

Государственное бюджетное  
профессиональное образовательное учреждение  
«Кунгурский колледж агротехнологий и управления»



**Методические рекомендации  
по выполнению практических работ по дисциплине  
ОГСЭ.03 Психология общения  
по специальности  
09.02.07 Информационные системы и программирование**

2023 г.

## Содержание

Введение .....	4
<b>1. Организационно-методический раздел .....</b>	<b>5</b>
1.1 Общие положения .....	5
<b>2. Содержание дисциплины .....</b>	<b>4</b>
<b>3. Методические указания по изучению тем учебной дисциплины «Психология общения» .....</b>	<b>10</b>
Литература.....	20

## Введение

Психология общения непосредственно присутствует в любом разговоре. Не только слова, но и интонация, жесты, выражение лица оказывают влияние на слушателя. Если мы используем практическую психологию общения, то можем контролировать диалог, а если игнорируем её, значит, можем стать заложниками обстоятельств разговора. И не всегда этот разговор будет нам приятен. Чтобы овладеть искусством общения, нужно развивать разные навыки: ораторское мастерство, умение управлять конфликтом, ведение переговоров. Именно знание психологии общения является залогом достижения успехов в различных сферах жизни.

Дисциплина «Психология общения» представляет одну из отраслей психологического знания. Процессы, происходящие в сфере управления человеческими ресурсами российских предприятий и организаций, подтверждают необходимость владения будущим специалистом психологией делового и личного общения.

На учебных занятиях студенты овладевают первоначальными психологическими знаниями и умениями. Тематика, содержание и количество часов, отводимое на изучение дисциплины, зафиксированы в рабочей программе дисциплины «Психология общения». Общее количество часов, отведенных на изучение дисциплины, составляет 68 часов. Занятия планируются с таким расчетом, чтобы за отведенное время студенты смогли изучить теоретический материал и закрепить его на практических занятиях и с помощью самостоятельной работы.

Методические рекомендации по изучению дисциплины «Психология общения» представляют собой комплекс рекомендаций и разъяснений, позволяющих студенту оптимальным образом организовать процесс изучения данной дисциплины.

Цель данного методического пособия - помочь студентам усвоить знания, предусмотренные учебной программой.

Деятельность студентов при изучении дисциплины состоит из следующих компонентов:

- работа с лекционным материалом и учебной литературой на стадии подготовки к практической работе;
- участие в учебном занятии;
- анализ.

Методические указания предназначены для студентов 09.02.07 Информационные системы и программирование изучающих данную учебную дисциплину.

## 1. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ

### 1.1 Общие положения

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы

подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности (специальностям) СПО 09.02.07 Информационные системы и программирование Изучение дисциплины позволяет понять значение общения в жизни человека, теоретические и практические проблемы, психологию общения. В ходе изучения дисциплины студенты получают знания об особенностях, видах и правилах общения, а также происходит формирование у студентов практических навыков по изучению личности. Структура программы подчинена основным формам учебной работы: лекциям, практическим работам и организации внеурочной самостоятельной работы. Программа включает также список литературы к курсу.

Содержание учебной дисциплины «Психология общения» профессионально ориентировано с учётом формирования общих и профессиональных компетенций и содействует реализации задач в профессиональной деятельности.

## **2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **Тема 1. Предмет изучения психологии общения**

Междисциплинарная связь психологии общения с другими науками. Методы изучения, используемые в психологии общения. Задачи психологии общения в профессиональной подготовке будущих специалистов.

### **Тема 2. Общее и индивидуальное в психике человека**

Психологическая характеристика каждого типа темперамента. Характер, акцентуации характера. Волевые качества человека: целеустремленность, самообладание, самостоятельность, решительность, настойчивость, а также энергичность, инициативность и исполнительность.

#### **Задание на практическое занятие:**

Составление словаря основных терминов: целеустремленность, самообладание, самостоятельность, решительность, настойчивость, энергичность, инициативность и исполнительность.

Определить свой тип темперамента.

### **Тема 3. Эмоции и чувства**

Понятие эмоции, классификация эмоций, виды: настроение, страсть, аффект. Виды чувств: нравственные, интеллектуальные, эстетические.

**Составление словаря основных терминов: эмоции, страсть, аффект, настроение.**

#### **Задание на практическое занятие:**

Выявить отличие эмоции от чувств. Всегда ли эмоциональная реакция человека соответствует воздействию. Объяснить причины возможного соответствия или несоответствия, свой ответ проиллюстрируйте примерами.

### **Тема 3. Структура и функции общения. Стратегии, тактики, виды общения. Коммуникативная компетентность**

Определение общения. Значение общения в жизни человека. Основные подходы к структуре общения. Субъект и объект общения. Средства общения. Функции коммуникации. Стороны общения: коммуникативная, интерактивная и перцептивная. Пять основных функций общения: прагматическая функция общения, формирующая функция, функция подтверждения, функция организации и поддержания межличностных отношений, внутриличностная функция общения.

#### **Задание на практическое занятие:**

Основные подходы к структуре общения. Определить сущность дифференциации общения на форму и содержание.

Составление таблицы «Вербальные и невербальные средства общения».

### **Тема 4. Общение как восприятие**

Перцепция. Типичные искажения представлений о другом человеке. Эффект ореола. Эффект проекции. Эффект упреждения или эффект первичности и новизны. Понимание в процессе общения.

#### **Задание на практическое занятие:**

Опишите типичные искажения при восприятии друг друга с которыми вы можете встретиться в профессиональной деятельности.

### **Тема 5. Общение как коммуникация**

Коммуникативная сторона общения проявляется во взаимном обмене информацией между собеседниками, передаче и приеме знаний, мнений и чувств. Барьеры непонимания: фонетические барьеры, семантические барьеры, стилистические барьеры, логические барьеры, барьеры социальнокультурного различия, барьеры отношения. Невербальные средства общения: кинесика, экстралингвистика, такесика, проксемика. Мимика, жесты.

#### **Задание на практическое занятие:**

Ролевые игры, направленные на групповое принятие решения; на отработку приемов партнерского общения; развития терпимого отношения к другим, на использование невербального общения.

Составление словаря основных терминов: мимика, проксемика, такесика, кинесика, экстралингвистика.

### **Тема 6. Общение как взаимодействие**

Интерактивная сторона общения связана с взаимодействием людей, с непосредственной организацией их совместной деятельности. Позиции в общении рассматриваются в русле трансактного анализа Эрика Берна, в которой он выделяет три способа поведения: Родитель, Ребенок, Взрослый. Распределение ролей при общении по принципу доминирование-подчинение. Понятие

самопрезентация. Невербальная техника: позы, взгляда, темпа речи. Два этапа обсуждения проблемы и принятия решения с социальнопсихологической точки зрения характерны эффект контраста и эффект асимметрии.

### **Задание на практическое занятие:**

Составление словаря основных терминов: самопрезентация, ассимиляция, транзактный анализ. Разработайте сценарии взаимодействия и определите их роль в межличностном общении. Разобрать этапы общения на примерах из жизни:

- 1) установление контакта;
- 2) ориентация в ситуации (люди, обстоятельства и т.д.);
- 3) обсуждение вопроса, проблемы;
- 4) принятие решения;
- 5) выход из контакта.

### **Тема 7. Основы делового общения**

Понятие деловое общение. Деловое общение - это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в служебной сфере. Межличностные отношения и взаимодействия. Рабочие группы и их классификация. Факторы, определяющие степень зрелости группы Ограничения, препятствующие эффективной работе коллектива. Типы взаимоотношений в рабочей группе. Стадии развития коллектива. Структура коллектива. Психологический механизм регуляции коллективной деятельности

### **Задание на практическое занятие:**

Составление таблицы: виды монологического и диалогического делового общения. Подготовьте самопрезентацию (не более 5 минут). Какую роль самопрезентация играет при организации публичного выступления?

Составление словаря основных терминов: деловое общение, группа, коллектив.

### **Тема 8. Этика общения**

Этика общения и культура общения. Определение понятий «этика общения» и «культура общения». Характеристика способов овладения культурой общения. Ценности общения. Этические принципы общения. Ценностная ориентация процесса общения, общекультурные ценности. Этические принципы общения: сохранение достоинства партнера по общению, право партнера на ошибку и возможность ее исправления, толерантность, доверие к людям.

### **Задание на практическое занятие:**

Раскрыть основные этические принципы общения. Составить памятку: «Культура общения со старшими».

Рассмотреть понятие толерантность. Определить составляющие элементы достоинства.

Составление словаря основных терминов: толерантность, достоинство,

этика, культура.

### **Тема 9. Деловой этикет. Имидж**

Понятие этикет, имидж. Правила этикета. Правила вербального этикета. Правила общения по телефону. Внешний облик человека.

#### **Задание на практическое занятие:**

Подготовьте сообщения (доклады): «Роль этикета в моей будущей профессии»; «Значение культуры речи в профессиональной карьере».

Составление памятки: «Общение по телефону». Импровизация правил общения по телефону.

### **Тема 10. Личность и группа**

Понятие личность, лидер. Три типа лидеров: вождь, лидер (в узком смысле слова) и ситуативный лидер. Роль руководителя в становлении коллектива. Составляющие лидерства. Стили лидерства. Несколько шагов формирования уверенности в себе.

#### **Задание на практическое занятие:**

Составление таблицы «Темперамент и деловые качества индивидов».

Составление словаря основных терминов: лидер, вождь, личность.

### **Тема 11. Конфликты: причины, динамика**

Понятие «конфликта». Причины конфликтов в общении. Виды конфликтов: внутренние и внешние, межличностные и межгрупповые, социальные, потенциальные и актуальные, прямые и опосредованные, конструктивные и деструктивные, вертикальные и горизонтальные, предметные и личностные, ролевые, мотивационные. Структура конфликта: а) объект конфликтной ситуации; б) цели, субъективные мотивы его участников; в) оппоненты, конкретные лица, являющиеся его участниками; г) подлинные причины, которые важно суметь отличить от непосредственного повода столкновения. Стадии протекания конфликта.

#### **Задание на практическое занятие:**

Составление списка основных качеств идеального руководителя. Рассмотрение причин возникновения конфликтов. Составление таблицы: «Типы конфликтов».

Составление словаря основных терминов: конфликт, компромисс, конкуренция, сотрудничество.

### **Тема 12. Внутриличностные конфликты**

Общее понятие «внутриличностный конфликт». Внутриличностный конфликт: понятие и характеристики. Сущность внутриличностного конфликта по Фрейдю. Три типа конфликтной ситуации К. Левина. «Я-концепция» К. Роджерса. Теории потребностей А. Маслоу. Теория В. Франкла. Теория А.Н. Леонтьева.

**Задание на практическое занятие:**

Сущность теорий внутриличностных конфликтов.

Составление таблицы: «Характерные черты внутриличностного конфликта».

**Тема 13. Межличностные конфликты**

Понятие межличностный конфликт. Функции межличностного конфликта (конструктивные и деструктивные). Причины возникновения конфликтов в организации. Мотивы возникновения конфликтов.

**Задание на практическое занятие:**

Составление таблицы: «Виды межличностных конфликтов».

**Тема 14. Способы предупреждения и разрешения конфликтов**

Социально-психологические предпосылки. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях: избегание, конкуренция, сотрудничество, компромисс. К.У. Томасом и Р.Х. Килменном. Правила поведения в условиях конфликта.

**Задание на практическое занятие:**

Типологию причин возникновения конфликтов. Составить карту конфликтов.

Дать характеристику конфликтной личности.

**Итоговое занятие****Тематика докладов и рефератов по дисциплине «Психология общения»****Доклады:**

1. Слово как элементарная осмысленная единица языка. Имена и понятия. Логические операции с именами. Причины недоразумений, связанные с употреблением имен в общении.

2. Высказывания и выводы. Общая характеристика диалога. Вопросы и ответы. Логические требования к ведению диалога.

3. Варианты соотношения деловых и личных взаимоотношений.

4. Психологическая совместимость персонала и ее влияние на эффективность деятельности.

5. Общение с трудными людьми.

6. Социально-психологические методы принятия группового решения.

7. Транзактный анализ Э. Берна. Типы взаимодействия: кооперация - конкуренция.

**Рефераты:**

1. Психологические особенности внушения.



2. Возрастные особенности коммуникативных свойств личности.
3. Агрессивное поведение как проявление конфронтации.
4. Механизмы психологической защиты в деловом и неформальном общении.
5. Как сделать свою речь убедительной. Преодоление оратором нервозности.

### **Вопросы к зачету по дисциплине «Психология общения»**

1. Предмет изучения психологии общения.
2. Понятие индивидуальность. Темперамент, его основные типы, основные свойства.
3. Характер, акцентуации характера. Волевые качества человека.
4. Понятие эмоции, классификация эмоций, виды: настроение, страсть, аффект.
5. Чувства. Виды чувств: нравственные, интеллектуальные, эстетические.
6. Определение общения. Значение общения в жизни человека. Основные подходы к структуре общения.
7. Субъект и объект общения. Пять основных функций общения.
8. Перцепция. Типичные искажения представлений о другом человеке.
9. Коммуникативная сторона общения. Барьеры непонимания.
10. Невербальные средства общения.
11. Мимика, жесты.
12. Интерактивная сторона общения. Позии в общении.
13. Понятие самопрезентация. Невербальная техника: позы, взгляда, темпа речи.
14. Понятие деловое общение.
15. Межличностные отношения и взаимодействия. Рабочие группы и их классификация.
16. Понятие коллектив. Структура коллектива. Психологический механизм регуляции коллективной деятельности.
17. Этика общения и культура общения. Этические принципы общения.
18. Понятие этикет, имидж. Правила этикета.
19. Правила вербального этикета. Правила общения по телефону. Внешний облик человека.
20. Понятие личность, лидер. Типы лидеров.
21. Стили лидерства.
22. Понятие «конфликта». Причины конфликтов в общении. Виды конфликтов.
23. Структура конфликта. Стадии протекания конфликта.
24. Внутриличностный конфликт: понятие и характеристики.
25. Понятие межличностный конфликт. Функции межличностного конфликта (конструктивные и деструктивные).
26. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях: избегание, конкуренция, сотрудничество, компромисс.

27. Правила поведения в условиях конфликта.

### **3. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ИЗУЧЕНИЮ ТЕМ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»**

#### **Вопросы теории, психологические особенности и проблемы общения; разновидности делового общения**

При изучении данного раздела необходимо изучить понятие психологии, ее разделы. Предмет, цели, задачи психологии общения. Определить какое место занимает психология общения среди других наук. Необходимо рассмотреть основные методы изучения психологии общения: наблюдение, эксперимент, метод беседы, тесты и самонаблюдение.

#### **Вопросы для самоконтроля:**

1. Что такое психология?
2. Когда появилась психология?
3. Кто является основателем психологии?
4. Чем вызван интерес людей к психологии?
5. В чем отличие житейской психологии от научной психологии?
6. Что такое психика?

#### **Общее и индивидуальное в психике человека**

На данном занятии рассматриваем особенности психики конкретного человека. Нужно рассмотреть понятия: внимание, память, мышление, ощущения. Мы уже знаем о неповторимости человека. Каждый человек уникален и наделен индивидуальностью. Необходимо рассмотреть понятия: индивидуальность, темперамент, характер.

#### **Вопросы для самоконтроля:**

1. Какими психическими явлениями характеризуется психика человека?
2. Что такое психический процесс? Перечислите психические процессы?
3. Что такое ощущение? Каковы его виды?
4. Что такое внимание? Каковы его виды и свойства? Какова роль внимания в общении и профессиональной деятельности менеджера?
5. Что такое память? Каковы ее виды и свойства? Какова роль памяти в профессиональной деятельности горничной, администратора гостиницы?
6. Что такое мышление? Каковы его виды и формы?
7. Что такое психическое состояние? Какими факторами оно определяется?
8. Каковы эмоциональные характеристики психического состояния? Что следует учитывать при управлении психическим состоянием?
9. Как классифицируются психические состояния?
10. Что такое психическое свойство? Как оно образуется?
11. В каком соотношении находятся психические процессы, состояния и

свойства?

### **Эмоции и чувства**

Характеризуя человека, мы часто обращаем внимание на его эмоциональность, эмоциональную впечатлительность.

Важное отличие чувств от эмоций состоит в том, что чувства обладают относительной устойчивостью и постоянством, а эмоции возникают на конкретную ситуацию.

В науке существуют различные **классификации эмоций**. Наиболее распространенная - по силе влияния на деятельность человека.

**Стенические** - сильные, тонизирующие; активизируют деятельность, побуждают к поступкам и высказываниям (радость, гнев).

**Астенические** - пассивные, угнетают активность, вызывают скованность, мешают при достижении целей (страх, тоска).

Необходимо рассмотреть виды эмоций: настроение, аффект, страсть.

#### **Вопросы для самоконтроля:**

1. Что такое «эмоции»? В чем состоит важное отличие эмоций от чувств?
2. Какие вы знаете виды эмоций?
3. Какие вы знаете виды чувств?
4. Всегда ли эмоциональная реакция человека соответствует воздействию?
5. Объясните причины возможного соответствия или несоответствия, свой ответ проиллюстрируйте примерами.

### **Структура и функции общения. Стратегии, тактики, виды общения. Коммуникативная компетентность**

При изучении данной темы необходимо изучить структуру общения: объекты, средства, потребности, способы взаимодействия и результаты. Необходимо рассмотреть функции коммуникации: обмен информации, психологическая связь, энергоинформационное общение.

По своему назначению общение многофункционально. В психологии выделяется пять основных **функций**.

1. Прагматическая функция.
2. Формирующая функция.
3. Функция подтверждения.
4. Функция организации и поддержания межличностных отношений.
5. Внутриличностная функция.

Кроме того, нужно обратить внимание на несколько видов общения, среди которых можно отметить следующие:

1. «Контакт масок».
2. Примитивное общение.
3. Формально-ролевое общение.
4. Деловое общение.

5. Светское общение.

#### **Вопросы для самоконтроля:**

1. Что вы знаете об основных подходах к структуре общения?
2. Каковы основные компоненты общения?
3. В чем сущность дифференциации общения на форму и содержание?
4. Как соотносятся вербальные и невербальные средства общения?
5. Перечислите функции коммуникации в общении.

#### **Общение как восприятие**

С чего начинается общение? Конечно, «с первого взгляда», т.е. общение начинается с наблюдения за собеседником, его внешностью, голосом, манерой поведения. Перцепция (или восприятие) хорошо изучена в социальной психологии, а термин «социальная перцепция» (социальное восприятие) впервые был введен американским психологом Дж. Брунером в 1947 г. Он обратил внимание на то, что наряду с индивидуальными различиями существуют общие социально-психологические механизмы восприятия. При изучении данных вопросов необходимо изучить понятие общения с точки зрения восприятия людьми друг друга. При восприятии человека большое значение имеет **фактор привлекательности**. Еще одним важным **фактором восприятия** является **отношение к нам со стороны окружающих**.

При изучении процессов восприятия необходимо обратить внимание на типичные искажения представлений о другом человеке, это:

- эффект ореола;
- эффект проекции;
- эффект упреждения, или эффект первичности и новизны.

Необходимо рассмотреть сущность механизмов взаимопонимания: идентификация, эмпатия, аттракция, стереотипизация, рефлексия, обратная связь, приписывание.

#### **Вопросы для самоконтроля:**

1. Что оказывает влияние на первое впечатление о человеке?
2. Какие факторы встречаются при восприятии людьми друг друга?
3. Какие типичные искажения при восприятии вы знаете?
4. Какие психологические механизмы восприятия вам известны?
5. Раскройте сущность каждого механизма.

#### **Общение как коммуникация**

При изучении данных вопросов необходимо изучить понятие общение людей с точки зрения взаимного обмена информацией между собеседниками, передаче и приеме знаний, мнений и чувств. Необходимо рассмотреть коммуникативные барьеры непонимания: фонетические барьеры, семантические барьеры, стилистические барьеры, логические барьеры, барьеры социально-культурного различия, барьеры отношения.

Нужно рассмотреть виды невербальных средств общения:

1. *Кинесика* изучает внешние проявления человека, включающие в себя: мимику (движение мышц лица), пантомимику (движение тела - осанка, походка, позы), жесты и взгляд.
2. *Экстралингвистика* исследует речевые паузы, кашель, плач, смех, а *паралингвистика* - громкость, тембр, ритм, высоту звука.
3. *Такесика* изучает прикосновения в процессе общения (рукопожатие, поцелуй, дотрагивание и пр.).
4. *Проксемика* исследует расположение людей в пространстве при общении (расстояние до собеседника, персональное пространство и т.п.).

Следует рассмотреть мимику, ведь она тесно связана с эмоциями и позволяет человеку догадаться о переживаемых собеседником чувствах радости, печали, напряжения или покоя. **Улыбка** является универсальным средством невербального общения. **Взгляд** - это первый шаг на пути к собеседнику.

Более подробно можно остановиться на жестах. В беседе мы часто сопровождаем слова действиями, в которых главную роль играют руки, причем даже простое рукопожатие несет информацию о собеседнике. В общении чаще всего встречаются следующие виды жестов:

- жесты оценки;
- жесты самоконтроля;
- жесты доминирования;
- жесты расположения.

**Поза** - это положение человеческого тела; от умения правильно держаться и двигаться в значительной степени зависит ваш внешний вид.

В ходе общения можно наблюдать наиболее «читаемые» позы:

- открытую;
- закрытую или защитную;
- поза готовности.

**Проксемика** занимается нормами пространственной и временной организации общения. Выделяют четыре пространственные зоны, или дистанции в общении:

- 1) интимная (от 0 до 45 см). Из всех дистанций в общении является самой важной и охраняемой человеком; проникнуть в эту зону позволено самым близким людям;
- 2) личная (от 45 см до 120 см). Это расстояние используется в повседневном общении среди знакомых людей;
- 3) социальная (от 120 см до 400 см). Это дистанция официальных встреч с посторонними людьми, людьми, которых мы не очень хорошо знаем (новичок в группе, новый сотрудник в коллективе);
- 4) общественная, или публичная (от 400 см до 750 см). При общении с

большим количеством людей, например лектору, удобнее передавать информацию, а слушателям - воспринимать.

### **Вопросы для самоконтроля:**

1. Почему эффективность общения связывают с коммуникативной стороной?
2. Какие коммуникативные барьеры вам известны? Раскройте сущность каждого барьера и приведите примеры из повседневной жизни.
3. Что означает выражение «читать человека»?
4. Какова роль невербального общения в межличностном взаимодействии?
5. Назовите виды невербальных средств общения.

### **Общение как взаимодействие**

При изучении данного вопроса необходимо рассмотреть интерактивную сторону общения. Интерактивная сторона общения связана с взаимодействием людей, с непосредственной организацией их совместной деятельности, при этом действие является основным содержанием общения.

Позиции в общении рассматриваются в русле транзактного анализа. Данное направление в психологии было разработано в 50-е годы XX века американским психологом и психиатром Эриком Берном (1902-1970).

Необходимо рассмотреть схему, в которой Э. Берн выделяет три способа поведения: Родитель, Ребенок, Взрослый. В любой момент каждый человек может быть в состоянии либо Взрослого, либо Родителя, либо Ребенка, и в зависимости от этого состояния ведется разговор, определяются позиция и статус собеседника.

Каждый тип состояний важен для человека:

**Родитель** все знает, все понимает, никогда не сомневается, со всех требует и за все отвечает;

**Взрослый** трезво, реально анализирует, не поддается эмоциям, логически мыслит;

**Ребенок** эмоциональный, импульсивный и нелогичный.

Процесс общения всегда можно рассматривать как локальный акт: разговор с определенным собеседником, обсуждение конкретных вопросов группой людей и т.д.

В развернутом виде в общении можно выделить такие этапы общения:

- 1) установление контакта;
- 2) ориентация в ситуации (люди, обстоятельства и т.д.);
- 3) обсуждение вопроса, проблемы;
- 4) принятие решения;
- 5) выход из контакта.

В деловом общении эта схема может быть как свернутой, краткой, так и

полной, подробной. Именно сознательным вычленением этих этапов и их регуляцией определяется во многом эффективность делового общения.

### **Вопросы для самоконтроля:**

1. Каким образом связаны между собой «действие» и «взаимодействие»?
2. В чем сущность транзактного анализа процесса взаимодействия по Э. Берну?
3. Охарактеризуйте взаимодействие с позиций ориентации на контроль и понимание.
4. Какие формы взаимодействия являются наиболее распространенными?
5. По-вашему мнению, какой тип межличностного общения характерен для «контролера» и какой тип для «понимателя».

### **Основы делового общения**

При изучении данных вопросов необходимо изучить особенности делового общения и его отличия от личного общения. Успешность делового общения во многом зависит от умения слушать собеседника.

Эффективное слушание, наоборот, способствует пониманию обсуждаемой проблемы и приводит к ее решению. Необходимо в данной теме рассмотреть виды эффективного слушания: нерефлексивное и рефлексивное.

**Нерефлексивное слушание** - это умение внимательно молчать, не вмешиваясь в речь собеседника своими замечаниями и комментариями.

**Рефлексивное слушание** - это процесс расшифровки смысла сообщений и установления активной обратной связи с говорящим.

Нужно выделить четыре основных *приема рефлексивного слушания*.

1. Выяснение.
2. Отражение чувств.
3. Перефразирование.
4. Резюмирование.

Важно выявить ошибки слушания, что делать нельзя:

- перебивать собеседника;
- заострять внимание на разговорных особенностях партнера по общению;
- делать поспешные выводы и тем самым возводить преграды для общения;
- поспешно возражать, не дослушав собеседника до конца;
- давать непрошенные советы.

Необходимо рассмотреть такие определения как: деловая беседа, переговоры, прием посетителей.

В данной теме рассматриваются также алгоритм проведения деловых собраний и совещаний. Следует обратить внимание на проблему руководства. Определить стили руководства и их характеристики.

**Вопросы для самоконтроля:**

1. Что такое деловое общение?
2. Какие этапы включают в себя переговоры?
3. Назовите рекомендации по проведению телефонных переговоров.
4. Назовите типичные недостатки проведения совещаний.
5. Раскройте сущность рефлексивного слушания.
6. Как часто в разговоре с друзьями вы используете приемы рефлексивного слушания? Раскройте содержание каждого приема.

**Этика общения**

При изучении данных вопросов необходимо изучить понятие социальные нормы, экспектации, интериоризация социальных норм. Этикет. Этические принципы и нормы. Этические принципы общения.

Необходимо рассмотреть коммуникативную культуру.

**Вопросы для самоконтроля:**

- 1) Какие этические принципы являются основными в профессиональном общении социального работника?
- 2) Что такое коммуникативная культура личности?
- 3) Какие компоненты составляют коммуникативную культуру социального работника?

**Деловой этикет. Имидж**

При изучении данной темы необходимо рассмотреть этические нормативы делового общения и поведения, этические принципы: принцип заинтересованности тем, о чем говорит собеседник;

- принцип учета языка поз и жестов;
- принцип обратной связи;
- принцип безоценочного отношения к собеседнику;
- принцип демократичности принцип достаточной информационной насыщенности общения;
- принцип активизации партнера, выработки совместных решений;
- принцип идентификации;
- принцип эмпатийности;
- принцип рефлексивности;
- принцип непредвзятости;
- принцип тактичности.

**Вопросы для самоконтроля:**

1. Что такое этикет?
2. Что такое имидж?
3. Какие правила этикета Вы знаете?
4. Как правильно вести беседу по телефону?
5. Какое значение имеет внешний облик человека в деловой среде?



## Личность и группа

При изучении данной темы необходимо разобрать понятие личность, выделить три типа лидерства: вожак, лидер (в узком смысле слова) и ситуативный лидер. Рассмотреть понятие неформальные группы и референтные, или эталонные.

Выделить стили лидерства: авторитарный, либеральный и демократический. Неформальные отношения между руководителем и подчиненными заслуживают самого серьезного внимания. Необходимо выявить типичные ошибки при построении межличностных отношений с персоналом.

К *типичным ошибкам* относятся случаи, когда:

- руководитель не дает конкретных заданий, но постоянно досаждаёт подчиненных большим количеством вопросов общего характера;
- «заиклен» на одной теме в общении с персоналом, например, трудовой дисциплине;
- ежедневно формулирует новые идеи для выполнения задания;
- постоянно проповедует свои замыслы;
- не доверяет своим сотрудникам, злоупотребляет мелочным контролем;
- увлекается бумаготворчеством;
- малодоступен территориально и во времени;
- не имеет готовых решений производственных задач, предлагаемых персоналу.

**Для нормализации заниженной самооценки** полезно научиться:

- почаще думать о себе хорошо;
- поощрять себя за малейшие достижения;
- не говорить о себе плохо (люди, осознающие собственную значимость, распространяют вокруг себя ореол удовлетворенности);
- прощать себе прошлые ошибки и грехи, хоронить тяжелые воспоминания;
- искать причины неудач вне себя - в ситуации, а не в недостатках своей личности;
- рассматривать причины отказа как следствие того, что следовало бы приложить больше усилий, но не идти напролом.

**Вопросы для самоконтроля:**

1. Покажите, как связаны темперамент и деловые качества индивидов.
2. Поясните проблему лидерства, расскажите о типах лидеров.
3. Какую структуру рабочей группы можно считать оптимальной?
4. Раскройте роль руководителя в становлении неформальных отношений в «команде».

## Конфликты: причины, динамика

При изучении данных вопросов необходимо изучить понятие конфликт и конфликтная ситуация, определить их отличия. В психологии конфликт определяется как столкновение противоположно направленных, несовместимых друг с другом тенденций, отдельно взятого эпизода в сознании, межличностных взаимодействиях или межличностных взаимоотношениях индивидов или групп людей, связанное с отрицательными эмоциональными переживаниями. Необходимо рассмотреть фазы развития конфликта: конструктивную и деструктивную.

В социальной психологии существует многовариантная типология конфликтов в зависимости от тех критериев, которые берутся за основу.

### **Конфликт может быть:**

- внутриличностным (между родственными симпатиями и чувством служебного долга руководителя);
- межличностным (между руководителем и заместителем, по поводу должности, премии между сотрудниками);
  - между личностью и организацией, в которую она входит;
  - между организациями или группами одного или различного статуса.

Возможны также **классификации конфликтов** по горизонтали (между рядовыми сотрудниками, не находящимися в подчинении друг другу); по вертикали.

Допустима также классификация *по характеру причин*, вызвавших конфликт. Конфликт может быть обусловлен:

- трудовым процессом;
- психологическими особенностями человеческих взаимоотношений: симпатиями и антипатиями, культурными, этническими различиями, действиями руководителя, плохой психологической коммуникацией и др.;
- личностными особенностями членов группы.

Необходимо рассмотреть стадии протекания конфликтов:

- а) потенциальное формирование противоречивых интересов, ценностей и норм;
- б) переход потенциального конфликта в реальный или стадия осознания участниками конфликта своих верно или ложно понятых интересов;
- в) конфликтные действия;
- г) снятие или разрешение конфликта.

Структура конфликта:

- объект конфликтной ситуации;
- цели, субъективные мотивы участников;
- оппоненты, конкретные лица, являющиеся участниками конфликта;
- непосредственный повод конфликта, который необходимо отличать от подлинных причин, зачастую скрывааемых или не осознаваемых.

Следует обратить внимание на исходы конфликтных ситуаций и определить самые эффективные из них.

**Вопросы для самоконтроля:**

1. Назовите отличия конфликтной ситуации от конфликта?
2. Что характерно для конструктивной фазы развития конфликта?
3. Что характерно для деструктивной фазы развития конфликта?
4. Какие бывают исходы конфликтных ситуаций?

**Внутриличностные конфликты**

При изучении данной темы необходимо выявить психологические факторы внутреннего мира личности, часто кажущиеся или являющиеся несовместимыми: потребности, мотивы, ценности, чувства и т.п. Внутриличностные конфликты, связанные с работой в организации, могут принимать различные формы. Одна из наиболее распространенных форм - это ролевой конфликт.

**Вопросы для самоконтроля:**

1. Дайте определение внутреннему конфликту.
2. Какие типы конфликтов знаете?
3. Дайте характеристику внутриличностному конфликту.

**Межличностные конфликты**

При изучении данной темы необходимо рассмотреть понятие межличностный конфликт, функции межличностного конфликта (конструктивные и деструктивные) и причины возникновения конфликтов в организации. В данной теме рассматриваются также мотивы возникновения конфликтов.

**Вопросы для самоконтроля:**

1. Выявите мотивы и причины возникновения конфликтов в организации?
2. Дайте определение межличностный конфликт?
3. Каковы причины возникновения конфликта в коллективе?

**Способы предупреждения и разрешения конфликтов**

При изучении данной темы необходимо разобрать социально-психологические предпосылки конфликта. Выбрать стратегии поведения в конфликтных ситуациях: избегание, конкуренция, сотрудничество, компромисс. Сформировать правила поведения в условиях конфликта.

**Вопросы для самоконтроля:**

1. Что такое конфликт?
2. Назовите основные стратегии поведения в конфликтных ситуациях?
3. Какие правила поведения в условиях конфликта помогают его избежать?

## Литература

### Основные источники:

1. Рогов, Е.И. Психология общения eПриложение: Тесты : учебник / Рогов Е.И. — Москва : КноРус, 2021. — 260 с. — (СПО). — ISBN 978-5-406-02162-0. — URL: <https://book.ru/book/936086>. — Текст : электронный.
  2. Аминов, И.И. Психология общения : учебник / Аминов И.И. — Москва : КноРус, 2020. — 256 с. — (СПО). — ISBN 978-5-406-07626-2. — URL: <https://book.ru/book/934015> . — Текст : электронный.
  3. Сахарчук, Е.С. Психология делового общения : учебник / Сахарчук Е.С. — Москва : КноРус, 2020. — 196 с. — (СПО). — ISBN 978-5406-07303-2. — URL: <https://book.ru/book/932817>. — Текст : электронный.
  4. Гони́на, О.О. Психология : учебное пособие / Гони́на О.О. — Москва : КноРус, 2021. — 316 с. — (СПО). — ISBN 978-5-406-04510-7. — URL: <https://book.ru/book/936797>. — Текст : электронный.
- Рогов, Е.И. Психология общения + eПриложение: Тесты : учебник / Рогов Е.И. — Москва : КноРус, 2019. — 260 с. — (СПО). — ISBN 978-5-406-06980-6. — URL: <https://book.ru/book/931371> (. — Текс