ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ПО РЫБОЛОВСТВУ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Калининградский государственный технический университет»

Балтийская государственная академия рыбопромыслового флота

БУГАКОВА НИНА ЮРЬЕВНА

ПСИХОЛОГИЯ КОММУНИКАЦИЙ

Учебно-методическое пособие по изучению дисциплины
для студентов очной и очно-заочной форм обучения
по направлению подготовки
38.03.01 - ЭКОНОМИКА

Калининград
Издательство БГАРФ
2023

УДК 159.9

Рецензент: **Стрелкова О.В.,** к.псх.н., доцент кафедры СНПП БГАРФ

Бугакова Н.Ю. **Психология коммуникаций:** учебно-методическое пособие по изучению дисциплины для студентов очной и очно-заочной форм обучения по направлению подготовки 38.03.01 – Экономика /Н.Ю. Бугакова; БГАРФ ФГБОУ ВО «КГТУ». - Калининград: Изд-во БГАРФ, 2023. – 65 с.

Учебно-методическое пособие предназначено для студентов очной и очно-заочной форм обучения по направлению подготовки 38.03.01 – Экномика.

Локальный электронный методический материал.

Учебно-методическое пособие по изучению дисциплины рекомендовано к использованию в качестве локального электронного методического материала в учебном процессе методической комиссией института инженерной педагогики и гуманитарной подготовки, протокол № 02 от «27» декабря 2022 г. и согласовано с методической комиссией института отраслевой экономики и управления, протокол № 02 от 07 февраля 2023 г.

УДК 159.9

© БГАРФ ФГБОУ ВО «КГТУ» 2023

ОГЛАВЛЕНИЕ

	ВВЕДЕНИЕ ……..	4
1	**Содержание дисциплины** ……	7
2.	**Методические указания по проведению практических занятий** …….....	9
2.1	Темы и планы практических заданий по каждой теме ……	9
3.	**Методические указания по проведению занятий** …….	38
3.1	Методические указания по проведению теоретических занятий …….	38
3.2	Методические указания по проведению практических занятий ……..	38
4.	**Методические указания по организации самостоятельной работы студентов** …….	39
4.1	Цели и задачи самостоятельной работы студентов ……..	39
4.2	Методические указания по подготовке к практическим занятиям ……..	40
4.3	Методические указания по выполнению реферата ……...	42
4.4	Методические указания по подготовке к промежуточной аттестации ……	42
4.5	Практические задания по самостоятельной работе ……...	43
4.6	Контрольно-зачетные тесты по изучаемым темам ……	44
	ЗАКЛЮЧЕНИЕ ……	58
	БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК ……	59
	Приложение № 1 «Тематика рефератов» ……...	60
	Приложение № 2 «Образец титульного листа для оформления реферата» …	62
	Приложение № 3 «Контрольные вопросы по дисциплине» ……	63
	Приложение № 4 «Ключи правильных ответов к тестовым заданиям» ……..	65

ВВЕДЕНИЕ

Дисциплина «Психология коммуникаций» является дисциплиной социально-гуманитарного модуля основной профессиональной образовательной программы по направлениям подготовки бакалавриата, формирующей у обучающихся системные знания о научно обоснованных коммуникативных приемах и техниках, которые будут содействовать профессиональному и личностному развитию студентов в процессе жизнедеятельности.

Целью освоения дисциплины «Психология коммуникаций» является формирование компетенций в области психологии коммуникаций, которые будут развивать способности осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде, а также способности использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах.

В результате изучения дисциплины «Психология коммуникаций» студент должен:

Знать:

- структуру личности, типологию характеров и темпераментов; понимать общие закономерности поведения людей и их взаимоотношений в группах; иметь представления о межкультурных различиях и необходимости их признавать и принимать; роль сознания и бессознательного в регуляции поведения; феномены перфекционизма и прокрастинации; структуру деятельности и механизмы ее произвольной регуляции; основные категории педагогики: воспитание, обучение, образование, самообразование.

Уметь:

- учитывать свои индивидуально-психологические особенности для оптимизации собственной профессиональной деятельности, повышения личностной компетентности и творческого потенциала; выявлять уровень развития отдельных познавательных процессов и психических свойств личности; самостоятельно разбираться в психолого-педагогических проблемах, возникающих в личной жизни и производственной деятельности; учитывать культурные различия и уважительно к ним относится в процессе межкультурного взаимодействия.

Владеть:

- приемами ассертивного, эмпатийного, конгруэнтного и безоценочного общения, навыками работы с учебной и научной психоло-педагогической литературой; приемами саморегуляции произвольной активности: планирования, моделирования, оценки р

Учебная дисциплина «Психология коммуникаций» (Б1.О.01.04.02) изучается в первом семестре (лекции – 14 часов, практические занятия – 16 часов). Студентами очно-заочной формы обучения дисциплина изучается в первом семестре (лекции – 4 часа, практика – 6 часов).

УМПИД, лекционный материал, материалы для практических работ размещается в электронной информационной образовательной среде (далее – ЭИОС) университета по соответствующей дисциплине.

Оценочные средства поэтапного формирования результатов освоения дисциплины включают тестовые задания, типовые задания для проведения практических занятий. Тестовые задания используются для оценки освоения тем дисциплины студентами очной и очно-заочной форм обучения. Тестирование обучающихся проводится на практических занятиях после рассмотрения на лекциях соответствующих тем.

Выполнение тестового задания по темам состоит в выборе одного или нескольких верных ответов из предлагаемых вариантов ответа. Оценка по результатам тестирования зависит от уровня освоения студентом тем дисциплины и соответствует следующему диапазону (%):

- от 0 до 55 – «неудовлетворительно»;
- от 56 до 70 – «удовлетворительно»;
- от 71 до 85 – «хорошо»;
- от 86 до 100 – «отлично».

Положительная оценка выставляется студенту при получении от 56 до 100% верных ответов.

Выполнение заданий на практических занятиях является важным этапом формирования компетенций и необходимым условием текущей аттестации студентов.

Неудовлетворительная оценка выставляется, если студент не выполнил и не «защитил» предусмотренные рабочей программой дисциплины практические задания.

При подготовке к практическим занятиям студенты составляют аннотации на прочитанный и изученный материал; краткие формулировки основных положений содержания источников. Рекомендуется так же конспектирование содержания источников, как формы их письменной фиксации.

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме зачета. К зачету допускаются студенты:

- положительно аттестованные по результатам тестирования в семестре;
- получившие положительную оценку по результатам по результатам выполнения заданий для самостоятельной работы (реферат, доклад, ответы на вопросы);
- по результатам проверки качества конспектов лекций и иных материалов.

УМПИД имеет следующую структуру: введение, 4 раздела, заключение, библиографический список, 4 приложения.

В первом разделе представлены структура и содержание тем учебной дисциплины. В разделе выделено 7 тем, по каждой из них даны: перечень изучаемых вопросов; основная литература, ссылки на рекомендуемые источники.

Во втором разделе представлены методические указания по проведению практических занятий, а также планы и тематика практических (семинарских) занятий.

В третьем разделе даны методические указания по проведению учебных занятий.

В четвертом разделе представлены методические указания по организации самостоятельной работы студентов (даны указания по выполнению реферата, представлены контрольно-зачетные тесты по изучаемым дисциплинам, практические задания по самостоятельной работе).

В приложениях УМПИДа представлены: тематика рефератов; образец оформления титульного листа реферата, вопросы к зачету, ключи правильных ответов к тестовым заданиям.

Сочетание учебного и методического материалов в пособии позволит сосредоточить внимание обучающихся на сложных вопросах содержания дисциплины, создаст необходимые предпосылки для вдумчивого, творческого и самостоятельного освоения предмета, более четко организует этот процесс, обеспечит возможность качественно и эффективно подготовиться к написанию и защите реферата, сдаче зачета.

1. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Содержательно структура дисциплины представлена семью тематическими блоками (темами):

Тема 1. Предмет и объект психологии коммуникаций. Место психологии коммуникаций в системе наук. История развития психологии коммуникаций. Теория коммуникаций XX век. Психологические особенности коммуникации. Коммуникативная компетентность. Зарубежные и отечественные исследователи о коммуникации. Понятие и основные подходы к определению понятия коммуникация. Формы коммуникативного действия (общения). Общение и коммуникации, основные отличия. Подходы в теории коммуникаций.

Рекомендуемая литература: [2,5,6].

Тема 2. Фенологические характеристики коммуникации. Виды, особенности и критерии классификации коммуникаций. Коммуникативный процесс. Каналы связи. Классификация социальных коммуникаций. Функции коммуникаций.

Рекомендуемая литература: [1,2,5,6].

Тема 3. Типы, средства, барьеры коммуникации. Типы: императивная, диалогическая коммуникация. Манипулятивная коммуникация. Средства коммуникации: невербальные средства и вербальные. Зоны. Тактильная система знаков. Ольфакторная система знаков. Коммуникация как информационный процесс. Правила создания устной информации. Формы обратной связи. Коммуникативные барьеры. Барьеры социально-культурных различий. Перцептивные барьеры.

Рекомендуемая литература: [2,5,6, 8,9] [8,9].

Тема 4. Коммуникация в малой группе. Понятие малой группы. Виды малых групп. Этапы их развития. Механизмы межличностного взаимопонимания и их влияние на межличностную коммуникацию. Групповая динамика: интеграция и дифференциация. Групповая сплоченность, ценностно-ориентационное единство и психологический климат как факторы групповой интеграции и благоприятной коммуникации. Лидерство, межличностный статус и престиж как проявления групповой дифференциации и основания для напряженной коммуникации.

Рекомендуемая литература: [9,10,13].

Тема 5. Коммуникация и личность. Виды потребностей и мотивов. Коммуникация как потребность. Коммуникативно - центрированные личностные черты: интроверсия, экстраверсия. Эмоции как переживания отношения субъекта к миру и себе. Виды эмоций. Эмоциональный интеллект как фактор успешной коммуникации.

Рекомендуемая литература: [2,11,12,16].

Тема 6. Интерактивные теории. Общение. Функции общения. Виды взаимодействия. Стратегии взаимодействия. Интерактивные теории. Анализ человеческого поведения по Э. Бернсу.

Рекомендуемая литература: [2, 4,14,15]

Тема 7. Управление миром коммуникаций. Модель управления миром коммуникаций.

Рекомендуемая литература: [2,3,4,11].

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетных единицы (ЗЕТ) и включает контактную (лекционные и практические занятия, контактная работа в электронной среде) и самостоятельную учебную работу студента; работу, связанную с текущей и промежуточной аттестацией по дисциплине. Форма аттестации по дисциплине: зачет. Формой текущего контроля у студентов очно-заочной формы обучения является защита реферата.

Распределение трудоемкости освоения дисциплины по темам и видам учебной работы студента приведено в таблицах 1 и 2.

Таблица 1 - Трудоёмкость освоения в очной форме обучения и структура дисциплины

Тема занятий	Объем учебной работы в час.				
	Контактная работа			СРС	Всего
	лекции	ПЗ	РЭ		
Тема 1. Предмет и объект психологии коммуникаций.	2	-	2	4	8
Тема 2. Фенологические характеристики коммуникации.	2	2	-	4	8
Тема 3. Типы, средства, барьеры коммуникации.	2	2	-	4	8
Тема 4. Коммуникация в малой группе	2	2	-	4	8
Тема 5. Коммуникация и личность.	2	2	-	6	10
Тема 6. Интерактивные теории.	2	4	-	10	16
Тема 7. Управление миром коммуникаций	2	4	-	8	14
Итого по дисциплине	14	16	2	40	72
Консультации и контроль	зачет				

Таблица 2 - Трудоёмкость освоения в дисциплины очно-заочной формы обучения и структура дисциплины

Тема занятий	Объем учебной работы в час.				
	Контактная работа			СРС	Всего
	лекции	ПЗ	РЭ		
Тема 1. Предмет и объект психологии коммуникаций.	1	-	1	7	9
Тема 2. Фенологические характеристики коммуникации.	1	1	1	8	11
Тема 3. Типы, средства, барьеры коммуникации.	-	1	1,5	8	10,5
Тема 4. Коммуникация в малой группе	1	1	1	7	10
Тема 5. Коммуникация и личность.	-	1	1,5	8	10,5

Тема 6. Интерактивные теории.	1	1	1	8	11
Тема 7. Управление миром коммуникаций	-	1	1	8	10
Итого по дисциплине	**4**	**6**	**8**	**54**	**72**
Консультации и контроль	зачет				

ПЗ – практические занятия, СР – самостоятельная работа студентов, РЭ – контактная работа, посредством электронной образовательной среды

2. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ПРОВЕДЕНИЮ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

Тематический план, виды и трудоёмкость практических занятий представлена в таблице 3

Таблица 3 - Трудоёмкость освоения и структура практических занятий

Тема и содержание практического занятия	Очная форма час.	Очно-заочная форма час.
1.Средства коммуникации: лекция (реферат). Тематика рефератов и методика их написания. Практическое задание «Методика написания реферата как средства коммуникации».	2	
2.Деловое общение. Коммуникативные способности студента. Тесты. Практическое задание «Представить личную визитку»	2	1
3.Определение уровня эмпатии.	2	1
4.Коммуникативные установки. Тесты. Практическое задание «Колесо мира (Б. Оливейр)»	2	
5.Стресс. Управление стрессом. Практическое задание «Рассмотрение выхода из стрессовых ситуаций. Анализ ситуаций»	2	1
6.Коммуникативные и организаторские способности студента. Практическое задание «Работа в команде по заданному сценарию»	2	1
7.Интерактивная теория Берна. Практическое задание «Оценка поведения человека по Берну»	4	1
8.Управление миром коммуникаций. Модель коммуникаций. Практическое задание «Человек облагороженный образ, его личностный идеал»	2	1

Практические задания выполняются на практических занятиях индивидуально или в группах (по 3-4 чел.) с целью приобретения умений применять теоретические подходы и методы на практике для решения практических ситуаций.

2.1 Темы и планы практических заданий по каждой теме

Тема 1. Предмет и объект психологии коммуникаций

Практическое занятие № 1: Средства коммуникации: лекция (реферат). Тематика рефератов и методика их написания. Практическое задание «Методика написания реферата как средства коммуникации».

План практического занятия

1. Методика написания реферата как средства коммуникации.

2. Основные требования, педагогические приемы по выработке практических навыков: формирование реферата, развитие навыков по разработке содержания и структуры реферата.

3. Развитие коммуникативных навыков с сокурсниками и преподавателем.

В практическом занятии отражены основные требования по данной теме, используются различные педагогические приемы по выработке практических навыков: формирование реферата, развитие навыков по разработке содержания и структуры лекции (реферата), развитие коммуникативных навыков с сокурсниками и преподавателем.

Тема занятия: Методика написания реферата как средства коммуникации.

Предлагаемая тематика рефератов для обучающихся выдается преподавателем для каждого студента по списку. На каждом последующем занятии студенты раскрывают темы лекций (реферата) с использованием презентаций. Темы активно обсуждаются преподавателем и студентами.

Примерная тематика рефератов в приложении 1

Вопросы для самоконтроля и контроля знаний:

1. Предмет и объект психологии коммуникаций. Место психологии коммуникаций в системе наук.

2. История развития психологии коммуникаций. Теория коммуникаций XX век.

3.Психологические особенности коммуникации.

4.Коммуникативная компетентность.

5. Зарубежные и отечественные исследователи о коммуникации.

6.Понятие и основные подходы к определению понятия коммуникация.

Рекомендуемая литература: [1,2-15]

Тема 2. Фенологические характеристики коммуникации.

Практическое занятие №2 Деловое общение. Коммуникативные способности студента.

План практического занятия

1. Развитие коммуникации через знания, действия.
2. Создание каждым студентом личной визитки.
3. Умение задавать вопросы: Что?, Где?, Когда?, Каким образом?, Кто? Как это можно использовать?
4. Тест 1. Определение уровня общительности в группе.
5. Тест 2. Ваш стиль делового общения
6. Обработка результатов тестов. Выводы.
7. Обсуждение.

Развиваем коммуникации через знания, действия. Воплощение знаний в жизнь средством коммуникаций. Претворение знаний в коммуникации - это «сила личности», что означает способность что -то сделать результативное действие, реализация наших знаний, идей. Где взять силы для действия? Пример: Умеете ли Вы читать? Хорошо ли вы умеете читать? Не кажется ли Вам, что «чтение» неинтересно, отрыв от действительности, теория, сказка? Если ответ «Да», то оно вам ничего нового не дает. Необходимо у себя развивать способность мыслить с точки зрения профессиональной, деловой, личностной коммуникации. Секрет чтения любой информации: как это можно использовать? Что?, Где?, Когда?, Каким образом?, Кто? (Примеры).

Психологический тест 1: *Определение уровня общительности в группе*.

Инструкция: Ответьте «да» или «нет» на следующие вопросы: 1. Вы больше любите слушать, чем говорить? 2. Вы всегда можете найти тему для разговора даже с незнакомым человеком? 3. Вы всегда внимательно слушаете собеседника? 4. Любите ли вы давать советы? 5. Если тема разговора вам не интересна, станете ли вы показывать это собеседнику? 6. Раздражаетесь, когда вас не слушают? 7. У вас есть собственное мнение по любому вопросу? 8. Если тема разговора вам не знакома, станете ли вы ее развивать? 9. Вы любите быть в центре внимания? 10. Есть ли хотя бы три предмета, по которым вы обладаете достаточными знаниями? 11. Вы оратор хороший? Обработка результатов. Если вы ответили положительно («да») на вопросы 1, 2, 3, 6, 7, 8, 9, 10, 11, можете зачислить себе по одному баллу за каждый из них. От 1 до 3 баллов - трудно сказать: то ли вы молчун, из которого не вытянешь ни слова, то ли настолько общительны, что вас стараются избегать. Но факт остается фактом: общаться с вами не всегда приятно, а порой даже тяжело. Вам бы следовало над этим задуматься. Обработайте результаты тестов. Полученную информацию представьте в виде резюме (выводов).

Тест № 2 - *Ваш стиль делового общения*

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

1. Я люблю действовать.

2. Я работаю над решением проблем систематическим образом.

3. Я считаю, что работа в командах более эффективна, чем на индивидуальной основе. 4. Мне очень нравятся различные нововведения.

5. Я больше интересуюсь будущим, чем прошлым.

6. Я очень люблю работать с людьми.

7. Я люблю принимать участие в хорошо организованных встречах.

8. Для меня очень важными являются окончательные сроки.

9. Я против откладываний и проволочек.

10. Я считаю, что новые идеи должны быть проверены прежде, чем они будут применяться на практике.

11. Я очень люблю взаимодействовать с другими людьми. Это меня стимулирует и вдохновляет.

12. Я всегда стараюсь искать новые возможности.

13. Я сам люблю устанавливать цели, планы и т.п.

14. Если я что-либо начинаю, то доделываю это до конца.

15. Обычно и стараюсь понять эмоциональные реакции других.

16. Я создаю проблемы другим людям.

17. Я надеюсь получить реакцию других на свое поведение.

18. Я нахожу, что действия, основанные на принципе «шаг за шагом», являются очень эффективными.

19. Я думаю, что хорошо могу понимать поведение и мысли других.

20. Я думаю, что меня понимают другие.

21. Я все время строю планы на будущее.

22. Я восприимчив к нуждам других.

23. Хорошее планирование — ключ к успеху.

24. Меня раздражает слишком подробный анализ.

25. Я остаюсь невозмутимым, если на меня оказывают давление.

26. Я очень ценю опыт.

27. Я прислушиваюсь к мнению других.

28. Говорят, что я быстро соображаю.

29. Сотрудничество является для меня ключевым словом.

30. Я использую логические методы для анализа альтернатив.

31. Я люблю, когда одновременно у меня идут разные проекты.

32. Я постоянно задаю себе вопросы.

33. Делая что-либо, я тем самым учусь.

34. Полагаю, что я руководствуюсь рассудком, а не эмоциями.

35. Я могу предсказать, как другие будут вести себя в той или иной ситуации.

36. Я не люблю вдаваться в детали.

37. Анализ всегда должен предшествовать действиям.

38. Я способен оценить климат в группе.

39. У меня есть склонность не заканчивать начатые дела.

40. Я воспринимаю себя как решительного человека.

41. Я ищу такие дела, которые бросают мне вызов.

42. Я основываю свои действия на наблюдениях и фактах.

43. Я могу открыто выразить свои чувства.

44. Я люблю формулировать и определять контуры новых проектов.

45. Я очень люблю читать.

46. Я воспринимаю себя как человека, способного интенсифицировать, организовать деятельность других.

47. Я люблю заниматься одновременно несколькими вопросами.

48. Я люблю достигать поставленных целей.

49. Мне нравится узнавать что-либо о других людях.

50. Я люблю разнообразие.

51. Факты говорят сами за себя.

52. Я использую свое воображение, насколько это возможно.

53. Меня раздражает длительная, кропотливая работа.

54. Мой мозг никогда не перестает работать.

55. Важному решению предшествует подготовительная работа.

56. Я глубоко уверен в том, что люди нуждаются друг в друге, чтобы завершить работу.

57. Я обычно принимаю решение, особо не задумываясь.

58. Эмоции только создают проблемы.

59. Я люблю быть таким же, как другие.

60. Я не могу быстро прибавить пятнадцать к семнадцати.

61. Я примеряю свои новые идеи к людям.

62. Я верю в научный подход.

63. Я люблю, когда дело сделано.

64. Хорошие отношения необходимы.

65. Я импульсивен.

66. Я нормально воспринимаю различия в людях.

67. Общение с другими людьми значимо само по себе.

68. Люблю, когда меня интеллектуально стимулируют.

69. Я люблю организовывать что-либо.

70. Я часто перескакиваю с одного дела на другое.

71. Общение и работа совместно с другими людьми являются творческим процессом.

72. Самоактуализация является крайне важной для меня.

73. Мне очень нравится играть идеями.

74. Я не люблю попусту терять время.

75. Я люблю делать то, что у меня получается.

76. Взаимодействуя с другими, я учусь.

77. Абстракции интересны для меня.

78. Мне нравятся детали.

79. Я люблю кратко подвести итоги, прежде чем прийти к какому-либо умозаключению.

80. Я достаточно уверен в себе.

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

Если вы набрали одинаковое количество баллов по двум стилям, значит, они оба присущи вам.

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

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

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

Стиль 4: 4, 5, 12, J6, 20, 21, 28, 32, 36, 39, 44, 45, 52, 54, 60, 61, 68, 72, 73, 77.

Стиль 1 — ориентация на действие. Характерно обсуждение результатов, конкретных вопросов, поведения, ответственности, опыта, достижений, решений. Люди, владеющие этим стилем, прагматичны, прямолинейны, решительны, легко переключаются с одного вопроса на другой.

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

Стиль 3 ориентация на людей. Характерно обсуждение человеческих нужд, мотивов, чувств, «духа работы в команде», понимания, сотрудничества. Люди этого стиля эмоциональны, чувствительны, умеют сопереживать окружающим.

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

Вывод: стиль делового общения зависит от коммуникативных способностей студентов.

Задание на самостоятельную работу: каждый студент должен разработать личную визитку и представить на обсуждение в группе.

Вопросы для самоконтроля и контроля знаний:

1. Формы коммуникативного действия (общения).
2. Общение и коммуникации, основные отличия.
3. Где взять силы для действия?
4. Характеристика профессиональной, деловой, личностной коммуникации.
5. Секрет чтения любой информации.
6. Уровень общительности в группе.
7. Стиль делового общения.

Рекомендуемая литература: [4,7,13]

Тема 3. Типы, средства, барьеры коммуникации.

Практическое занятие № 3: Определение уровня эмпатии..

Практическое занятие № 4. Коммуникативные установки.

План практического занятия

1. Определение уровня эмпатийных тенденций: методика И.М. Юсупова.
2. Методика диагностики уровня эмпатических способностей В.В. Бойко.
3. Сравнение результатов методики И.М. Юсупова и В.В.Бойко. Насколько они более точно отражают Ваш уровень эмпатии?
4. Обсуждение. Выводы.

Предлагаем Вам оценить несколько утверждений. (методика И.М. Юсупова) Ваши ответы не будут расцениваться как хорошие или плохие, поэтому просим проявить откровенность. Над утверждениями не следует долго раздумывать. Достоверные ответы те, которые первыми пришли в голову. Прочитав в списке вопросов утверждение, в соответствии с его номером отметьте в бланке для ответов Ваше мнение под одной из шести градаций: «не знаю», «никогда или нет», «иногда», «часто», «почти всегда», «всегда или да». После заполнения бланка количество ответов в каждой колонке умножьте на соответствующий балл. Например, если вы ответили «часто» пять раз, то ваш суммарный балл в этой колонке – 15. Посчитайте баллы по каждой колонке и суммируйте их – получите общий балл вашей эмпатии. Ни одно из утверждений пропускать нельзя. Бланк ответов состоит из номеров вопросов (строки по горизонтали) и столбцов с вариантами ответов (не знаю-0 баллов, никогда или нет-1 балл, иногда-2 балла, часто-3 балла, почти всегда-4 балла, всегда или Да-5 баллов

1. Мне больше нравятся книги о путешествиях, чем книги из серии «Жизнь замечательных людей».
2. Взрослых детей раздражает забота старших.
3. Мне нравится размышлять о причинах успехов и неудач других людей.

4. Среди всех музыкальных передач предпочитаю такие, в которых в основном звучит современная музыка.

5. Чрезмерную раздражительность и несправедливые упреки больного надо терпеть, даже если они продолжаются годами.

6. Больному человеку можно помочь даже словом.

7. Посторонним людям не следует вмешиваться в конфликт между двумя людьми.

8. Старые люди, как правило, беспричинно обидчивы.

9. Когда я в детстве слушал грустную историю, на мои глаза сами по себе наворачивались слезы.

10. Раздраженное состояние моих родителей влияет на мое настроение.,

11. Я равнодушен к критике в свой адрес.

12. Мне больше нравится рассматривать портреты, чем картины с пейзажами.

13. Я всегда все родителям прощал, даже если они были не правы.

14. Если лошадь плохо тянет, ее нужно хлестать.

15. Когда я читаю о драматических событиях в жизни людей, то чувствую, словно это происходит со мной.

16. Родители относятся к своим детям справедливо.

17. Видя ссорящихся подростков или взрослых, я вмешиваюсь.

18. Я не обращаю внимания на плохое настроение своих родителей.

19. Я подолгу наблюдаю за поведением птиц и животных, откладывая другие дела.

20. Фильмы и книги могут вызывать слезы только у несерьезных людей.

21. Мне нравится наблюдать за выражением лиц и поведением незнакомых людей.

22. В детстве я приводил домой бездомных собак и кошек.

23. Все люди необоснованно озлоблены.

24. Глядя на постороннего человека, мне хочется угадать, как сложится его жизнь.

25. При виде покалеченного животного я стараюсь ему чем-то помочь.

26. В детстве младшие по возрасту ходили за мной по пятам.

27. Человеку станет легче, если внимательно выслушать его жалобы.

28. Увидев уличное происшествие, я стараюсь не попадать в число свидетелей.

29. Младшим нравится, когда я предлагаю им свою идею, дело или развлечение.

30. Люди преувеличивают способность животных чувствовать настроение своего хозяина.

31. Из затруднительных конфликтных ситуаций человек должен выходить самостоятельно.

32. Если ребенок плачет, на то есть свои причины.

33. Молодежь должна всегда удовлетворять любые просьбы и чудачества стариков.

34. Мне хотелось разобраться, почему некоторые мои коллеги иногда задумчивы.

35. Беспризорных домашних животных следует уничтожать.

36. Если мои друзья начинают обсуждать со мной свои личные проблемы, я перевожу разговор на другую тему.

Прежде чем подсчитать полученные результаты, проверьте степень откровенности ответов. Не ли ответов «не знаю» на некоторые из утверждений под номерами: 3, 9, 11, 13, 28, 36, а также не пометили пункты 11, 13,15, 27 ответами «да, всегда»? Если это так, то вероятно, Вы не были откровенны с собой. Результатам тестирования можно доверять, если по всем перечисленным утверждениям дано не более трех неискренних ответов, при четырех уже следует сомневаться в их достоверности, а при пяти – можете считать, что работа выполнена напрасно. Теперь просуммируйте все баллы, приписанные ответам на пункты: 2, 5, 8, 9, 10, 12, 13, 15, 16, 19, 21,22, 24, 25, 26, 27, 29 и 32.

Соотнесите результат со шкалой развитости эмпатийных тенденций.
Очень высокий уровень эмпатийности — от 82 до 90 баллов.
У человека болезненно развито сопереживание. В общении он тонко реагирует на настроение собеседника, высокочувствителен, раним. Может страдать при виде покалеченного животного или не находит себе места от случайного холодного приветствия своего шефа. Нередко он испытывает комплекс вины, опасаясь причинить людям хлопоты; не только словом, но даже взглядом боится задеть их. Беспокойство за родных и близких не покидает его. Обостренная впечатлительность порой долго не дает ему заснуть. Будучи расстроен, он нуждается в эмоциональной поддержке со стороны. Человек с очень высоким уровнем эмпатийности бывает близок к невротическим срывам. Ему следует позаботиться о своем психическом здоровье.

Высокий уровень эмпатийности — от 63 до 81 балла. Человек чувствителен к нуждам и проблемам окружающих, великодушен, способен много им прощать. С неподдельным интересом относится к людям. Эмоционально отзывчив, общителен, быстро устанавливает контакты и находит общий язык с окружающими. Как правило, он старается не допускать конфликтов и находить компромиссные решения. Окружающие ценят его за душевность. Хорошо переносит критику в свой адрес. В оценке событий больше доверяет своим чувствам и интуиции, чем аналитическим выводам. Предпочитает работать с людьми, нежели в одиночку. Постоянно нуждается в социальном одобрении своих действий. При всех перечисленных качествах он не всегда аккуратен в точной и кропотливой работе.

Нормальный уровень эмпатийности — от 37 до 62 баллов. Этот уровень присущ большинству людей. Окружающие не могут назвать такого человека толстокожим, но в то же время он не относится к числу особо чувствительных лиц. В межличностных отношениях судить о других более склонен по их поступкам, чем доверять своим личным впечатлениям. Ему не чужды

эмоциональные проявления, но в большинстве своем они находятся под самоконтролем. В общении такой человек внимателен, старается понять больше, чем сказано словами, но при излишнем излиянии чувств теряет терпение. Предпочитает деликатно не высказывать свою точку зрения, не будучи уверенным, что она будет принята. При чтении художественных произведений и просмотре фильмов чаще следит за действием, чем за переживаниями героев. Затрудняется прогнозировать развитие отношений между людьми, поэтому получается, что их поступки для него оказываются неожиданными.

*Низкий уровень эмпатийно*сти — от 12 до 36 баллов. При этих количественных значениях проявлений эмпатии человек испытывает затруднения в установлении контактов с людьми, неуютно чувствует себя в шумной компании. Эмоциональные проявления в поступках окружающих подчас кажутся ему непонятными и лишенными смысла. Чаще он отдает предпочтение уединенным занятиям конкретным делом, а не работе с людьми. Такой человек — сторонник точных формулировок и рациональных решений. Вероятно, у него мало друзей, а тех, кто в их числе, он больше ценит за ясный ум и деловые качества, нежели за чуткость и отзывчивость. Нередко и люди ему платят тем же: случаются моменты, когда такой человек чувствует свою отчужденность, окружающие не слишком жалуют его своим вниманием. Но это исправимо, если он раскроет свой «панцирь» и станет пристальнее всматриваться в поведение своих близких и воспринимать их потребности как свои.

Очень низкий уровень эмпатийности — 11 баллов и менее. Эмпатийные тенденции личности не развиты. Человек затрудняется первым начать разговор, держится особняком в компании сослуживцев, сокурсников, одноклассников. Особенно трудны для него контакты с детьми и лицами, которые значительно старше его. Любит острые ощущения, спортивные состязания предпочитает занятиям искусством. В деятельности слишком центрирован на себе. Такой человек может быть очень продуктивен в индивидуальной работе, во взаимодействии же с другими не всегда выглядит в лучшем свете. Он склонен с иронией относиться к сентиментальным проявлениям. Болезненно переносит критику в свой адрес, хотя может на нее бурно не реагировать. Ему необходима гимнастика чувств.

Методика диагностики уровня эмпатических способностей В.В. Бойко:

1.У меня есть привычка внимательно изучать лица и поведение людей, чтобы понять их характер, наклонности, способности.

2. Если окружающие проявляют признаки нервозности, я обычно остаюсь спокойным.

3. Я больше верю доводам своего рассудка, чем интуиции.

4. Я считаю вполне уместным для себя интересоваться домашними проблемами сослуживцев.

5. Я могу легко войти в доверие к человеку, если потребуется.

6. Обычно я с первой же встречи угадываю «родственную душу» в новом человеке.

7. Я из любопытства обычно завожу разговор о жизни, работе, политике со случайными попутчиками в поезде, самолете.

8. Я теряю душевное равновесие, если окружающие чем-то угнетены.

9. Моя интуиция — более надежное средство понимания окружающих, чем знания или опыт.

10. Проявлять любопытство к внутреннему миру другой личности — бестактно.

11. Часто своими словами я обижаю близких мне людей, не замечая того.

12. Я легко могу представить себя каким-либо животным, ощутить его повадки и состояния.

13. Я редко рассуждаю о причинах поступков людей, которые имеют ко мне непосредственное отношение.

14. Я редко принимаю близко к сердцу проблемы своих друзей.

15. Обычно за несколько дней я чувствую: что-то должно случиться с близким мне человеком, и ожидания оправдываются.

16. В общении с деловыми партнерами обычно стараюсь избегать разговоров о личном.

17. Иногда близкие упрекают меня в черствости, невнимании к ним.

18. Мне легко удается копировать интонацию, мимику людей, подражая им.

19. Мой любопытный взгляд часто смущает новых партнеров.

Чужой смех обычно заражает меня.

21. Часто, действуя наугад, я тем не менее нахожу правильный подход к человеку.

22. Плакать от счастья глупо.

23. Я способен полностью слиться с любимым человеком, как бы растворившись в нем.

24. Мне редко встречались люди, которых я понимал бы без лишних слов.

25. Я невольно или из любопытства часто подслушиваю разговоры посторонних людей.

26. Я могу оставаться спокойным, даже если все вокруг меня волнуются.

27. Мне проще подсознательно почувствовать сущность человека, чем понять его, "разложив по полочкам".

28. Я спокойно отношусь к мелким неприятностям, которые случаются у кого-либо из членов семьи.

29. Мне было бы трудно задушевно, доверительно беседовать с настороженным, замкнутым человеком.

30. У меня творческая натура — поэтическая, художественная, артистичная.

31. Я без особого любопытства выслушиваю исповеди новых знакомых.

32. Я расстраиваюсь, если вижу плачущего человека.

33. Мое мышление больше отличается конкретностью, строгостью, последовательностью, чем интуицией.

34. Когда друзья начинают говорить о своих неприятностях, я предпочитаю перевести разговор на другую тему.

35. Если я вижу, что у кого-то из близких плохо на душе, то обычно воздерживаюсь от расспросов.

36. Мне трудно понять, почему пустяки могут так сильно огорчать.

Подсчитывается число правильных ответов (соответствующих «ключу») по каждой шкале, а затем определяется суммарная оценка:

1. Рациональный канал эмпатии: +1, +7, —13, +19, +25, -31;
2. Эмоциональный канал эмпатии: —2, +8, —14, +20, -26, +32;
3. Интуитивный канал эмнатии: —3, +9, +15, +21, +27, -33;
4. Установки, способствующие эмпатии: +4, —10, -16, -22, -28, -34;
5. Проникающая способность в эмпатии: +5, —11, -17, -23, -29, -35;
6. Идентификация в эмпатии: +6, +12, +18, -24, +30, -36.

Интерпретация результатов. Анализируются показатели отдельных шкал и общая суммарная оценка уровня эмпатии. Оценки на каждой шкале могут варьироваться от О до 6 баллов и указывают на значимость конкретного параметра в структуре эмпатии. *Рациональный канал эмпатии* характеризует направленность внимания, восприятия и мышления эмпатирующего на сущность любого другого человека — на его состояние, проблемы, поведение. Это спонтанный интерес к другому, открывающий шлюзы эмоционального и интуитивного отражения партнера. В рациональном компоненте эмпатии не следует искать логику или мотивацию интереса к другому. Партнер привлекает внимание своей бытийностью, что позволяет эмпатирующему непредвзято выявлять его сущность. *Эмоциональный канал эмпатии.* Фиксируется способность эмпатирующего входить в эмоциональный резонанс с окружающими — сопереживать, соучаствовать. Эмоциональная отзывчивость в данном случае становится средством "вхождения" в энергетическое поле партнера. Понять его внутренний мир, прогнозировать поведение и эффективно воздействовать возможно только в том случае, если произошла энергетическая подстройка к эмпатируемому. Соучастие и сопереживание выполняют роль связующего звена, проводника от эмпатирующего к эмпатируемому и обратно. *Интуитивный канал эмпатии.* Балльная оценка свидетельствует о способности респондента видеть поведение партнеров, действовать в условиях дефицита исходной информации о них, опираясь на опыт, хранящийся в подсознании. На уровне интуиции замыкаются и обобщаются различные сведения о партнерах. Интуиция, надо полагать, менее зависит от оценочных стереотипов, чем осмысленное восприятие партнеров.

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

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

Идентификация — еще одно непременное условие успешной эмпатии. Это умение понять другого на основе сопереживаний, постановки себя на место партнера. В основе идентификации легкость, подвижность и гибкость эмоций, способность к подражанию. Шкальные оценки выполняют вспомогательную роль в интерпретации основного показателя — уровня эмпатии. Суммарный показатель теоретически может изменяться в пределах от 0 до 36 баллов. По нашим предварительным данным, можно считать: 30 баллов и выше — очень высокий уровень эмпатии; 29-22 –средний уровень, меньше 22 баллов—низкий.

Самостоятельная работа: сравнить результаты методики Юсупова и В.В.Бойко. Насколько они более точно отражают Ваш уровень эмпатии?

Вопросы для самоконтроля и контроля знаний

1. Понятие эмпатии.
2. Характеристика уровней эмпатии по методике И.М. Юсупова
3. Характеристика рационального канала эмпатии по методике В.В.Бойко
4. Характеристика эмоционального канала эмпатии по методике В.В.Бойко
5. Характеристика интуитивного канала эмпатии по методике В.В.Бойко
6. Установки, способствующие или препятствующие эмпатии.
7. Проникающая способность в эмпатии.
8. Идентификация. Коммуникативные установки.

Практическое занятие № 4. Коммуникативные установки. Тесты. Практическое задание «Колесо мира (Б. Оливейр)»

План практического занятия

1. Методика выявления негативных коммуникативных видов установок личности по отношению к другим людям.
2. Тесты на определение негативных коммуникативных установок.
3. Заполнить «Колесо мира (Б. Оливейр)» состоящее из трех частей: мир с самим собой, мир с другими людьми и мир с природой.
4. Обсуждение. Выводы.

Данная методика предназначена для выявления прежде всего негативных коммуникативных видов установок личности по отношению к другим людям. К таким видам установок относятся: завуалированная жестокость в отношениях к людям, в суждениях о них; открытая жестокость в отношениях к людям; брюзжание, т. е. склонность делать необоснованные обобщения негативных фактов в области взаимоотношений с партнерами и в наблюдении за социальной действительностью. Кроме этого, методика позволяет выявить обоснованный негативизм в суждениях о людях и негативный личный опыт общения с окружающими.

Инструкция. Вам надо прочитать каждое из предложенных ниже суждений и ответить «да» или «нет», выражая согласие или несогласие с ними. Рекомендуем воспользоваться листом бумаги, на котором фиксируется номер вопроса и ваш ответ; затем по ходу дальнейших наших пояснений обращайтесь к своей записи. Будьте внимательны и искренни.

1. Мой принцип в отношениях с людьми: доверяй, но проверяй.
2. Лучше думать о человеке плохо и ошибиться, чем наоборот (думать хорошо и ошибиться).
3. Высокопоставленные должностные лица, как правило, ловкачи и хитрецы.
4. Современная молодежь разучилась испытывать глубокое чувство любви.
5. С годами я стал более скрытным, потому что часто приходилось расплачиваться за свою доверчивость.
6. Практически в любом коллективе присутствует зависть или подсиживание.
7. Большинство людей лишено чувства сострадания к другим.
8. Большинство работников на предприятиях и в учреждениях старается прибрать к рукам все, что плохо лежит.
9. Подростки в большинстве своем сегодня воспитаны хуже, чем когда бы то ни было.
10. В моей жизни часто встречались циничные люди.
11. Бывает так: делаешь добро людям, а потом жалеешь об этом, потому что они платят неблагодарностью.
12. Добро должно быть с кулаками.
13. С нашим народом можно построить счастливое общество в недалеком будущем.
14. Неумных вокруг себя видишь чаще, чем умных.

15. Большинство людей, с которыми приходятся иметь деловые отношения, разыгрывают из себя порядочных, но по сути они иные.

16. Я очень доверчивый человек.

17. Правы те, кто считает: надо больше бояться людей, а не зверей.

18. Милосердие в нашем обществе в ближайшем будущем останется иллюзией.

19. Наша действительность делает человека стандартным, безликим.

20. Воспитанность в моем окружении — редкое качество.

21. Практически я всегда останавливаюсь, чтобы дать по просьбе прохожего жетон для телефона-автомата в обмен на деньги.

22. Большинство людей пойдет на безнравственные поступки ради личных интересов.

23. Люди, как правило, безынициативны в работе.

24. Пожилые люди в большинстве показывают свою озлобленность каждому.

25. Большинство людей на работе любят посплетничать друг о друге.

Признаки негативной установки:

Завуалированная жестокость в отношениях к людям, в суждениях о них. О завуалированной жестокости в отношениях к людям свидетельствуют следующие варианты ответов (в скобках указывается количество баллов, начисляемых за соответствующий вариант): 1 — да (3), 6 — да (3), 11 — да (7), 16 — нет (3), 21 — нет (4).

Максимально можно набрать 20 баллов. Чем больше баллов, тем отчетливее выражена завуалированная жестокость в отношении к людям.

Открытая жестокость в отношениях к людям. Личность не скрывает и не смягчает свои негативные оценки и переживания по поводу большинства окружающих: выводы о них резкие, однозначные и сделаны, возможно, навсегда. Об открытой жестокости следует судить по таким вопросам из опросника: 2 — да (9), 7 — да (8), 12 — да (10), 17 — да (10), 22-да (8).

Обоснованный негативизм в суждениях о людях. Таковой выражается в объективно обусловленных отрицательных выводах о некоторых типах людей и отдельных сторонах взаимодействия.

Обоснованный негативизм обнаруживается в таких вопросах и вариантах ответов: 3 — да(1), 8 — да(1), 13 — нет(1), 18 — да (1), 23 — да (1). Максимальное число баллов — 5.

Брюзжание, т. е. склонность делать необоснованные обобщения негативных фактов в области взаимоотношений с партнерами и в наблюдении за социальной действительностью. О наличии такого компонента в негативной установке свидетельствуют следующие вопросы из опросника: 4 — да (2), 9 —да(2), 14 —да(2), 19 — да(2),24 — да(2). Максимальное количество баллов — 10.

Негативный личный опыт общения с окружающими. Данный компонент установки показывает, в какой мере вам везло в жизни на ближайший круг знакомых и партнеров по совместной деятельности (в предыдущих показателях оценивались скорее общие ситуации). О негативном личном опыте контактов свидетельствуют вопросы: 5 — да (5), 10 — да (5), 15 — да (5), 20 — да (4), 25 — да (1). Максимальное количество баллов — 20.

Для просчета показателя негативной коммуникативной установки необходимо просчитать полученный суммарный балл.

Если балл выше общего среднего — 33, это свидетельствует о наличии выраженной негативной коммуникативной установки, которая по всей вероятности неблагоприятно сказывается на самочувствии партнеров.

Вывод: энергетику негативной коммуникативной установки невозможно скрыть от сенсорных систем партнера.С точки зрения этики, возможно, все обстоит безукоризненно, однако расплачиваться за это приходится высокой психологической ценой: рано или поздно состояние напряжения приведет к стрессу, нервному срыву, не исключено, что разрядка время от времени происходит за пределами работы: в семье, в общении с приятелями или в общественных местах, что тоже малоприятно.

Самостоятельная работа: Практическое задание «Колесо мира (Б. Оливейр)»

Заполнить колесо мира, состоящее из трех частей: мир с самим собой, мир с другими людьми и мир с природой. Каждая часть разбивается еще на три части. Заполненное колесо мира соответствует достижению состояния внутреннего идеального мира. Для заполнения необходимо найти 21 «слова вселенской истины», скрытых в пословицах и поговорках народов мира. Предлагаемые слова, которые символизируют 21 сферу жизни: красота, тело, сострадание, сотрудничество, культура, экономика, чувства, окружающая среда, терпение, гармония, здоровье, личность, информация, радость, справедливость, знание, жизнь, любовь, разум, уважение, общение, общество, солидарность, суть, истина, благо, мудрость.

Вопросы для самоконтроля и контроля знаний

1. Средства коммуникации
2. Коммуникативные барьеры.
3. Признаки негативных коммуникативных видов установок.
4. Виды эмоций.
5. Эмоциональный интеллект.
6. Мир с самим собой.
7. Мир с природой.
8. Мир с другими людьми.

Тема 4. Коммуникация в малой группе.

Практическое занятие № 5 Стресс. Управление стрессом. (тренинг)

План тренинга:

1. Предназначение и задачи тренинга.
2. Теория стресс –менеджмента.
3. формирование психологической культуры личности в сфере общения;
4. Выявление представлений студентов о стрессах и обеспечение вхождения группы в проблему.
5. Ассоциативные ряды к слову «стресс», отражающие его сущность и причины возникновения.
6. Примеры профессионального «выгорания».
7. Способы повышения стрессоустойчивости.
8. Обсуждение. Рефлексия.

Предназначение и задачи тренинга. Жизнь человека в современном обществе полна стрессов. Частые стрессы приводят к эмоциональному выгоранию, неврозам, болезням. Профессиональные стрессы по частоте воздействия на психику человека составляют три четверти от общего их числа. Человеку труда очень важно научиться управлять стрессами, а точнее собственными реакциями в стрессовых ситуациях. Это управление составляет основу так называемого совладеющего поведения личности.Совладеющее поведение личности является частью общей культуры ее бытия. Однако человек далеко не всегда способен ориентироваться в стрессовых ситуациях, защититься от стрессов, совладать своим поведением, которое, в деструктивном своем проявлении, может углубить внутриличностный конфликт и способствовать развитию дистресса. В комплексе упражнений тренинга отражены основные психотехники устранения стрессов и повышения степени психологической защиты личности. В основу тренинга положены теории стресс –менеджмента.

Тренинг предназначен для решения следующих задач:

- формирование психологической культуры личности в сфере ее саморегуляции;
- обучение членов Т-групп рациональной организации жизнедеятельности;
- укрепление здоровья и повышение жизненного тонуса участников тренинга.

«Цели: выявление представлений членов Т-группы о стрессах; обеспечение вхождения группы в проблему».

Планируемое время: 15 минут.

Оборудование и материалы: рабочие тетради и авторучки.

Тренер спрашивает у участников тренинга, что они знают о стрессе: В чем сущность стресса? Каковы механизмы его развития? Какие известны виды стрессов? Какие известны факторы (причины), порождающие стресс?

Группа делится на три команды и членам команд предлагается за три минуты составить ассоциативные ряды к слову «стресс», отражающие его сущность и причины возникновения. Например, С - смятение, симптом невротический, социофобия, страдание; Т - тревожность, торможение, трудности, тяжесть, травма, тремор; Р - расстройство, регрессия, резкость, раздраженность, риск...

Далее тренер сообщает краткие сведения о сущности стресса, стадиях его развития, видах стресса и его симптомах. После чего тренер предлагает командам в течение трех минут обсудить и назвать максимальное количество мер предупреждения стрессов.

Представители команд перечисляют известные им меры профилактики стрессов. Тренер проводит обобщение сказанного. Рефлексия.

Иррациональные мысли, вызывающие стресс. Рациональные мысли, обеспечивающие конструктивное реагирование на сложные ситуации. Привести примеры каждому студенту и обсудить. (например, это ужасно!!! Это неприятно. Я этого не вынесу!!! *Это неприятная ситуация, но я смогу справиться с этим.* Я полный идиот!!! *Я совершил не самое умное действие*. Он – урод!!! Он тоже несовершенен. Этого не должно было произойти!!! *Жаль, что это произошло, и при этом моя жизнь продолжается и я могу чувствовать себя хорошо, несмотря на то, что случилось. Могу ли я в следующий раз это предусмотреть?)*

В заключении приводится притча: «Однажды вечером старый индеец-чероки рассказывал своему внуку о битве, которая происходит внутри каждого человека. Он говорил: «Сынок, это бой между двумя волками внутри нас. Один из их – страх. Он несет с собой тревогу, заботы, неуверенность, сомнение, нерешительность и бездействие. Другой – Вера. Он несет с собой спокойствие, убежденность, уверенность, энтузиазм, решительность, азарт и действие». Внук задумался, а потом спросил: -А какой волк победит? - Тот, которого ты кормишь, – ответил старик».

Характеристики профессионального “выгорания” Синдром профессионального “выгорания”, это процесс, развивающийся во времени. Начало “выгорания” лежит в сильном и продолжительном стрессе на работе.

Основной фактор – это хронический стресс на рабочем месте, к которому приводят:

• предъявление завышенных требований и высокая рабочая нагрузка

• отсутствие или недостаток поддержки со стороны коллег и начальства

• недостаток вознаграждения за работу, как моральное, так и материальное

• невозможность влиять на принятие важных решений

• необходимость внешне проявлять эмоции, не соответствующие реальным (необходимость быть эмпатичным, вежливым улыбчивым)

• работа с тяжелыми людьми (агрессивными, с психопаподобным поведением)

• отсутствие каких – либо интересов вне работы

• переживание несправедливости неудовлетворенность работой

Пример День у Марины начался плохо, продолжение было ещё хуже. Она опоздала на занятия на 15 минут и для начала получила замечание от преподавателя. При этом она сильно поссорилась с подругой, которая, не предупредила преподавателя об опоздании. В дополнении Марина не смогла выполнить требования преподавателя и получила незачет. Вернувшись домой, Марина в сердцах накричала на открывшую ей дверь старшую сестру, закрылась в комнате и приказала ее не трогать. А могло бы быть по-другому?

4 шага управления стрессом. Стрессоустойчивость – умение противостоять трудностям и оперативно действовать в сложной ситуации.

1. Сформулируйте, что в этой ситуации самое сложное для Вас: убедить, доказать, мотивировать, делать, поступать по-другому…?

2. А что Вы в связи с этим хотите? Что будет точным результатом?

3. Что в этой ситуации находится в области Вашего контроля?

4. Какие самые сильные стороны Вы можете задействовать, и какие действия в данной ситуации будут наилучшими?

Способы повышения стрессоустойчивости:

1. Сохранение терпения и уважения к окружающим;
2. Повышение самоорганизации и разрешения конфликтных ситуаций;
3. Умение концентрироваться и прислушиваться к себе;
4. Умение анализировать и оценивать стрессовые ситуации

5. Наблюдение за людьми. Что ещё помогает лично вам?

Управление стрессом: отделение препятствий от вызовов

Препятствия – это жизненные события, которые возникают вне нашего контроля и на которые мы никак не можем повлиять, например, болезнь или отчисление. *Проблемы* – это нечто не очень приятное, что нуждается в решении, и это нас беспокоит и тяготит. *Вызовы* – это ситуации, которые, возможно, выглядят сложными и неприятными, но дают нам много новых возможностей – если мы в состоянии их увидеть.

Способы саморегуляции: *С управлением дыхания; С воздействием слова; С управлением тонусом мышц, движением; С использованием образов.* Например, *упражнение «Лобно-затылочная коррекция»*. Одну ладонь положить на лоб, другую — на затылок. Сконцентрироваться. Сделав несколько глубоких ровных вдохов и выдохов, спокойно

озвучить свою проблему. Если говорить вслух не получается, достаточно просто думать об этом. Посидеть так пару минут.

Повысить стрессоустойчивость можно, задавая себя два простых вопроса:

1. Для чего я это делаю? Какой в этом смысл? Является ли это для меня ценностью?

2. Нравится ли мне делать то, что я делаю? Люблю ли я это делать? Чувствую ли я, что это хорошо? Настолько хорошо, что я делаю это охотно? Приносит ли мне то, что я делаю, радость?

Вопросы для самоконтроля и контроля знаний

1. В чем сущность стресса? Каковы механизмы его развития?
2. Какие известны виды стрессов?
3. Какие известны факторы (причины), порождающие стресс?
4. Меры предупреждения стрессов.
5. Профилактика стрессов.
6. Управление стрессом.
7. Способы саморегуляции.

Рекомендуемая литература [7,13,16]

Тема 5. Коммуникативные и организаторские способности студента.

Практическое задание № 6 «Работа в команде по заданному сценарию».

План практического занятия

1. Развитие навыков рационального мышления в стрессовых ситуациях.
2. Каждый участник пишет короткое письмо об одной из своих проблем так, как он писал бы своему другу.
3. Затем участники обмениваются письмами, и каждый отвечает на чье-то письмо письменно, используя рациональное мышление.
4. Члены группы дают свои комментарии о возможных методах решения проблемы.
5. Рефлексия.

Коммуникативные и организаторские способности студента. Практическое задание «Работа в команде по заданному сценарию»

Формирование эмоционально-когнитивного базиса гармонизации психологических состояний личности. Эмоционально-эмпирический «сторминг» — это комплекс методов и методик, позволяющий сравнительно быстро и эффективно осуществить рационально - эмоциональную антистрессовую терапию. Аналитический блок упражнений позволяет развить способность и выработать полезную привычку анализировать стрессогенные ситуации и собственные реакции на них, своевременно перевести их в конструктивное русло. Упражнения на гармонизацию аффективной сферы повышают энергетический потенциал личности и

формируют устойчивый позитивный эмоциональный фон жизнедеятельности членов Т-группы.

Самостоятельная работа: практическое задание «Уважаемый доктор Разум» (Авторы А. Эллис, К. Макларен)

Цель: Развитие навыков рационального мышления в стрессовых ситуациях.

Планируемое время: 30 минут.

Каждый участник пишет короткое письмо об одной из своих проблем так, как он писал бы своему другу. Затем участники обмениваются письмами, и каждый отвечает на чье-то письмо - письменно, используя рациональное мышление. Члены группы дают свои комментарии о возможных методах решения проблемы.

Рефлексия.

Вопросы для самоконтроля и контроля знаний

1. Понятие малой группы. Виды малых групп. Этапы их развития.
2. Механизмы межличностного взаимопонимания и их влияние на межличностную коммуникацию. Групповая динамика: интеграция и дифференциация.
3. Групповая сплоченность, ценностно-ориентационное единство и психологический климат как факторы групповой интеграции и благоприятной коммуникации.
4. Лидерство, межличностный статус и престиж как проявления групповой дифференциации и основания для напряженной коммуникации.

Тема 6. Интерактивные теории.

Практическое занятие № 7 Интерактивная теория Бернса. Практическое задание «Анализ поведения человека по Бернсу»

План практического занятия (тренинг)

1. Обучение анализу и прогнозированию поведения собеседника.
2. Выбор роли в следующих возможных вариациях:

- по Э. Берну: 1) «Я — родитель; 2) «Я — ребенок-, 3) «Я — взрослый»;
- по 3. Фрейду: 1) «Оно»; 2) «Эго»; 3) «Супер- Эго»;
- с позиций психодраматического подхода: «Белый ангел» (адвокат), «Черный ангел» (обвинитель);
- с позиции свободных ролей, отражающих разные сферы личности: логику, эмоции и чувства (страхи, стыд, совесть, опасения, тревожность, гнев, агрессивность, презрение, эмпатия и др.), потребности.

3. Выбор личных целей.
4. Выбор сценариев «Неудачников и Победителей», «Выигрывающие и Проигрывающие».
5. Составить план беседы на тему: «Моя программа личностного роста».

6. Рефлексия.

Цель: создание условий для развития коммуникативных и организаторских способностей студента.

Задачи:

- создание в группе атмосферы, способствующей самопроявлению, активности и искренности;
- мотивирование участников на активную работу в тренинге и применение полученных знаний в работе;
- коррекция неадаптивных установок межличностного общения;
- обучение эффективным приемам организации коммуникативного взаимодействия;
- обучение анализу и прогнозированию поведения собеседника;

Время: 2 часа.

Инструкция тренинга. Быстрый уклад современного мира поставил человека в положение, в котором он должен постоянно выполнять различные внешние роли: быть работником или работодателем, начальником или подчиненным, быть матерью или отцом ребенку, мужчиной или женщиной, ребенком своим родителям и тд. Все эти роли несут в себе общепринятые и личные понятия о том, что значит хорошо и успешно выполнять каждую из них. Также есть определенное общественное давление быть «каким-то». Самообразование и саморазвитие, бесспорно, является неотъемлемой частью современной жизни. Чем больше вы учитесь, тем шире ваш кругозор и эффективнее личностный рост. Ваше саморазвитие и личная эффективность в результате непрерывного обучения становятся залогом жизненного успеха.

Тренер поясняет членам Т - группы, что инкаунтер - это встреча с самим собой. Он предлагает желающим участникам тренинга (согласно домашнему заданию) провести диалог с субличностями. Упражнение представляет собой психодраматический этюд. Суть упражнения заключается в том, что сначала желающий в кратком монологе (экспромт - рассказе) представляет ту или иную свою проблему. Остальные члены группы (или часть из них) выбирают себе роли в следующих возможных вариациях:

I. По Э. Берну: 1) «Я — родитель; 2) «Я — ребенок-, 3) «Я — взрослый»;

II. По 3. Фрейду: 1) «Оно»; 2) «Эго»; 3) «СуперЭго»;

III. С позиций психодраматического подхода: «Белый ангел» (адвокат), «Черный ангел» (обвинитель);

IV. С позиции свободных ролей, отражающих разные сферы личности: логику, эмоции и чувства (страхи, стыд, совесть, опасения, тревожность, гнев, агрессивность, презрение, эмпатия и др.), потребности.

Установите свои *личные цели обучения.*

Ваша способность эффективно общаться играет решающую роль в достижении успеха. Это относится как к вербальному, так и невербальному общению с коллегами, клиентами, деловыми партнерами, друзьями и семьей. Хотя, безусловно, каждый человек не может быть блестящим оратором, великим писателем, руководителем или педагогом, мы все можем в любой момент начать эффективно развивать в себе навыки общения, что пригодится в дальнейшем. В какой бы отрасли вы ни работали, улучшение ваших коммуникативных навыков будет, безусловно, большим плюсом. *Что для этого нужно сделать? С чего начать?* Иногда мы точно знаем, чего от нас ждут и хотят другие, но иногда мы не полностью в этом уверены. Довольно часто мы сталкиваемся с ситуациями, когда толком не понимаем, что от нас требуется и что именно мы должны делать в той и иной жизненной ситуации. *Чего хотят от нас другие люди?* Четкое знание того, как нужно действовать, и умение соответствовать ожиданиям других людей может повысить ваш позитивный имидж, вызвать уважение окружающих, получить отличную репутацию и повысить авторитет, как на работе, так и в обществе. Вы сможете, таким образом, занять лидирующую позицию в коллективе или социуме, став более успешным и эффективным. *Как развить этот навык?* Учитесь наблюдать. Развивайте ваше внимание: старайтесь запоминать и записывать различные события и факты. Самодисциплина и организованность – мощный инструмент и способ повышения личной эффективности и продуктивности практически во всех сферах человеческой деятельности. Организованные люди более успешны во всех своих начинаниях, нежели те, у кого этот важный навык отсутствует. Один из способов повышения *самооценки и уверенности в себе* – это чтение. *Эрудированность и начитанность* делает вас более уверенным в общении с другими людьми и повышает вашу самооценку. Самооценку можно повысить, освоив также методику самовнушения. Читайте биографии выдающихся и успешных людей. Смотрите художественные и документальные фильмы о героических и сильных людях. Упражняйтесь в искусстве самовнушения, развивая в себе волевые и прочие подобные качества. Развивайте силу воли на практике, давая себе те и иные задания или приказы и неукоснительно их выполняя.

Тренер предлагает группе нижеследующие задания:

Теперь окиньте себя взором. Напоминаете ли Вы себе одного из Ваших родителей (по Э. Берну)?

Сценарий — это жизненный план личности. Сценарий имеет четкие закономерности сценической драмы: завязку (цель), действие (осмыслить, обсудить, осознать, чувствовать), кульминацию (деятельность – понимать, передавать, слышать, слушать,) и финал (результат – потреблять, творить, молчать, хранить).

Различают сценарии «Неудачников и Победителей», «Выигрывающие и Проигрывающие», «Успешные и Неуспешные», ловчил *и безукоризненно честных, хитрецов и простофиль*. Какая роль закладывается в детстве, та и играется во взрослой жизни. План личности — это программа, по которой человек стремится к достижению цели. Она закладывается, как правило, в детстве родителями, учителями. Это ответы на вопросы: «Кто ты?», -<На что способен?», «Каким должен быть?», «Как этого достичь?». Ответы зависят от полученного воспитания, от жизненных условий и ситуаций.

Интерактивная теория Э. Берна. Выигрывающий свободен от догм и ложных авторитетов, поскольку сам для себя достаточно авторитетен. Он умеет быть искренним и непосредственным. Это полнокровные и жизнеспособные люди, которые не ограничиваются только собственными интересами. Состояние общества, положение страдающих и слабых для Выигрывающих часто более важны, чем собственная жизнь.

Проигрывающие, даже преуспевая в жизни, часто говорят о себе как о тревожных, несчастных. *Проигрывающие* — это безвольные, вечно страдающие, измученные и мучающие других люди. Они не способны к какой-либо страсти и поэтому нестерпимо скучны. Отличительной чертой проигрывающих является то, что они не умеют жить настоящим. У них присутствует нескончаемая ностальгия по прошлому, мечты о будущем чуде или волшебном спасении, которые лишают их возможности воспользоваться шансами сегодняшнего дня. Их представления о мире искажены, наполнены непрерывной тревогой, подозрительностью, плохими предчувствиями и претензиями к людям. Продуктивная реализация собственного жизненного пути для них невозможна. Проигрывающие избегают искренних и откровенных отношений. Они пытаются манипулировать людьми, накапливая выигрышные купоны.

Домашнее задание: Составить план беседы на тему: «Моя программа личностного роста». *Подготовительная фаза*: 1. Цель, этапы и способы достижения. 2. Факты, доводы и аргументы, соответствующие особенностям личности и выбранной профессии? *Контактная фаза*:1. Способности разговаривать, создать условия для личностного роста. Что для этого нужно? Умения определить свои реальные желания? *Эмоции в разговоре*: Можете ли вы помочь собеседнику справиться поставленной задачей? Если вы сами не можете поставить задачу, то умеете ли спокойно обсудить и проанализировать проблему с собеседником? *Фаза понимания:* 1. Можете ли вы выяснить искреннее отношение человека к интересующей вас теме или проблеме? 2. Знаете ли вы, какие именно аргументы и факты могут убедить данного конкретного человека принять нужное вам решение? *Фаза убеждения: 1.* Умеете ли вы так говорить, чтобы человек воспринимал ваши слова и мысли без искажения? 2. Можете ли вы

получить принципиальное согласие человека по интересующему вас вопросу? *Фаза завершения*: 1. После окончания диалога говорите ли вы собеседнику о вашем впечатлении от разговора и его результатах? 2. Если вам нравится, как ведет диалог ваш собеседник, говорите ли вы ему об этом. Рефлексия. Чистота речи — отсутствие в ней лишних слов, слов-сорняков, слов-паразитов.

Конечно, в языке названных слов нет, такими они становятся в речи говорящего из-за частого, неуместного их употребления. *Какие слова Вы употребляете в разговоре с родными, друзьями, знакомыми и незнакомыми?*

Очень богат наш язык *синонимами,* т. е. словами, близкие по своему значению.

Синонимы делают речь красочнее, разнообразнее, помогают избегать повторения одних и тех же слов, позволяют образно выразить мысль.

Например, понятие о большом количестве чего-либо передается словами: много (яблок), тьма (книг), пропасть (работы), продел (дел), туча (комаров), рой (мыслей), океан (улыбок), море (флагов), лес (труб). Все приведенные слова, за исключением слова много, создают образное представление о большом количестве.

Приведите примеры синонимов к словам общение, правда, истина, темперамент

Немало в русском языке слов, которые передают положительное или отрицательное отношение говорящего к предмету мысли, т. е. обладают экспрессией.

Приведите примеры положительной и отрицательной экспрессии?

Так, слова блаженство, роскошный, великолепный, неустрашимый, очаровать заключают в себе положительную экспрессию, а слова болтун, недотепа, бестолковщина, мазня характеризуются отрицательной экспрессией.

Очень много в русском языке слов, эмоционально окрашенных. *Это объясняется тем, что наш язык богат различными суффиксами, передающими чувства человека: ласку, иронию, пренебрежение, презрение.*

Привести примеры уменьшительно-ласкательных выражений.

Необыкновенно богат русский язык образной фразеологией. Выражения «положить в долгий ящик», «мамаево побоище», «тяжела ты, шапка Мономаха», «аракчеевский режим», «вот тебе, бабушка, и Юрьев день» и многие другие, получившие переносное значение, связаны с историей русского народа, его прошлым.

Сколько тонкого народного юмора, иронии содержат фразеологизмы: «попасть пальцем в небо», «сесть в калошу», «переливать из пустого в порожнее», «прийти к шапочному разбору», «пожарная каланча», «от горшка два вершка».

Привести примеры фразеологии

Приведите примеры пословиц в области общение и коммуникации.

Создайте новые слова в коммуникации общения.

Наиболее продуктивным является *морфологический способ образования*, с помощью которого от одного и того же корня создаются десятки новых слов.

Образуйте слова от корня ком-; общ-.

Богатством, гибкостью и выразительностью отличается и *грамматический строй языка*.

Возьмем для примера категорию вида. В, отличие от категории времени, которая указывает на отношение действия к моменту речи, категория вида обозначает способ протекания действия. Возьмем четыре глагола одного корня: стать, ставить, стоять, становиться. *От них при помощи приставок пред-, при-, за-, от- и др., флексии «возвратности» и суффиксов «многократности» можно образовать около 300 глаголов, которые будут, по грамматике, разными «видами» одного и того же глагола.*

Ни на один современный язык нельзя перевести всех оттенков значения, какие получаются таким образом... Удается ли найти в другом языке слова одного корня, чтобы передать фразу*: «Когда настойка настоялась, я настоял, что настало время наставить рабочих, как должно наставлять воронку на бутылку?»*

Богатство, разнообразие, оригинальность и самобытность русского языка позволяют каждому сделать свою речь богатой и оригинальной.

Следует помнить: *серая, наполненная словесными штампами речь не вызывает в сознании слушающих необходимых ассоциаций.*

Вряд ли человек, злоупотребляющий стандартными выражениями, может взволновать слушателей, убедить их в чем-то, воздействовать на них. Шаблонная, избитая фраза отскакивает от слушателей, не дает им возможность вникнуть в суть высказывания.

Кроме того, убогая, бедная в языковом отношении речь воспринимается как *отрицательная характеристика человека*, свидетельствует о его поверхностных знаниях, низкой речевой культуре, о недостаточном запасе слов. Но главное: бедность, серость, однообразие языка связывается с бедностью, серостью и неоригинальностью мысли. Просто каждый видит и будет видеть вокруг себя ту реальность, которую он создает с помощью своих слов. *Приведите примеры реальности их вашей жизни.*

Как поздравляете Вы своих знакомых, друзей, родственников?

Повышение скорости интерактивности вовсе не означает повышения скорости понимания. Как вы общаетесь в Интернете? Играете ли Вы и в какие игры? Какими сайтами пользуетесь для личного общения и познавательной деятельности?

Рекомендуемая литература [2,4,13,16]

Вопросы для подготовки к тренингу:

1. Подготовить план беседы на тему: «Моя программа личностного роста», которая должна включать следующие фазы:

Подготовительная фаза: 1. Цель, этапы и способы достижения. 2. Факты, доводы и аргументы, соответствующие особенностям личности и выбранной профессии?

Контактная фаза:1. Способности разговаривать, создать условия для личностного роста. Что для этого нужно? Умения определить свои реальные желания?

Эмоции в разговоре: Можете ли вы помочь собеседнику справиться поставленной задачей? Если вы сами не можете поставить задачу, то умеете ли спокойно обсудить и проанализировать проблему с собеседником?

Фаза понимания: 1. Можете ли вы выяснить искреннее отношение человека к интересующей вас теме или проблеме? 2. Знаете ли вы, какие именно аргументы и факты могут убедить данного конкретного человека принять нужное вам решение?

Фаза убеждения: 1. Умеете ли вы так говорить, чтобы человек воспринимал ваши слова и мысли без искажения? 2. Можете ли вы получить принципиальное согласие человека по интересующему вас вопросу?

Фаза завершения: Представить для обсуждения каждому студенту:«Моя программа личностного роста». После окончания диалога говорим о впечатлении от разговора и его результатах? 2. Обсуждаем как ведет диалог сокурсник: чистота речи; оригинальность мысли; реальность программы.

Рекомендуемая литература [7,11,13]

Тема 7. Управление миром коммуникаций.

Практическое занятие № 8 Модель управления миром коммуникаций.

План практического занятия

1. Спроектировать модель управления миром коммуникаций: соединение четырех сил с семью сущностями и через них с двенадцатью действиями.

Сила слова: Речь, Язык, Образы.

Сила правды: Правдивость, Истина.

Сила личности: Воля, Темперамент.

Сила действия: Мыслить, обсуждать, разговаривать, Чувствовать, Понимать, Передавать, Слышать, Слушать, Потреблять, Творить, Молчать, Хранить.

Эти *четыре силы* управляют Миром коммуникаций, путем *семи сущностей: Речь, Язык, Образы; Правда, Истина; Воля, Темперамент.*

Семь сущностей вращаются по извечному кругу *двенадцати Действий: Мыслить, Обсуждать, Разговаривать, Чувствовать, Понимать, Передавать, Слышать, Слушать, Потреблять, Творить, Молчать, Хранить.*

Соединение четырех сил с семью Сущностями и через них с двенадцатью Действиями и есть МИР КОММУНИКАЦИЙ.

Где взять силы для действия?

Правильная, или совершенная *речь* – правдивая, добросердечная, полезная, способствует согласию. А неправильной речи присуще противоположное – она лжива, груба, бесполезна и порождает раздоры. Качество нашей речи прямо пропорционально уровню нашей жизненной энергии. А он напрямую зависит от того, как мы обращаем свои мысли, эмоции и чувства в слова. Чем больше мы говорим хорошего или плохого о ком-то или о чем-то, тем более наделяем *это силой*.

Слово – одно из самых ценных, бесценных и неоцененных ресурсов человека на Земле.

Речь – это психологический процесс общения людей с помощью языка.

Язык – знаковая система, позволяющая формулировать мысли и передавать их с помощью артикулярного аппарата.

Трудно переоценить: какой труд и опыт многих поколений вложен в слово.

Потому произнесенное или прочитанное слово вызывает в нашем сознании образы, несущие в себе отражение Правды.

Правда нормативна: задает образ -стратегию действия; истина дескриптивна: задает модель действия, сценарий сущего.)

Сила - способность человека производить физические движения, действия; физическая энергия человека.

Сила правды - то, что соответствует действительности; истина. Сила без Правды - не сила.

Велика сила правды, но еще могущественнее - с практической точки зрения - умолчание правд.

Умейте держать паузу.

Сила личности заключается в Воле - это в психологии основное качество, позволяющее добиться успеха. Чтобы получить хороший результат в будущем, нужно порой напрячься в настоящем. Без развитых волевых качеств это сделать сложно. По своей структуре волевое поведение человека можно условно разделить на следующие этапы (интерактивная теория *Дж. Хоманс – Теория обмена)*: *Принятие решения (затраты на взаимодействие); Реализация планов (вознаграждение за взаимодействие). Результат зависит от воли: Побудительная* или инициирующая. Это сознательное принятие решений, которые помогают продвигаться к поставленным целям, готов в большей степени затрачивать усилия для достижения поставленной цели. (Манипулятивная роль). Стабилизирующая. Это усилия, которые

необходимы человеку для поддержания своей активной деятельности. (Активная роль). Тормозная. Это действия, направленные на ограничение наиболее сильных желаний, препятствующих достижению цели. (Пассивная роль или расслабленный тип). Потребности *личности* в действиях:1. *Самовыражении и достижении понимания* (виды активного *слушания*: *нерефлексивное* – активное *молчание* с использованием невербальных средств коммуникации и *рефлексивное* – активная *речевая деятельность* с использованием вопросов и т.д.); 2. В *эмоциональном понимании:* чувствовать, понимать, осознавать (Эмпатия – это способность и умения сочувствовать и сопереживать другому, а также способность понимать чувства другого; 3. В признании *личности:* характеристики личности: темперамент, сангвиник, холерик, экстраверт, интроверт и т.д.

Мыслить, Обсуждать, Разговаривать, Чувствовать, Понимать, Передавать, Слышать, Слушать, Потреблять, Творить, Молчать, Хранить.

Действие выполняет функции знака и даже символа, т.е. *коммуникативные функции.* Действие (акт) - структурная единица деятельности, которая определяется направлением на достижение цели.

Действиями называются движения, направленные на предмет и преследующие определенную цель. Совокупность действий, объединенных общей целью и выполняющих определенную интерактивную функцию (взаимодействие друг с другом), и составляет *деятельность.* Для человека, осмыслевшего *действие* , оно выступает в качестве *цели*, а для понимающего *действие* его исполнение становится *потребностью*, *мотивом творить, передавать, хранить. Взаимное* восприятие действия партнеров друг друга выполняет перцептивную функцию коммуникаций и позволяет сопереживать, сочувствовать, слушать и слышать, молчать. Приведем пример суть слова, обозначающего действие: *«молчать»* - наполнять чашу возможностей, *«кричать»* – творить чашу кривого (чашу бедствий). Как тонко подмечено народной пословицей: *когда дурень умный? - когда молчит.*

Наши действия в словах: что есть жизнь для многих как *не суета*: все бегом, сбегать, пробежаться (по магазинам, глазами по тексту), шарахаться, перечить и пр. *Когда становится известной суть таких слов, не появится ли желание изменить жизнь к лучшему?* Т. о., слова, образы, сценарии жизненных ситуаций заключаются в *силе действий,* что является непременным условием повышения *эффективности и творческого* потенциала коммуникаций.

Практическое задание «Человек облагороженный образ, его личностный идеал».

Вопросы для самоконтроля и контроля знаний

1. В чем заключаются силы: слова, правды, личности, действия?
2. Перечислите семь сущностей.

3. Перечислить двенадцать действий.
4. Что такое слово, речь, язык?
5. Что такое правда, истина?
6. В чем заключается сила личности?
7. Структура волевого поведения человека.
8. Характеристики личности.
9. В чем заключается сила действия?
10. Условие повышения *эффективности и творческого* потенциала коммуникаций.

3. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ПРОВЕДЕНИЮ ЗАНЯТИЙ

3.1 Методические указания по проведению теоретических занятий

Изучение дисциплины «Психология коммуникаций» осуществляется в форме учебных занятий под руководством профессорско-преподавательского состава кафедры и самостоятельной подготовки студентов.

Основными видами учебных занятий по данной дисциплине являются теоретические (лекции) и практические (семинары) занятия. При проведении лекционных занятий используются элементы классических и современных педагогических технологий, в том числе проблемного, а также интерактивного обучения.

Классическая методика предполагает академический стиль лекции, при котором преподаватель излагает материал, а студент слушает его и конспектирует. Интерактивная форма лекции предполагает значительно большую включенность студентов в процесс обсуждения темы с помощью ответов на обращенные к ним вопросы преподавателя.

Помимо устного изложения материала, в процессе лекций уместно использовать визуальную поддержку в виде мультимедийных презентаций содержания лекции, отражающих основные тезисы, понятия, схемы, иллюстрации, выдержки из документальных и художественных фильмов по теме лекции.

В связи с тем, что именно на лекциях студенты получают первое впечатление о каждой теме и в целом о содержании дисциплины, одна из важнейших задач преподавателя – формирование у них творческого интереса к изучаемым психологией проблемам.

3.2 Методические указания по проведению практических занятий

На первом практическом занятии преподаватель должен четко изложить следующее:

1. Рассказать о формах проведения занятий и их особенностях, объяснить студентам, какими методическими пособиями необходимо пользоваться при подготовке к практическим занятиям.

2. Разъяснить студентам, что по каждой теме практических занятий студент должен иметь

зачёт (полная отработка материала и всех форм отчётности). Если студент пропустил практическое занятие или не был готов, то по данной теме он является задолжником. Задолженность необходимо ликвидировать до очередного практического занятия.

3. Дать студентам установку на основную учебную литературу, которую нужно использовать при подготовке к практическому занятию, и обратить их внимание на то, что и в Интернете студенты должны находить литературу, рекомендованную учебной программой.

4. Разъяснить студентам, как осуществляется текущий контроль успеваемости, а также когда, как и для чего проводится промежуточная аттестация.

Текущий контроль успеваемости студентов – текущая аттестация – проводится в ходе семестра с целью определения уровня усвоения студентами знаний; сформированности у них умений и навыков; своевременного выявления преподавателем недостатков в подготовке обучающихся и принятия необходимых мер по их корректировке; совершенствованию методики обучения; организации учебной работы и оказания студентам индивидуальной помощи.

Именно на практических занятиях осуществляется, в основном, текущий контроль успеваемости:

- по результатам тестирования;
- по результатам выполнения заданий для самостоятельной работы (реферат, доклад);
- по результатам проверки качества конспектов лекций и иных материалов.

Контроль за выполнением каждого вида работ осуществляется поэтапно и служит основанием для промежуточной аттестации по дисциплине.

Промежуточная аттестация по дисциплине в конце её изучения осуществляется в форме зачета по результатам прохождения всех видом текущего контроля.

Промежуточная аттестация студентов представляет собой оценку качества освоения программ учебных дисциплин, предусмотренных учебными планами, путем оценки уровня знаний, умений и навыков применения их в соответствующих предметных областях с учетом требований государственных образовательных стандартов.

Студент, не прошедший (без уважительных на то причин) в установленные сроки предусмотренную учебным планом промежуточную аттестацию (получивший отрицательную оценку), считается имеющим академическую задолженность.

4. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОРГАНИЗАЦИИ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

4.1 Цели и формы самостоятельной работы студентов.

Освоение дисциплины «Психология коммуникаций» осуществляется студентами в ходе лекционных и практических занятий под руководством преподавателя. Вместе с тем,

важнейшую роль здесь играет самостоятельная работа студентов. Основной целью самостоятельной работы является усвоение студентами фундаментальных знаний по дисциплине. Кроме того, являясь ключевой составляющей учебного процесса, она определяет формирование навыков, умений и знаний, приёмов познавательной деятельности, обеспечивает интерес к углубленному изучению дисциплины, способствует развитию ответственности и организованности, а также творческого подхода к решению нестандартных задач.

Самостоятельная работа студентов предполагает многообразные виды их индивидуальной и коллективной деятельности, осуществляемые под руководством, но без непосредственного участия преподавателя в специально отведённое для этого внеаудиторное время.

Методическое обеспечение самостоятельной работы предусматривает: формулировку ее целей и задач, перечень заданий, наличие учебной, научной и справочной литературы по данным темам. Задания должны соответствовать задачам изучения курса.

Основными формами самостоятельной работы студентов являются:

- подготовка к практическим занятиям, включающая конспектирование рекомендуемых источников, проработку лекционного материала, подготовку докладов/сообщений;
- выполнение контрольно-зачетных тестов по изучаемым темам;
- написание и защита реферата.

Организация самостоятельной работы студентов по дисциплине планируется и осуществляется преподавателем и описывается в соответствующих методических указаниях.

4.2 Методические указания по подготовке к практическим занятиям

Практические (семинарские) занятия, которые обязательны для студентов всех форм обучения, эффективны только при условии тщательной и систематической подготовки к ним. Учебно-методической базой для этого должны служить конспекты лекций, учебники, учебные пособия, а также рекомендуемая специальная научная литература. Главная задача практических (семинарских) занятий состоит в развитии у студентов способности самостоятельно анализировать и осмысливать важнейшие проблемы психологии, в формировании у них навыков применения полученных знаний в предстоящей деятельности с учетом специфики своей профессии.

Для успешной работы на практических (семинарских) занятиях студентам необходимо выполнить следующие задания:

- подготовить ответы на основные вопросы темы, представленные в плане каждого семинара, используя для этого конспекты лекций, а также информацию из учебников, учебных пособий и других источников;

- выступить с докладом / сообщением на одном из семинаров (по согласованию с преподавателем);
- написать и защитить реферат (материалы для выполнения рефератов – в Приложении № 1).

Пропущенные семинарские занятия необходимо отработать в часы индивидуальной работы с преподавателем, представив краткий конспект изучаемой темы, а также ответив на вопросы плана семинарского занятия.

Итогом работы студентов на семинаре является зачет, который предполагает их активное участие в изучении программной темы дисциплины, выполнение всех видов самостоятельной работы, а это, в свою очередь, учитывается при промежуточной аттестации.

Важной формой участия студентов в практическом занятии является подготовка доклада. Критерии оценки докладов:

- четкость постановки проблемы в рамках заявленной темы;
- эрудиция: знание и логическое изложение фактического материала, знакомство с именами известных социологов (особо приветствуется знание основных концепций классиков социологии);
- понимание отличий между учебным, публицистическим, научно-популярным и научным текстами;
- умение вычленять причинно-следственные связи. Способность анализировать социологические знания;
- умение формулировать выводы и приводить конструктивные аргументы в их поддержку;
- проявление творческого и самостоятельного мышления. Отражение личностной позиции по выбранной теме;
- наличие навыков владения литературным языком. Стиль и форма изложения материала.

Доклад должен иметь следующую структуру:

- вступление (введение) - это отправная идея (проблема), связанная с конкретной темой. Введение определяет тему доклада и содержит определения основных встречающихся понятий;
- содержание (основная часть) - аргументированное изложение основных тезисов. Основная часть строится на основе аналитической работы, в том числе - на основе анализа фактов. Наиболее важные социологические понятия, входящие в доклад, систематизируются, иллюстрируются примерами. Суждения, приведенные в докладе, должны быть доказательны. Доказательство - совокупность логических приемов обоснования истинности какого-либо положения с помощью других истинных и связанных с ним суждений. Структура любого доказательства включает в себя:

• тезис - суждение, которое надо доказать;

• аргументы - суждения, опирающиеся на категории, которые используются при доказательстве истинности тезиса;

• вывод - суждение, логически вытекающее из приводимых автором аргументов.

- заключение - это окончательные выводы по теме, то, к чему пришел автор в результате рассуждений. Заключение суммирует основные идеи и может быть представлено в виде совокупности суждений, которые оставляют поле для дальнейшей дискуссии.

4.3 Методические указания по выполнению реферата

Особое место в процессе самостоятельной работы студентов очно-заочной формы обучения занимает подготовка и защита реферата. Это - исследование одной из программных тем дисциплины, которое представляет собой обзор различных источников информации, сопоставление нескольких позиций по определенной проблеме, анализ теоретического наследия какого-либо автора в рамках выбранной темы. Реферат требует сравнительно большей творческой работы, самостоятельности, навыков критического восприятия и обобщения информации в процессе изучения соответствующей литературы.

Тематика рефератов представлена в приложении №1.

После выбора темы следует изучить необходимую литературу, составить план реферата (см. ниже). В кратком введении определяются основные цели реферата, обосновывается актуальность изучаемой темы, могут быть оговорены границы рассматриваемых проблем. Далее раскрываются плановые вопросы темы, после чего делается заключение и приводится список изученной литературы, в котором по каждой позиции указывается автор, название работы, издательство, год издания, количество страниц в книге или ссылка на конкретные страницы.

Защита реферата представляет собой собеседование по вопросам плана в часы индивидуальной работы преподавателя, либо краткое сообщение (8-10 мин) на семинаре. По итогам защиты выставляется оценка «зачтено» или «не зачтено». Критерии оценки:

- реферат будет зачтен, если студент демонстрирует в процессе защиты знание основных вопросов темы и отвечает на дополнительные вопросы в пределах данной темы.

- реферат не будет зачтен, если в процессе защиты студент допускает принципиальные ошибки в ответе на основные вопросы темы, не отвечает на дополнительные вопросы и без текста не способен изложить краткое содержание реферата.

Результаты выполнения и защиты реферата учитываются при проведении промежуточной аттестации по дисциплине.

4.4 Методические указания по подготовке к промежуточной аттестации

Итогом изучения дисциплины является зачет, который выставляется по результатам прохождения всех видов текущего контроля успеваемости.

Текущий контроль успеваемости студентов – текущая аттестация – проводится в ходе семестра с целью определения уровня усвоения студентами знаний; сформированности у них умений и навыков; своевременного выявления преподавателем недостатков в подготовке обучающихся и принятия необходимых мер по их корректировке; совершенствованию методики обучения; организации учебной работы и оказания студентам индивидуальной помощи. В основном, текущий контроль успеваемости осуществляется на практических занятиях:

- по результатам тестирования;

- по результатам выполнения заданий для самостоятельной работы (реферат, доклад, ответы на вопросы);

- по результатам проверки качества конспектов лекций и иных материалов.

Таким образом, посещаемость всех видов занятий, систематическая подготовка к ним, активная работа на семинарах, а для студентов очной формы обучения – дополнительная возможность участия в СНТК – это и основные формы подготовки к зачету, и главные условия для его успешной сдачи.

4.5 Практические задания по самостоятельной работе

1.История развития коммуникации.

2.Психология коммуникации как наука и ее предмет.

3.Понятие коммуникации, его соотношение с понятием общения.

4. Виды и формы деловых коммуникаций.

5. Структура деловой коммуникации.

6. Коммуникативный шум или барьеры коммуникации.

7. Понятие личности и ее структура.

8. Темперамент и характер деловых партнеров, их влияние на процесс коммуникации.

9. Психотипы личности и их проявление в процессе коммуникации. Восприятие и коммуникация.

10. Понятие имиджа: содержание, типы. Имидж делового человека и его слагаемые. Имиджирование: стратегия и тактика.

11. Формы деловых коммуникаций

12. Конфликты в деловых коммуникациях : понятие конфликта, его структура и типы.

13.Исторические формы предупреждения и урегулирования социальных конфликтов.

14.Современные подходы к урегулированию социальных конфликтов и легитимации решений . Конфликтное поведение и пути его преодоления.

15.Вербальная коммуникация в деловом общении: устная речь: умение говорить и умение слушать. Публичная речь в деловых коммуникациях.

16. Вербальная коммуникация в деловом общении: документационное обеспечение деловых коммуникаций. Системы документации и культура оформления документов.

17.Средства коммуникации: Феноменологические характеристики коммуникации

18.Коммуникативные барьеры.

19.Стресс как фактор затрудненной коммуникации.

20.Воздействие на партнера в процессе коммуникации

21. Психология коммуникаций в группе

22. Массовидные явления в коммуникации

23. Массовая коммуникация как социально-психологический феномен

24. Парадигмы изучения массовой коммуникации

25.Социальная природа массовой коммуникации

26.Теории массовых коммуникаций

27. Теория массового общества

28.Двухступенчатая модель массового влияния

29.Структура массовой коммуникации. Психологические функции коммуникации. Формы коммуникаций

30.Методы исследования массовой коммуникации.

31.Массовое влияние как процесс коммуникации. Профессиональные принципы массового коммуникационного воздействия.

32. Виды массового коммуникационного воздействия. Массовая манипуляция. Раскройте формы массового воздействия. Основные этапы массового влияния.

33.Сравните два понятия «коммуникант» и «коммуникат». Раскройте виды массового коммуникативного воздействия. Как бороться с манипуляциями во время общения.

34.Технология массового коммуникационного влияния.

35. Базовые дефектологические термины и компоненты инклюзивной компетентности.

4.6 Контрольно-зачетные тесты по изучаемым темам

Инструкция: «Выбери из предложенных вариантов один наиболее правильный ответ и выдели его чертой или жирным курсивом».

Вариант 1

1. Место психологии коммуникаций в системе наук.

а) относится к философии,

б) принадлежит к прикладным наукам,

в) относится к естественным наукам,

г) занимает центральное место в системе наук.

2. Психология коммуникаций направлена на:

а) знания в области теории и практики коммуникаций,

б) формирование коммуникативных компетенций,

в) приемы и формы деловых коммуникаций,

г) знания в области теории и практики коммуникаций,формирование коммуникативных компетенций,приемы и формы деловых коммуникаций,

3. Предмет психологии коммуникаций:

а) обмен информацией познавательного или аффективно-оценочного (эмоционально-оценочного) характера посредством взаимодействия людей, состоящее в общении;

б) обмен информацией, состоящее в общении,

в) обмен информацией с помощью средств передачи информации

г) обмен информацией посредством взаимодействия людей

4. Цель психологии коммуникаций

а) процесс общения

б) обмен информационными потоками

в) процессе общения: связь, перемещение, передача

г) процесс общения с помощью средств и путем обмена информационными потоками

5. Коммуникативная компетентность:

а) способность человека решать языковыми средствами те или иные коммуникативные задачи в разных сферах и ситуациях общения,

б) развитие мастерства делового общения,

в) способность человека решать языковыми средствами для развития мастерства делового общения,

г) способность человека решать языковыми средствами те или иные коммуникативные задачи в разных сферах и ситуациях общения и развитие мастерства делового общения

6. Коммуникация:

а) коммуникация – сложный многогранный процесс

б) процесс, используемый людьми для того, чтобы выразить смысл образа мира, в котором они живут и действуют, и иметь возможность обмениваться значимыми для себя образами посредством различных символов,

в) коммуникация означать связь, перемещение и передачу,

г) коммуникация –это иметь возможность обмениваться значимыми для себя образами посредством различных символов,

7.Основные черты коммуникации:

а) осознают объекты; интерпретируют их; конструируют смысл (значение); действуют сообразно смыслу, выражая его

б) интерпретируют их;

в) конструируют смысл (значение);

г) действуют сообразно смыслу, выражая его.

8. Значимость коммуникации для формирования и развития человека и общества:

а) способ формирования человеческой личности, необходимое условие нормального развития человека,

б) необходимое условие нормального развития человека,

в) условие духовного и физического здоровья,

г) способа познания других и самого себя.

9. Психология коммуникаций:

а) прикладная наука;

б) модели коммуникации;

в) основы процесса межкультурной коммуникации;

г) методы исследования процесса коммуникации в различных социальных сферах;

10. Виды коммуникаций:

а) универсальное; техническое; биологическое; социальное

б) техническое;

в) биологическое;

г) социальное

11. Коммуникация:

а) обмен мыслями, сведениями, идеями, передача того или иного содержания от одного сознания к другому посредством знаков, зафиксированных на материальных носителях;

б) обмен мыслями, сведениями, идеями, передача того или иного содержания от одного сознания к другому; порождаема потребностями совместной деятельности;

в) порождаема потребностями совместной деятельности;

г) обмен мыслями, сведениями, идеями, процесс развития межличностного общения в деятельности;

12. Общение:

а) сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми и группами, порождаемый потребностями совместной деятельности.

б) неделовое и деловое;

г) форма взаимодействия людей;

г) сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми

13. Формы коммуникативного действия:

а) личность [Л]

б) личность с официальным статусом [Лс]

в) личность с социальным статусом [Лс]

г) личность с официальным статусом и социальным статусом

14. Формы коммуникативного взаимодействия:

а)межличностное [Л Л]

б)профессиональное [Л Лс]

в) деловое [Лс Лс]

г) межличностное, профессиональное, деловое

15.Условия установки на коммуникацию

а) направленность на партнера

б) принятие партнера как личности

в) направленность на сотрудничество

г) направленность на партнера, принятие его как личности,сотрудничество

16.Психологические потребности коммуникантов

а) самовыражение и достижение понимания

б) эмоциональное понимание

в) признание личности

г) в самовыражении, понимания, эмпатии, в признании личности

17. Виды активного слушания:

а) нерефлексивное

б) рефлексивное

в) нерефлексивное, рефлексивное

г) активное

18. Основа коммуникации:

а) субъект-субъектная система взаимодействия,

б) ведущий субъект взаимодействия;

в) ведомый субъект коммуникации;

г) совместная деятельность в процессе коммуникации

19. Виды коммуникаций по характеру ориентации:

а) личностно-ориентированная

б) социально-ориентированная

в) личностно-ориентированная и социально-ориентированная

г) массовая

20. Виды коммуникаций по количеству субъектов:

а) диадическая; триадическая, тетра-коммуникация

б) триадическая

в) тетра-коммуникация

г) внутригрупповая

21. Виды коммуникаций по распространению сообщения коммуникации:

а) массовые, глобальные, региональные, отраслевые;

б) глобальные, региональные, отраслевые;

в) массовые, региональные, отраслевые;

г) массовые, глобальные, отраслевые;

22. Виды коммуникаций по распространению с учетом особенностей отправителя коммуникации:

а) организационные, корпоративные, общенациональные, международные

б) корпоративные

в) общенациональные-

г) международные

23. Виды коммуникаций по характеру процесса, с учетом его результативности

а) эффективные, неэффективные

б) успешные

в) неэффективные

г) интенсивные

24. Виды коммуникаций по характеру кодирования сообщения, независимо от специфики Получателя:

а) вербальные, невербальные, устные, письменные, электронные (неэлектронные)

б) невербальные, устные, письменные, электронные (неэлектронные);

в) вербальные, устные, письменные, электронные (неэлектронные);

г) устные, письменные, электронные

25. Виды коммуникаций по характеру кодирования с учетом специфики Получателя:

а) публичные, личностные, конфиденциальные, монокультурные

б) мультикультурные, монокультурные, межличностные, организационные

в) публичные, личностные, конфиденциальные, монокультурные, мультикультурные,

г) межличностные, организационные, публичные, личностные, конфиденциальные, монокультурные, мультикультурные;

26. Формы коммуникации:

а) дискуссии, беседы, совещания, заседания, переговоры, брифинги, пресс-конференции, презентации, прием по личным вопросам, телефонные разговоры, деловую переписку и др.;

б) любые формы деловой коммуникации;

в) специализированная;

г) личностная;

27. Типы личности – коммуникантов:

а) доминантный, мобильный, ригидный, интровертный;

б) мобильный, ригидный, интровертный;

в) ригидный, интровертный, доминантный;

г) доминантный, мобильный, интровертный;

Вариант 2

1. Коммуникативная структура малой группы:

а) централизованная и децентрализованная

б) фронтальная, радиальная, иерархическая, децентрализованная

в) децентрализованная, радиальная,

г) фронтальная, радиальная, иерархическая;

2. Успешность коммуникации:

а) полнота информации, язык и стиль коммуникации, результат

б) выстроена с учетом конкретной цели;

в) полнота информации, результат;

г) язык и стиль коммуникации, цель;

3. Письменная коммуникация:

а) обращения, заявления

б) приглашения, деловые письма

в) листовки, информационные письма

г) обращения, заявления, приглашения, деловые письма, листовки, информационные письма

4. Массовая коммуникация:

а) наличие технических средств;

б) многоканальность;

в) выбор коммуникативных средств;

г) технические средства, многоканальность, выбор коммуникативных средств;

5. Функции массовой коммуникации

а) информационная; регулирующая; культурологическая; социализации личности.

б) человеко-ориентированная;

в) медиа-ориентированная;

г) информационная; регулирующая; медиа-ориентированная;

6.Коммуникативный процесс:

а) процесс обмена информацией между двумя или более людьми.

б) передача и понимание информации, являющейся предметом обмена.

в) взаимодействие совокупности четырех базовых элементов.

г) процесс обмена информацией между двумя или более людьми. передача и понимание информации в совокупности базовых элементов

7. Элементы коммуникативного процесса:

а) отправитель — коммуникатор;

б) сообщение, отправитель — коммуникатор

в) канал, получатель — коммуникант

г) отправитель — коммуникатор, сообщение, канал, получатель — коммуникант;

8. Этапы коммуникативного процесса:

а) зарождение идеи; отбор информации, выбор канала передачи информации;

б) выбор канала передачи информации;

в) аудио, видео и аудиовизуальный канал;

г) отбор информации, выбор канала передачи информации

9. Типы коммуникаций:

а) императивная

б) диалогическая

в) императивна, диалогическая

г) субъект-субъектная

10. Вербальные средства коммуникации

а) речь, язык

б) внутренняя речь

в) устная речь: монолог, диалог, полилог; письменная речь;

г)устная , письменная, аффективная речь

11. Невербальные средства коммуникации

а) оптико-кинетическая система знаков.

б) зоны, позиции

в) тактильная и ольфакторная система знаков

г) оптико-кинетическая система знаков, зоны, позиции, тактильная и ольфакторная система знаков

12. Барьеры коммуникаций

а) понимания, отношений, восприятия, установок

б) отношений

в) восприятия

г) установок

13. Перцепция

а) процесс взаимного восприятия партнеров, формирование отношений между ними;

б) процесс взаимного восприятия партнеров;

в) процесс формирования отношений между ними;

г) умение поставить себя на место партнера

14. Эмпатия

а) сопереживание

б) идентификация (отожествление)

в) умение поставить себя на место партнера и понять его

г) отожествление

15. Виды стереотипов

а) полоролевые, возрастные

в) национальные, профессиональные

д) территориальные

г) полоролевые, возрастные, национальные, профессиональные, территориальные

16. Приемы делового общения

а) проговаривание

б) перефразирование.

в) интерпретация и развитие идеи

г) проговаривание, перефразирование, интерпретация и развитие идеи

17. Методы деловой беседы:

а) снятия напряженности

б) зацепки

в) прямого подхода

г) снятия напряженности, зацепки, прямого подхода

18. Интерактивное общение

а) процесс взаимодействия субъектов общения друг на друга и организации их совместной деятельности;

б) процесс взаимодействия субъектов общения друг на друга;

в) организации их совместной деятельности;

г) процесс внешнего и внутреннего взаимодействия субъектов общения друг на друга и организации их совместной деятельности

19. Конфликт

а) форма взаимодействия, характеризующаяся наличием противоположных тенденций у субъектов взаимодействия;

б) возможные действия участников и степень активности в их осуществлении;

в) исходы конфликтных действий;

г) действия сторон конфликта;

20. Стили поведения личности:

а) ориентация на действие, процесс, людей.

б) ориентация на перспективу, на будущее;

в) ориентация на действие, людей.

г) ориентация на действие, процесс, людей на будущее;

20. Признаки стресса:

а)предъявление завышенных требований и высокая рабочая нагрузка;

б)отсутствие или недостаток поддержки со стороны коллег и начальства;

в)недостаток вознаграждения за работу, как моральное, так и материальное;

г) все негативные явления, связанные с непониманием и завышенными требованиями

21. Стрессоустойчивость

а) воздействие стресс-факторов, сопротивляемость и выносливость; функциональная приспособляемость человека к жизни и деятельности в экстремальных условиях; факторы, в результате действия которых человек оказывается в стрессовом состоянии; умение противостоять трудностям и оперативно действовать в сложной ситуации;

б) функциональная приспособляемость человека к жизни и деятельности в конкретных экстремальных условиях;

в) факторы, в результате действия которых человек оказывается в стрессовом состоянии;

г) умение противостоять трудностям и оперативно действовать в сложной ситуации

21. Характеристики стресс -факторов:

а)содержание работы;

б) средства работы;

в) физико-химические и технические условия труда;

г) социальные условия

22. Характеристики профессионального “выгорания”:

а) синдром профессионального“выгорания”,

б) процесс, развивающийся во времени;

в) продолжительный стресс на работе;

г) синдром профессионального“выгорания”,процесс, развивающийся во времени, продолжительный стресс на работе

23. Управление стрессом:

а) отделение препятствий от вызовов

б) препятствия

в) проблемы

г) вызовы

24. Уровни коммуникативной толерантности:

а) ситуативный; типологической, профессиональной; общей;

б) типологической;

в) профессиональной;

г) общей

25. Стратегии интерактивного общения

а) сотрудничество, компромисс, избегание ,уступчивость, приспособление, альтруизм

б) уступчивость, приспособление, альтруизм

в) соперничество, противодействие

г) активные и пассивные стратегии

Вариант 3

1. Теория обмена:

а) затраты на взаимодействие и вознаграждение за взаимодействие; две переменные: затраты на взаимодействие и вознаграждение за взаимодействие

б) затраты на взаимодействие;

в) вознаграждение за взаимодействие;

г) две переменные: затраты на взаимодействие и вознаграждение за взаимодействие

2. Типы поведения в теории обмена:

а) активный;

б) расслабленный

в) манипулятивный;

г) активный, расслабленный, манипулитивный.

3.Теория символического интеракционализма:

а) в процессе взаимодействия партнеры воздействуют друг на друга с помощью символов (вербальных и невербальных);

б) взаимодействие с помощью вербальных средств;

в) взаимодействие с помощью невербальных средств;

г) воздействие друг на друга с помощью символов (вербальных и невербальных)

4.Теория управления впечатлением (теория социальной драматургии)

а) взаимодействие представляет собой спектакль, основные элементы которого: партнеры и декорации; партнеры выполняют определенные роли и воздействуют друг на друга с помощью впечатления;

б) партнеры выполняют определенные роли и воздействуют друг на друга с помощью впечатления;

в) ситуация взаимодействия с первых минут первого впечатления;

г) управление поведение друг друга с помощью сформированного впечатления

5. Психоаналитическая теория

а) выстраивание взаимоотношений по формуле «объект-субъект»; неспособность самостоятельно принять решение; подавленность в вербальных и невербальных средствах коммуникации; астеническое состояние;

б) неспособность самостоятельно принять решение;

в) подавленность в вербальных и невербальных средствах коммуникации;

г) астеническое состояние (отрицательные чувства)

6. Теория Э. Берна

а) предмет исследования и наблюдения — человеческое поведение;

б) тип взаимодействия между людьми как игра, манипуляция;

в) исследования и наблюдения человеческого поведения путем взаимодействия между людьми;

г) человеческое поведение

7. Игра

а) искаженный способ взаимодействия;

б) серия взаимодействий, приводящих к заранее предсказуемому преопределенному результату,

в) серия манипуляций, которые призваны изменить поведение другого человека без его учета желания

г) серия взаимодействий и манипуляций, которые призваны изменить поведение другого человека без его учета желания

8.Этапы метода Э. Берна:

а) структурный анализ, или теория эго-состояний;

б) собственно трансакционный анализ деятельности и общения,

в) анализ психологических игр;

г) скриптоанализ (анализ жизненного сценария — «скрипта») собственно трансакционный анализ деятельности и общения, анализ психологических игр; структурный анализ, или теория эго-состояний;

9. Трансакционный анализ:

а) решение проблемы отдается на постановку и бескомпромиссное решение;

б) работа по взятию и удержанию ответственности за успех входит в программу;

в) контрактный метод;

г) компромисс и избешгание

10. Структурный анализ

а) теория личности;

б) Я-концепцию — Эго.

в) анализ доли в личности и действиях эго-состояния человека;

г) Теория эго- состояния

11. Я-эго состояния:

а) Я-Взрослый, Я-Родителъ, Я-Ребенок;

б) Я-Взрослый,

в) Я-Родителъ,

г) Я-Ребенок

12.Уровни групповой психотерапии:

а) Взрослый—Взрослый;

б) Взрослый –Ребенок;

в) Взрослый –Родитель;

г) Ребенок –ребенок

13. Эго -состояние Родитель:

а) Родитель — это собрание догм и постулатов, которые человек воспринимает в детском возрасте и которые сохраняет в течение всей жизни.

б) комплекс убеждений, нравственных норм, предрассудков и предписаний, диктующих ему линию поведения.

в) это формы поведения, сложившиеся прижизненно;

г) контроль и убеждения

14. Основные формы проявления Родителя

а) заботящийся;

б) контролирующий;

в) поведенческая; заботящийся; контролирующий;

г) совестливая

15. Эго-состояние Взрослого:

а) вероятностная оценка ситуации, рациональность, компетентность, независимость;

б) способность личности хранить, использовать и перерабатывать информацию на основе предыдущего опыта;

в) способность находить компромиссы и альтернативные варианты в жизненных тупиках, которые порой кажутся безвыходными. вероятностная оценка ситуации, рациональность, компетентность, независимость;

г) «здесь и теперь» независимо от прошлого

16. Эго –состояние Ребенок:

а) содержит в себе аффективные комплексы, связанные с ранними впечатлениями и переживаниями;

б) ценная часть человеческой личности, наиболее импульсивная и искренняя;

в) эффект неожиданности;

г) непосредственность и безответственность

17. Ребенок:

а) свободный; адаптированный; приспособившийся; естественный

б) адаптированный;

в) приспособившийся;

г) естественный

18. Правило коммуникации по Э. Берну:

а) пока трансакции дополнительны, процесс коммуникации будет протекать гладко;

б) пока трансакции дополнительны, процесс коммуникации может продолжаться неопределенно долго;

в) процесс коммуникации прерывается, если происходит пересекающаяся трансакция;

г) пересекающиеся, дополнительные трасакции

19. Трансакция

а) единица общения, т. е. взаимодействия

б) обмен действиями;

в) обмен ходами;

г) «ты —мне, я —тебе»

20. Основные жизненные позиции в трансакции:

а) я плохой, ты хороший;

б) я плохой, ты плохой;

в) я хороший, ты плохой;

г) я хороший, ты хороший; я плохой, ты плохой; я хороший, ты плохой; я плохой, ты хороший;

21.Формы трансакта:

а) дополнительные (параллельные),

б) перекрестные (пересекающиеся)

в) скрытые;

г) могут быть любые

22. Метод Э. Берна: анализ игр

а) игра серия следующих друг за другом скрытых дополнительных трансакций с четко определенным и предсказуемым исходом

б) имеет скрытую мотивацию;

в) благовидность трансакций в социальном плане;

г) выигрыш — «купоны»

23. Метод Э. Берна: анализ сценариев

а) сценарии Выигрывающих и Проигрывающих;

б) сценарий —это жизненный план личности;

в) предписание — это программа, по которой человек стремится к цели; сценарии Выигрывающих и Проигрывающих; сценарий —это жизненный план личности;

г) разрешение — думать самому

24.Мир коммуникаций

а) соединение четырех сил с семью Сущностями и через них с двенадцатью действиями; выражается во взаимосвязи и влияния силы слова; правды; личности; действия.

б) управление миром коммуникаций выражается во взаимосвязи и влияния силы слова; правды; личности; действия.

в) семь сущностей: Речь, Язык, Образы; Правда; Воля, Мотив, Темперамент.

г) двенадцать действий: Мыслить, Обсуждать, Разговаривать, Чувствовать, Понимать, Передавать, Слышать, Слушать, Потреблять, Творить, Молчать, Хранить.

25. Инклюзивная компетентность:

а) уровень специальных профессиональных компетентностей;

б) интегративное личностное образование, направленное на включение студента с ограниченными возможностями здоровья в среду общеобразовательного учреждения;

в) создание условий для развития и саморазвития студента;

г). создание условий для развития и саморазвития студента с ограниченными возможностями здоровья в среду общеобразовательного учреждения

26. Структура инклюзивной компетентности:

а) мотивационная, когнитивная, рефлексивная;

б) ключевые операционные компетенции;

в) выполнение конкретных профессиональных задач в педагогическом процессе инклюзивного образования,

г) разрешения возникающих педагогических ситуаций, приёмов самостоятельного и мобильного решения педагогических задач инклюзивного образования.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Учебно-методическое пособие по освоению дисциплины «Психология коммуникаций» предназначено для использования в учебном процессе и призвано способствовать усвоению знаний по дисциплине. Оно может быть использовано как студентами очно-заочной, так и очной формы обучения.

Дисциплина опирается на универсальные компетенции: развитие способностей осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде; умения использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах; владеть приемами межличностного взаимодействия для координации работы в команде.

Дисциплина «Психология коммуникаций» является базой для получения первичных навыков профессиональной деятельности (межличностного взаимодействия, координации взаимодействий между членами команды; навыками взаимодействия в профессиональной и социальной сферах) в ходе учебной практики, дополняет компетенции, формируемые при освоении профессиональных дисциплин (модулей), формирующих навыки коммуникационного взаимодействия.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Бороздина, Г.В., Кормнова, Н.А. Психология общения. Учебник и практикум. / Г. В.Бороздина, Н.А. Кормнова.-М.: Юрайт. 2017. 464 с.

2.Болотова, А. К. Социальные коммуникации. Психология общения: учебник и практикум для академического бакалавриата / А. К. Болотова, Ю. М. Жуков, Л. А. Петровская. — 2-е изд., перераб. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2018. 272 с.

3.Большаков, С. Н. Психология массовых коммуникаций: учеб. пособие / С. Н. Большаков, Н. П. Коваленко. — СПб.: С.-Петерб. гос. ун-т, филол. ф-т, 2012. 158с.

4. Большунов А.Я., Киселева Н.И., Марченко Г.И., Новиков А.В., Тюриков А.Г., Чернышова Л.И., Деловые коммуникации: учебник для бакалавров / Под редакцией доцента Л.И. Чернышовой. — М.: Финансовый университет, Департамент социологии, 2018. 338 с.

5. Гулевич, О.А. Психология коммуникации: учебник /О.А. Гулевич.-М.: Московский психолого-социальный институт, 2007.384 с.

6. Гончаров В.С. Психология коммуникаций: учебно - методическое пособие по изучению дисциплины для студентов очной и заочной форм обучения по направлениям подготовки бакалавров /В.С.Гончаров, – Калининград: Изд-во «ФГБОУ ВО КГТУ», 2022. 46с.

7. Ефимова, Н.С. Психология общения. Практикум по психологии: Учебное пособие / Н.С. Ефимова. - М.: Форум, 2018. - 288 с.

8. Кузнецова М.А. Психология общения: учебное пособие для СПО/ М.А. Кузнецова. — М.: РГУП, 2019. 167 с.

9. Коноваленко, М.Ю. Психология общения: Учебник / М.Ю. Коноваленко, В.А. Коноваленко. - Люберцы: Юрайт, 2016. 468 с.

10. Лекции по психологии общения. [Электронный ресурс] https://www.samgups.ru/about/struktura_universiteta/samara_tehnikum/1.-лекции-по-психологии-общения.pdf

11. Основы теории коммуникаций [Электронный ресурс} https://www.litres.ru/author/olga-gnatuk-5992387/

12. Панфилова, А.П. Психология общения: Учебник / А.П. Панфилова. - М.: Academia, 2016. 384 с.

13. Рогов, Е.И. Психология общения: тесты / Е.И. Рогов. - М.: КноРус, 2018. - 256 с

14. Чернова, Г.Р. Психология общения: Учебное пособие / Г.Р. Чернова, Т.В. Слотина. - СПб.: Питер, 2018. 248 с.

15. Шеламова, Г.М. Психология общения: Учебное пособие / Г.М. Шеламова. - М.: Academia, 2017. 303 с.

16. Сысоева Л. В. С95 Деловые коммуникации: практикум. 1 ч. / Л.В. Сысоева– Краснодар: КубГАУ, 2015. 77с.

Приложение № 1

ТЕМАТИКА РЕФЕРАТОВ

1. История развития коммуникации.
2. Психология коммуникации как наука и ее предмет.
3. Понятие коммуникации, его соотношение с понятием общения.
4. Виды и формы деловых коммуникаций.
5. Структура деловой коммуникации.
6. Коммуникативный шум или барьеры коммуникации.
7. Понятие личности и ее структура.
8. Темперамент и характер деловых партнеров, их влияние на процесс коммуникации.
9. Психотипы личности и их проявление в процессе коммуникации. Восприятие и коммуникация.
10. Понятие имиджа: содержание, типы. Имидж делового человека и его слагаемые. Имиджирование: стратегия и тактика.
11. Формы деловых коммуникаций
12. Конфликты в деловых коммуникациях: понятие конфликта, его структура и типы.
13. Исторические формы предупреждения и урегулирования социальных конфликтов.
14. Современные подходы к урегулированию социальных конфликтов и легитимации решений. Конфликтное поведение и пути его преодоления.
15. Вербальная коммуникация в деловом общении: устная речь: умение говорить и умение слушать. Публичная речь в деловых коммуникациях.
16. Вербальная коммуникация в деловом общении: документационное обеспечение деловых коммуникаций. Системы документации и культура оформления документов.
17. Средства коммуникации: Феноменологические характеристики коммуникации
18. Коммуникативные барьеры.
19. Стресс как фактор затрудненной коммуникации.
20. Воздействие на партнера в процессе коммуникации
21. Психология коммуникаций в группе
22. Массовидные явления в коммуникации
23. Массовая коммуникация как социально-психологический феномен
24. Парадигмы изучения массовой коммуникации
25. Социальная природа массовой коммуникации
26. Теории массовых коммуникаций
27. Теория массового общества
28. Двухступенчатая модель массового влияния

29. Структура массовой коммуникации. Психологические функции коммуникации. Формы коммуникаций

30. Методы исследования массовой коммуникации.

31. Массовое влияние как процесс коммуникации. Профессиональные принципы массового коммуникационного воздействия.

32. Виды массового коммуникационного воздействия. Массовая манипуляция. Раскройте формы массового воздействия. Основные этапы массового влияния.

33. Сравните два понятия «коммуникант» и «коммуникат». Раскройте виды массового коммуникативного воздействия. Как бороться с манипуляциями во время общения.

34. Инклюзивная компетентность: структура, содержание, функции.

35. Дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах.

Приложение № 2

ОБРАЗЕЦ ТИТУЛЬНОГО ЛИСТА ДЛЯ ОФОРМЛЕНИЯ РЕФЕРАТА

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Калининградский государственный технический университет»
(ФГБОУ ВО КГТУ)

Кафедра социальных наук,
педагогики и права

Реферат по дисциплине «Психология коммуникаций»

Тема: «_____»

Выполнил (а) студент (ка) группы _____ шифр _____

_____
(Фамилия, имя, отчество)

Реферат сдан_____
(заполняется студентом)
На доработку_____

Допустить к защите:

Реферат
проверил преподаватель
_____
(заполняется студентом)

Калининград, 20__ г.

Приложение № 3

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

1. Предмет и объект психологии коммуникаций. Место психологии коммуникаций в системе наук.
2. История развития психологии коммуникаций. Теория коммуникаций XX век.
3.Психологические особенности коммуникации.
4.Коммуникативная компетентность.
5. Зарубежные и отечественные исследователи о коммуникации.
6.Понятие и основные подходы к определению понятия коммуникация.
7.Формы коммуникативного действия (общения).
8. Общение и коммуникации, основные отличия.
9. Характеристика профессиональной, деловой, личностной коммуникации.
10. Уровень общительности в группе.
11. Стиль делового общения.
12. Понятие эмпатии.
13. Характеристика уровней эмпатии по методике И.М. Юсупова
14. Характеристика рационального канала эмпатии по методике В.В.Бойко
15. Характеристика эмоционального канала эмпатии по методике В.В.Бойко
16. Характеристика интуитивного канала эмпатии по методике В.В.Бойко
17. Установки, способствующие или препятствующие эмпатии.
18. Проникающая способность в эмпатии.
19. Идентификация. Коммуникативные установки.
20. Средства коммуникации.
21. Коммуникативные барьеры.
22. Признаки негативных коммуникативных видов установок.
23. Виды эмоций.
24. Эмоциональный интеллект.
25. Мир с самим собой.
26. Мир с природой.
27. Мир с другими людьми.
28. В чем сущность стресса? Каковы механизмы его развития?
29. Какие известны виды стрессов?
30. Какие известны факторы (причины), порождающие стресс?
31. Меры предупреждения стрессов.
32. Профилактика стрессов.

33. Управление стрессом.
34. Способы саморегуляции.
35. В чем заключаются силы: слова, правды, личности, действия?
36. Структура волевого поведения человека.
37. Характеристики личности.
38. Интерактивная теория Берна, сущность.
39. Инклюзивная компетентность: структура, содержание, функции.
40. Дефектологические знания в социальной сфере.
41. Дефектологические знания в профессиональной сфере.

Приложение № 4

КЛЮЧ ПРАВИЛЬНЫХ ОТВЕТОВ К ТЕСТОВЫМ ЗАДАНИЯМ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ПСИХОЛОГИЯ КОММУНИКАЦИЙ»

Номер вопроса	Вариант №1	Вариант №2	Вариант №3
1	в	а	а
2	г	а	г
3	а	г	а
4	г	г	а
5	г	а	а
6	б	а	в
7	а	г	г
8	а	а	г
9	а	в	г
10	а	г	а
11	а	г	а
12	б	а	г
13	г	а	г
14	г	в	в
15	г	г	г
16	г	г	г
17	в	г	а
18	а	г	г
19	в	а	а
20	а	г	г
21	а	а	г
22	а	г	а
23	а	а	в
24	а	а	а
25	г	а	а
26	б	-	а
27	а	-	-

Бугакова Нина Юрьевна

ПСИХОЛОГИЯ КОММУНИКАЦИЙ

Учебно-методическое пособие
по изучению дисциплины
для студентов очной и очно-заочной форм обучения
по направлению подготовки 38.03.02 – Менеджмент

Локальный электронный методический материал.

Рекомендовано к использованию в учебном процессе методической комиссией
Института инженерной педагогики и гуманитарной подготовки
27 декабря 2022 г., протокол № 02.
Заказ № 1847/Л30. Усл. печ. л. 3,8. Уч.-изд. л. 4,8.

Электронный текст документа подготовлен Издательством БГАРФ ФГБОУ ВО «КГТУ»
и сверен по официальному изданию – М.: Стандартинформ, 2019.