (словесный**) - в психологии этим термином обозначаются формы знакового материала; устный, словесный.

**Виртуальный** - способный к действию, возможный; (филос.) не существующий непосредственно сам по себе, но способный возникнуть при наличии известных условий.

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

**Визуализация** - мысленное представление того, как вы что-то успешно делаете, воспринимаемое глазами.

**Внутренние шумы** - мысли и чувства, мешающие коммуникационному процессу.

**Внушение** - неосознанное влияние одного человека на другого, вызывающее определенные изменения в его психологии и поведении.

**Воображение** – способность представлять отсутствующий или реально не существующий предмет, удерживать его в сознании и мысленно манипулировать им.

**Восприятие** – процесс приема и переработки человеком различной информации, поступающей в мозг через органы чувств, который завершается формированием образа.

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

**Группа** – совокупность людей, выделенная на основе какого-либо одного или нескольких, общих для них признаков.

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

**Гомогенная группа** - в которой все члены имеют между собой очень много общего. **Глоссарий** - собрание малоупотребительных слов (обычно к отдельному произведению или автору).

**Дезавуировать** - публично отказаться от своих предшествующих высказываний.

**Декодирование** - процесс обратной трансформации сообщений в идеи и чувства.

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

**Деструктивный** - неэффективный, неплодотворный, разрушительный. **Дискриминация** - несправедливое обращение с людьми или причинение им вреда на основании их принадлежности к той или иной группе.

**Дистанцирование** - отдаление, удаление; соблюдение расстояния, дистанции.

**Доминировать** - господствовать, преобладать.

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

**Заражение** - психологический термин, обозначающий бессознательную передачу от человека к человеку каких-либо эмоций, состояний и побуждений.

**Защитные механизмы** - совокупность бессознательных приемов, с помощью которых человек оберегает себя от психологических травм.

**Идентификация** - установление идентичности, тождественности предметов и явлений; в психологическом смысле идентификация употреб­ляется для обозначения механизма социализации, отождествления индивида с группой.

**Имидж** - целенаправленно формируемый образ, призванный оказать эмоционально-психологическое воздействие на кого-либо в целях популяризации, рекламы, формирования репутации.

**Импонировать** - производить положительное впечатление, нравиться, например импонировать открытостью общения.

**Интерактивная стратегия** - получение информации о другом человеке в процессе взаимодействия с ним.

**Интроверсия** - обращенность сознания человека к самому себе; поглощенность собственными проблемами и переживаниями, сопровождаемая ослаблением внимания к тому, что происходит вокруг.

**Интроспекция** - самонаблюдение; изучение собственных психических процессов. **Инцидент** - происшествие, случай, столкновение.

**Иррациональный** - недоступный пониманию, разуму.

**Кинесик**а - наука, изучающая движения, позы, мимику и жесты.

**Клише -** стереотипное, избитое выражение, шаблонная фраза.

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

**Кодирование** - процесс трансформации идей и чувств в слова, звуки, действия.

**Коллизия** - столкновение противоположных, разнонаправленных взглядов, стремлений, чувств, интересов, обстоятельств.

**Коммуникационная компетентность** - соответствие коммуникативного поведения данной ситуации и его эффективность.

**Компенсация** - способность человека избавляться от переживаний по поводу собственных недостатков за счет усиленной работы над собой и развития других позитивных качеств.

**Комплекс неполноценности** - сложное состояние человека, связанное с недостатком каких-либо качеств (способностей, умений, знаний, навыков), сопровождаемое глубокими негативными эмоциональными переживаниями по этому поводу.

**Компромисс** - ситуация, когда обе стороны идут на жертвы ради поиска общих интересов.

**Конкурентоспособность** - совокупность потребительских свойств данного товара, характеризующих его отличие от товара конкурента по степени соответствия конкретным общественным потребностям, с учетом затрат на их удовлетворение, цен и пр.

**Конкуренция** - соперничество, борьба за достижение лучших результатов на каком-либо поприще.

**Коннотация** - чувства или оценки, которые у нас ассоциируются со словом.

**Консенсус** - общее согласие по обсуждаемому или спорному вопросу, достигнутое без процедуры голосования.

**Конфликт** - трудноразрешимое противоречие, связанное с острым эмоциональным переживанием, вызванное несовместимостью взглядов, целей, интересов, потребностей.

**Конформность** - некритическое принятие человеком чужого неправильного мнения, сопровождаемое неискренним отказом от собственного мнения, в правильности которого человек внутренне не сомневается.

**Конфронтация** - противопоставление, противоборство.

**Коммуникация** - один из видов межличностного взаимодействия; предполагает наличие цели как минимум у одного из участников. Коммуникатор - человек со склонностью (задачей) влиять на окружающих (партнера) адресно и целесообразно, подбирая действия, слова, интонации и формулировки, чтобы получить нужную реакцию или ответ.

**Креативность** - творчество, способность творить.

**Латентный** - скрытое, внешне не заметное развитие какого-либо процесса, явления.

**Манипулирование** - сложное, запутанное действие; ловкая проделка, подтасовка; система приемов и способов воздействия на сознание с целью навязывания каких-либо идей или введения в заблуждение.

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

**Менталитет, ментальность** - образ, способ мышления личности или общественной группы, а также присущая им духовность и ее социальная и биологическая обусловленность; склад ума, умственный настрой, мировосприятие.

**Мистификация** - намеренное введение кого-либо в заблуждение, заведомый обман.

**Мозговой штурм** - специальный метод организации совместной творческой работы людей, рассчитанный на повышение их умственной активности и решение сложных интеллектуальных задач.

**Мораль** (от фр. morale, от лат. moralis - нравственный) - это система этических норм, ценностей, которые признаны и приняты людьми.

**Нагнетание конфликта** - размышления или тягостные раздумья над реальной проблемой или тем, что представляется проблемой, доводящие человека до состояния, когда конфликт считается более серьезным, чем он есть на самом деле, и человек начинает обвинять партнера.

**Назализация** - негативная околоречевая характеристика: паузы, звуки, слова-паразиты.

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

**Невротизм** - состояние, характеризующееся эмоциональной неустойчивостью, тревогой, низким самоуважением, вегетативными расстройствами.

**Неконгруэнтность** - разрыв между неправильным восприятием себя и реальностью. **Нервозность** - страх или тревога, связанные с публичным выступлением.

**Нормы социальные** — принятые в данном обществе или группе правила поведения, регулирующие взаимоотношения людей.

**Обратная связь** - вербальная и физическая реакция на сообщения.

**Окно Джохари** - инструмент для исследования взаимозависимости самораскрытия и обратной связи.

**Остракизм** - изгнание, осуждение кого-либо.

**Общение** - это обмен сообщениями, чувствами и легкое, неглубокое взаимодействие между людьми.

**Пантомимика** - система выразительных движений, совершаемых при помощи тела.

**Парафраз** - изложение сути сообщения.

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

**Параязык** - невербальное «звучание» сообщений: манера передачи информации.

**Паритет** - равенство, одинаковое положение, принцип равных прав и возможностей, равное соотношение.

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

**Паттерн** - набор характеристик, отличающих одни предметы от других, который используется для группирования предметов, имеющих одинаковые характеристики.

**Персонализация чувств и мнений** - использование высказываний от первого лица для идентификации себя как источника конкретных мыслей, чувств.

**Персонификация** - приспособление информации к специфически представлениям аудитории.

**Перцепция социальная** - процесс формирования в общественном и социальном сознании образов социальных объектов в форме восприятия и понимания одним человеком другого: его окрашивают и направляют эмоции, мнения, отношения, установки, пристрастия.

**Поддерживающая роль** - специфический паттерн поведения, который помогает группе развиваться и поддерживать хорошие отношения между ее членами, групповую сплоченность и эффективное разрешение конфликтов.

**Поза** - положение или осанка тела.

**Полило**г - дискуссия трех и более участников.

**Понимание** - точная расшифровка сообщения путем присвоения ему правильного значения.

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

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

**Потребность в контроле ситуации** - желание влиять на события и окружающих людей. Потребность в присоединении - желание находиться в обществе других людей.

**Превалировать** - иметь перевес, преимущество, преобладать.

**Презентация** - торжественное, публичное представление чего-либо нового, недавно появившегося, созданного.

**Прецеден**т - случай, имевший место ранее и служащий примером или оправданием для аналогичных действий в настоящем.

**Приемлемые цели** - цели, которые члены команды считают осмысленными и в достижении которых они лично заинтересованы.

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

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

**Принятие точки зрения** - представление себя на месте другого.

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

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

**Проекция** - механизм психологической защиты, заключающийся в неосознанном наделении другого человека присущими данной личности мотивами, чертами и свойствами.

**Проявление чувств** - выражение чувств посредством мимики, ж естов и эмоциональных вербальных реакций.

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

**Психологическая совместимость людей** - способность людей находить взаимопонимание, налаживать деловые и личные контакты, сотрудничать друг’ с другом.

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

**Разговор-раппорт** - разговор, в котором человек делится переживаниями и устанавливает личные отношения.

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

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

**Рассуждение путем установления иричинно-следственных связей** - метод рассуждения, в котором заключение представляется как результат влияния какого-то обстоятельства или набора обстоятельств.

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

**Реакция поддержки** - утешающие высказывания, цель которых - выразить одобрение, поддержать, воодушевить, успокоить, утешить.

**Регрессивное повед**ение - форма защитной реакции индивида при переживании им фрустрации, состоящая в замене значимой для него сложной задачи, решение которой затруднено в сложившейся ситуации, на более легкую.

**Репутация** (от фр. reputation, от лат. reputatio - обдумывание, размышление) - создавшееся общее миенис о достоинствах или недостатках кого-либо, чего-либо, общественная оценка.

**Реноме** (от фр. гёпоттёе - репутация), установившееся мнение о комлибо или о чем-либо. Пути формирования репутации бывают разные.

**Референтная группа** - группа, на которую ориентируется человек в своих ценностях и поведении; «эталонная группа» может быть как реальной, так и воображаемой.

**Рефлексия** - способность сознания человека сосредоточиться на себе.

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

**Роль** - понятие, обозначающее поведение человека в определенной жизненной ситуации, которая соответствует занимаемому им положению.

**Ролевое общение** - подчеркивание императивной формой коммуникации разницы в занимаемом социальном положении.

**Самоактуализация** - стремление человека к возможно более полному выявлению и развитию своих личностных возможностей.

**Самоопределение личности** - самостоятельный выбор человеком своего жизненного пути, целей, ценностей, нравственных норм, будущей профессии и условий жизни.

**Самооценка** - оценка человеком собственных качеств, достоинств и недостатков.

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

**Самосознание** - осознание человеком самого себя, своих собственных качеств и способностей.

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

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

**Сенситивность** - чувствительность, это способность одного человека точно предсказать чувства, мысли и поведение другого, обычно сопровождается повышенной тревожностью, боязнью новых ситуаций, всякого рода испытаний.

**Символы** - слова, звуки и действия, выражающие конкретное содержание значения.

**Симпатия -** чувство эмоциональной предрасположенности к человеку, повышенный интерес и влечение к нему.

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

**Сленг** - неофициальный, нестандартный словарь, не совпадающий с нормой литературного языка.

**Совместимост**ь - способность людей работать вместе, успешно решать задачи, требующие согласованности и взаимопонимания.

**Сообщение** - сочетание значения, символов, кодированиядекодирования и формы или способа организации.

**Сопереживание** - испытание человеком тех же самых чувств и эмоций, которые характерны для находящихся рядом с ним людей.

**Соперничество** - стремление человека к соревнованию с другими людьми, желание одержать верх над ними, победить, превзойти.

**Сотрудничество** - стремление человека к согласованной, слаженной работе с людьми, готовность поддержать и оказать им помощь.

**Социализация** - процесс и результат усвоения и активного воспроизводства индивидом социального опыта. Ведущим компонентом социализации является воспитание.

**Социально-психологическая компетентность** - способность человека эффективно взаимодействовать с окружающими его людьми в системе межличностных отношений.

**Социальный интеллект** - глобальная способность, позволяющая прогнозировать развитие межличностных ситуаций, интерпретировать информацию, поведение, демонстрировать готовность к социальному взаимодействия и принятию решений.

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

**Сплоченность** - степень взаимодействия членов группы при достижении общих целей.

**Спонтанное выражение** - неосознанное кодирование сообщеникой.

**Стабилизация** - способ поддержания взаимоотношений на определенном уровне в течение неторого времени.

**Стереотипы** - упрощенные и стандартизованные концепции характеристик или ожидаемого поведения членов определенной группы.

**Статус** - положение человека в системе внутригрупповых отношений, определяющее степень его авторитета в глазах остальных участников группы.

**Стимул** - цель, которая дает мотивацию.

**Суггестия** - внушение, различные способы вербального и невербального эмоционально окрашенного воздействия на человека с целью создания у него определенного состояния или побуждения к определенным действиям.

**Тезаурус** - одноязычный толковый или тематический лингвистический словарь, информационный запас слов.

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

**Толерантность** - терпимость, допущение.

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

**Уход** - способ справиться с конфликтом, когда люди физически или психически устраняются от конфликта.

**Фальсификация** - злостное, преднамеренное искажение каких-либо данных.

**Физический контек**ст - местоположение, условия окружающей среды (температура, освещение, уровень шума), физическое расстояние между участниками и время суток.

**Фасцинация** - (от англ. fascination - очарование) - это специально организованное вербальное воздействие на поведение участника групповой работы, с целью формирования доверия и повышения эффективности воздействия информации.

**Фрустрация** - эмоционально тяжелое переживание человеком своей неудачи, сопровождающееся чувством безысходности, крушения надежд в достижении определенной желаемой цели.

**Харизма** - божественный дар; бытующее представление об особой одаренности, исключительности, непогрешимости кого-либо.

**Ценностные ориентации** — то, что человек особенно ценит в жизни, чему он придает особый, позитивный жизненный смысл.

**Эвфемизм** - непрямое, смягченное выражение вместо резкого или нарушающего нормы приличия, мягкий эквивалент жесткого слова.

**Эгоцентризм** - сосредоточенность сознания и внимания человека исключительно на самом себе, сопровождающаяся игнорированием того, что происходит вокруг.

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

**Эйфория** - состояние чрезмерной веселости, обычно не вызванное какими-либо объективными обстоятельствами.

**Экстраверси**я - обращенность сознания и внимания человека в основном на то, что происходит вокруг него (противоположна интроверсии).

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

**Эмпатия** – способность человека к сопереживанию и сочувствию другим людям, к пониманию их внутренних состояний.

**Эмоции** — возбуждаемые действиями или словами субъективные переживания, которые сопровождаются физиологическим возбуждением и доступными для наблюдения появлениями.

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

**Эмпати**я — переживание чувств, мыслей или установок другого человека, понимание их внутреннего состояния.

**Этикет** (от фр. etiquette — установленный порядок поведения) — слово французского происхождения, означающее манеру поведения.

**Этика** (от лат. ethica, от греч. ethos — обычай, характер) — учение о морали как одной из форм общественного сознания, ее сущности, законах ее исторического развития и роли в общественной жизни, а также система норм нравственного поведения человека или группы.

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

**Я-концепция** — чувство собственной идентичности.

**Литература**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

1. *Бороздина Г.В.* Психология делового общения: Учебник. 2-е изд.-М.:ИНФРА-М, 2013.- 295с. - ISBN 978-5-16-006458-1
2. *Дьяченко М.И.,* Психологический словарь-справочник: учебное пособие / М.И. Дьяченко, Л.А. Кандыбович, С.Л. Кандыбович: - 5-е изд., доп. и расшир. – Москва: [б.и.], 2009. - 455 с. - ISBN 978-5-904581-03-9 (в пер.)
3. Мир словарей (<http://mirslovarei.com/>). Коллекция словарей и энциклопедий по разным областям знаний.
4. *Сучкова Н.И*., Этика и психология деловых отношений: Методическое пособие для студентов высших учебных заведений экономических специальностей и менеджмента очно-заочной форм обучения/ НГТУ, сост. Н.И. Сучкова.-Н. Новгород, 2009 – 29с.
5. *Сучкова Н.И*., Мотивы общения в системе отношений «Преподаватель-студент», как процесс развития и профессионального взросления студента. /Н.И.Сучкова // Российский студент – гражданин, личность, исследователь: Материалы региональной научно-практической конференции. - Н. Новгород: НГТУ, 2008.- С. 246-248.
6. *Сучкова Н.И*., Экзаменационная сессия – тревожное и беспокойное время в жизни студента / Н.И.Сучкова // Российский студент – гражданин, личность, исследователь: Материалы региональной научно-практической конференции. - Н. Новгород: НГТУ, 2009.- С. 305- 306.
7. *Сучкова Н.И*., Образование современного студента в рамках психологических наук / Н.И.Сучкова//Наука, образование, кооперация: проблемы и перспективы развития: Материалы Международной научно-практической конференции профессорско-преподавательского состава и сотрудников кооперативных вузов по итогам научно-исследовательской работы в 2016 году. – Ярославль-Москва: 2017. – 904.- С. 827-831.
8. *Ушаков Д. Н.* Орфографический словарь / Д. Н. Ушаков, С. Е. Крючков. - 62-е изд., стер. - Москва: Дрофа, 2020. - 316, [1] с. - ISBN 978-5-358-23875-6.
9. *Фетискин Н. П*., Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп/Фетискин Н. П., Козлов В. В., Мануйлов Г. М. – М.: Изд-во Института Психотерапии, 2002. – 339с.
10. Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ (ред. от 30.12.2021) «Об образовании в Российской Федерации» (с изм. и доп., вступил в силу с 01.01.2022) / Статья 11. Федеральные государственные образовательные стандарты и федеральные государственные требования (ФГОС ВО 3++).

**Сведения об авторе**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

***Сучкова Надежда Ивановна*** – кандидат педагогических наук, доцент, педагог-психолог высшей категории, практический психолог, доцент кафедры исихологии и педагогики Саровского физико-технического института -

филиала федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования «Национальный исследовательский ядерный университет «МИФИ»

ПРИЛОЖЕНИЕ

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Приложение А

Ответы на зачете оцениваются количествами баллов в соответствии со шкалой оценки:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Кол-во бал. |  | Оценка и ее обоснование |
| 90 – 100 | А | «Отлично» - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов. Необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы. Все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, их качество выполнения оценено максимальным баллом или числом баллов, близким к максимальному. |
| 85-89 | В | «Очень хорошо» - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов. Необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы. Все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены. Качество выполнения больше половины заданий оценено числом баллов, близким к максимальному. |
| 75-84 | С | «Хорошо» - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно. Все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, некоторые задания выполнены с ошибками. Качество выполнения учебных заданий оценено числом баллов выше среднего. |
| 65-74 | D | «Удовлетворительно» - теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера. Необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено. Некоторые из выполненных заданий, возможно, содержат ошибки. |
| 60-64 | Е | «Посредственно» - теоретическое содержание курса освоено частично. Некоторые практические навыки работы не сформированы. Многие предусмотренные программой обучения учебные задания не выполнены. Качество выполнения больше половины заданий оценено числом баллов, близким к минимальному, или минимальным числом баллов. |
| Ниже 60 | F | «Неудовлетворительно» - очень слабые знания, недостаточные для понимания курса, имеется большое количество основных ошибок и недочетов. Качество выполненных учебных заданий отсутствует. |

Приложение Б

Правильные ответы для примерного варианта тестов по контролю знаний студентов учебного курса «Психология общения» (стр. 31).

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Правильный вариант ответа | № вопроса | | | | | | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| а) | с) | б) | а) | а) | б) | б) | б) | а) | с) |