

**Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Уфимский государственный авиационный технический университет»**

**ПСИХОЛОГИЯ ЭФФЕКТИВНОГО
ОБЩЕНИЯ**
Семинарские занятия

Уфа 2014

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Уфимский государственный авиационный технический университет»

Кафедра социологии и социальных технологий

ПСИХОЛОГИЯ ЭФФЕКТИВНОГО ОБЩЕНИЯ
Семинарские занятия

Уфа 2014

Составители: А. Д. Иванова, Д. Ф. Шамсутдинова, Л. Т. Мазитова

УДК 159.9(07)

ББК 88я7

Психология эффективного общения. Семинарские занятия / Уфимск. гос. авиац. техн. ун-т; Сост.: А. Д. Иванова, Д. Ф. Шамсутдинова, Л. Т. Мазитова. – Уфа, 2014. – 37 с.

Содержит планы лекционных занятий. Представлены темы семинарских занятий, методические указания по подготовке к семинарским занятиям, вопросы, выносимые на обсуждение, темы докладов и рефератов, тесты для самопроверки, упражнения, список литературы, задания для зачета.

Предназначено для студентов очной формы обучения, обучающихся по всем направлениям подготовки бакалавров и магистров, изучающих дисциплину «Психология эффективного общения».

Рецензенты: д-р соц. наук, проф. Кунгурцева Г. Ф.,
канд. псих. наук, доц. Сомов М. А.

© Уфимский государственный
авиационный технический университет, 2014

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	4
ПЛАНЫ ЛЕКЦИОННЫХ ЗАНЯТИЙ.....	5
ПЛАНЫ СЕМИНАРСКИХ ЗАНЯТИЙ.....	8
ТЕМА 1. ВИРТУАЛЬНОЕ ОБЩЕНИЕ И ДЕЛОВАЯ ПЕРЕПИСКА.....	8
Список литературы.....	9
ТЕМА 2. ТЕХНОЛОГИИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ.....	10
Список литературы.....	14
ТЕМА 3. ВЕРБАЛЬНОЕ И НЕВЕРБАЛЬНОЕ ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ.....	16
Список литературы.....	18
ТЕМА 4. ПУБЛИЧНЫЕ ВЫСТУПЛЕНИЯ.....	19
Список литературы.....	21
ТЕМА 5. ОБЩЕНИЕ В СЕМЬЕ.....	23
Список литературы.....	26
ТЕМА 6. КОНФЛИКТНЫЕ СИТУАЦИИ И ИХ РЕШЕНИЕ.....	27
Список литературы.....	32
ЗАДАНИЯ К ЗАЧЕТУ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ПСИХОЛОГИЯ ЭФФЕКТИВНОГО ОБЩЕНИЯ».....	34

ВВЕДЕНИЕ

Общение является одним из сложнейших и интереснейших феноменов человеческой жизни. Именно общение делает индивида личностью. Без общения невозможна полноценная жизнь человека во всей гамме её красок.

Общение проявляется во всех видах деятельности человека, позволяя осознавать ему своё место в обществе, давать оценку другим людям, влиять на них, устанавливать взаимоотношения с ними. Общение зависит от множества факторов, в частности, от темперамента, особенностей характера, личностных качеств человека. Организаторские и коммуникативные качества личности, умение грамотно общаться и выстраивать отношения с другими людьми необходимы всем специалистам, а особенно тем, чья профессиональная деятельность проходит в системе отношений «Человек–человек». Повышение компетентности в этой сфере позволяет успешно решать профессиональные задачи.

Пособие направлено на развитие у студентов компетентности в общении, в нем представлены упражнения на развитие вербальных и невербальных способов общения; упражнения на формирование способов общения в конфликтных ситуациях.

Предназначено для проведения семинарских занятий по дисциплине «Психология эффективного общения» у студентов, обучающихся по всем направлениям подготовки бакалавров и магистров.

ПЛАНЫ ЛЕКЦИОННЫХ ЗАНЯТИЙ

Тема 1. Психология общения

1. Понятия о личности и индивидуальности. Волевая и эмоциональная сферы личности.
2. Деятельность человека. Виды деятельности
3. Общение как восприятие человека человеком. Роли общения. Виды общения.
4. Особенности стилей общения.
5. Виды и техники слушания.
6. Механизмы восприятия и понимания человека человеком.

Тема 2. Виртуальное общение и деловая переписка

1. Правила ведения деловых бесед по телефону:
 - телефонный этикет;
 - вы звоните;
 - ответ на звонок;
 - правила сотового этикета.
2. Общение в сети Интернет, по e-mail и в социальных сетях.
3. Деловая переписка.
4. Этикет письменного делового общения.
5. Подготовка резюме, деловых писем и служебных документов.

Тема 3. Технологии делового общения

1. Основы ведомственного этикета.
 - Офис-этикет.
 - Правила поведения в коллективе.
 - Служебная этика.
 - Имидж современного делового человека.
2. Корпоративный этикет и культура общения.
 - Конструктивное и неконструктивное деловое общение.
 - Коммуникативные барьеры.
 - Этика делового общения «сверху-вниз», «снизу-вверх» и «по горизонтали».
 - Работа с клиентами. Правила общения с посетителями в госучреждениях.

3. Подготовка и проведение деловых мероприятий:
 - деловая встреча;
 - собрание;
 - совещание;
 - переговоры;
 - переговоры с переводчиком.
4. Законы карьерного роста.
5. Правила международной вежливости.

Тема 4. Вербальное и невербальное деловое общение

1. Средства общения.
2. Структура речевого общения.
3. Вербальное общение. Речь. Язык.
4. Невербальное общение.
 - Проксемика – пространственная психология.
 - Кинесика. Язык тела: движения, жесты, позы, походка, мимика.
 - Виды жестов. Основные жесты и позы.
 - Окулесика. Роль взглядов при общении.
5. Интерпретация вербальной и невербальной информации в деловом общении. Особенности речевого поведения партнера.

Тема 5. Публичные выступления

1. Публичные выступления как неотъемлемая часть карьеры делового человека.
2. Структура и логика выступления.
 - Введение.
 - Основная часть.
 - Заключение.
 - Использование примеров, цитат, исторических фактов.
3. Правила успешного публичного выступления.
 - Зал для выступления, микрофон, кафедра.
 - Аудитория, работа с публикой.
 - Одежда.
 - Мимика, поза и жесты
4. Ошибки неопытного оратора.

5. Подготовка доклада на конференцию.
 - Доклад без визуальных средств.
 - Доклад с использованием компьютерной презентации.
 - Доклад с использованием визуальных средств (таблицы, макеты...)
6. Подготовка компьютерной презентации к выступлению.

Тема 6. Общение в семье

1. Статус семьи и брака в современном обществе.
2. Семья как естественный фактор воспитания и становления личности.
3. Различия в психологии и поведенческие стереотипы у мужчин и женщин.
4. Значение психолого-педагогических знаний в жизни каждого человека.
5. Общение с ребенком.
6. Роль семейного общения в становлении и развитии личности ребенка:
 - Общение с родителями.
 - Общение с бабушками-дедушками.
 - Общение с братьями-сестрами.

Тема 7. Конфликтные ситуации и их решение

1. Конфликтные ситуации и пути их решения.
 - Классификация конфликтов.
 - Стратегии поведения в конфликте.
 - Протекание конфликта.
 - Типичные ошибки, совершаемые в конфликтной ситуации.
 - Методы решения конфликтов.
2. Характеристика конфликтогенного поведения.
3. Манипулятивное поведение как причина конфликта.
4. Конфликты на работе.
5. Моббинг.
6. Принципы поведения в конфликтных ситуациях.
7. Развод, как высшая степень семейного конфликта.

ПЛАНЫ СЕМИНАРСКИХ ЗАНЯТИЙ

ТЕМА 1

ВИРТУАЛЬНОЕ ОБЩЕНИЕ И ДЕЛОВАЯ ПЕРЕПИСКА

1. Общение по электронной почте, ISQ, скайпу.
2. Деловая переписка. Типы деловых писем:
 - Рекомендательное письмо.
 - Благодарственное письмо.
 - Служебная записка.
 - Аналитическая записка.
 - Приглашение на мероприятие.
 - Жалоба.
 - Письмо-просьба.
 - Письмо-предложение.
 - Письмо-ответ.
 - Сопроводительное письмо.
3. Факс, электронная корреспонденция, телеграмма.
4. Телефонный этикет.

Темы рефератов и докладов

1. Этикет в интернете. Основные принципы и положения.
2. Социальные сети – добро или зло?
3. Влияние компьютерных игр на психику молодежи и школьников.
4. Интернет-зависимость.
5. Личная безопасность в сети.
6. Чаты и форумы.
7. Психологические особенности интернет-общения.
8. Интернет, как способ межкультурной коммуникации.
9. Троллинг в интернете как способ самоутверждения.

Тест на виртуальную зависимость

- Вы думаете об Интернете и онлайн-услугах, в то время, когда не подключены к сети?
 - Вы нуждаетесь в увеличении времени, проводимом в Интернете, для того, чтобы чувствовать себя комфортно?
 - Считаете ли Вы, что не сможете обойтись без Интернета?
 - Вы чувствуете беспокойство и раздражительность, если пытаетесь ограничить или прекратить использование компьютерных сетей?
 - Используете ли Вы Интернет для того, чтобы скрыться от реальных проблем и справиться с такими чувствами, как бессилие, вина, тревожность или депрессия?
 - Вы прибегаете ко лжи, убеждая членов семьи и друзей, что проводите в он-лайне меньше времени, чем в действительности?
 - Остаетесь ли Вы в он-лайне большее время, чем первоначально планировали?
 - Испытываете ли Вы депрессию, плохое настроение и раздражительность, находясь вне Интернета?
 - Вы продолжаете подключаться к сети даже в тех случаях, когда это наносит урон Вашему материальному положению?
 - Имеется ли риск потерять значимые для Вас связи, работу, учебу или навредить карьере по причине использования Интернета?
- Если Вы ответили хотя бы 3 раза «да» – у Вас есть признаки интернет-зависимости.

Список литературы

1. *Аминов И. И.* Психология делового общения / И. И. Аминов. М.: Омега-Л, 2012.
2. *Ботавина Р. Н.* Этика деловых отношений / Р. Н. Ботавина. М.: Финансы и статистика, 2012.
3. *Кузнецов И. Н.* Деловой этикет / И. Н. Кузнецов. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2011.
4. *Курбатов В. И.* Стратегия делового успеха / В. И. Курбатов. Ростов-н/Д: Феникс, 2013.
5. *Лавриненко В. Н.* Психология и этика делового общения / В. Н. Лавриненко. М., 2011.

6. *Петрова Ю. А.* Культура и стиль делового общения / Ю. А. Петрова. М.: ГроссМедиа, 2012.
7. *Пиз, А.* Язык разговора / А. Пиз, А. Гарнер. М.: Эксмо, 2013.
8. *Рюкле, Х.* Ваше тайное оружие в общении. Мимика, жест, движение / Х. Рюкле. М.: АО «Интерэксперт», 2013.
9. *Смирнов Г. Н.* Этика деловых отношений / Г. Н. Смирнов. М.: Проспект, 2011.
10. *Стил П. Т.* Переговоры в бизнесе / П. Т. Стил, Т. Бизер. М.: НИРРО, 2011.
11. *Фишер Р.* Путь к согласию, или Переговоры без поражений / Р. Фишер, У. Юри. М., 2013.
12. *Фокс С.* Деловой этикет для «чайников» / С. Фокс. М.: ООО «И. Д. Вильямс», 2012.
13. *Ягер Дж.* Деловой этикет. Как выжить и преуспеть в мире бизнеса / Дж. Ягер. М., 2012.

ТЕМА 2

ТЕХНОЛОГИИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

1. Подготовка деловых писем и служебных документов:
 - общие требования к деловому письму;
 - виды и структура делового письма.
2. Ведение переговоров.
3. Правила международной переписки.
4. Подарки в деловых отношениях.
5. Проведение совещаний и презентаций.
6. Устройство на работу.
7. Резюме – виды, анализ, примеры.

Темы рефератов и докладов

1. Правила поведения на деловых мероприятиях (конференции, совещания).
2. Правила этикета для проведения переговоров с партнерами из России.
3. Правила этикета для проведения переговоров с партнерами из Северной Америки.

4. Правила этикета для проведения переговоров с партнерами из Юго-Восточной Азии.

5. Правила этикета для проведения переговоров с партнерами из стран Арабского региона.

6. Правила этикета для проведения переговоров с партнерами из Западной Европы.

7. Правила этикета для проведения переговоров с партнерами из Латинской Америки.

8. Правила этикета для работы с переводчиком.

9. Подготовка резюме при приеме на работу.

Тест: Умеете ли вы вести переговоры?

Поставьте сами себе баллы от 1 до 5 и запишите их около каждого вопроса (это надо сделать корректно и объективно). Не опасайтесь ставить и крайние оценки.

Оценки означают:

1 – нет, так не бывает; 4 – да, как правило, так бывает;

2 – нет, как правило, так не бывает; 5 – да, так бывает всегда.

3 – неопределенная оценка;

1. Даю подчиненным поручения даже в том случае, если есть опасность, что при их невыполнении критиковать будут меня.

2. У меня всегда много идей и планов.

3. Я прислушиваюсь к замечаниям других.

4. Мне в основном удается привести логически правильные аргументы при обсуждениях.

5. Я настраиваю сотрудников на то, чтобы они решали свои задачи самостоятельно.

6. Если меня критикуют, то я защищаюсь, несмотря ни на что.

7. Когда другие люди приводят свои доводы, я всегда прислушиваюсь.

8. Для того чтобы провести какое-то мероприятие, мне приходится строить планы заранее.

9. Свои ошибки я по большей части признаю.

10. Я предлагаю альтернативы предложениям других.

11. Защищаю тех, у кого есть трудности.

12. Высказываю свои мысли с максимальной убедительностью.

13. Мой энтузиазм заразителен.

14. Я принимаю во внимание точку зрения других людей и стараюсь отразить ее в проекте решения.

15. Обычно я настаиваю на своей точке зрения и на своих гипотезах.

16. Я с пониманием выслушиваю и агрессивно высказываемые контраргументы.

17. Ясно выражаю свои мысли.

18. Я всегда признаюсь в том, что чего-то не знаю.

19. Энергично защищаю свои взгляды.

20. Я стараюсь развивать чужие идеи так, как будто они были моими.

21. Всегда продумываю то, что могли бы ответить на тот или иной вопрос другие, и ищу аргументы.

22. Я помогаю людям советом, как организовать свой труд.

23. Увлекаясь своими проектами, своими планами работы на перспективу, я обычно не интересуюсь планами других людей.

24. Я прислушиваюсь и к тем людям, которые имеют точку зрения, отличающуюся от моей.

25. Если кто-то не согласен с моим проектом, я ищу новые пути.

26. Использую все средства, чтобы заставить согласиться со мной.

27. Открыто говорю о своих надеждах, опасениях и личных трудностях.

28. Я всегда нахожу возможность организовать поддержку моих проектов.

29. Я понимаю чувства других людей.

30. Я больше стараюсь высказывать свои мысли, чем выслушивать чужие.

31. Прежде чем защищаться, я внимательно выслушиваю критику.

32. Излагаю свои мысли системно.

33. Даю возможность другим изложить свою точку зрения.

34. Внимательно слежу за противоречиями в чужих рассуждениях.

35. Меняю точку зрения для того, чтобы показать другим, что слежу за ходом их мыслей.

36. Как правило, я никого не перебиваю.

37. Не притворяюсь, что уверен в своей точке зрения, если это не так.

38. Я трачу много энергии на то, чтобы убедить других, как им нужно правильно поступить.

39. Говорю эмоционально, чтобы вдохновить людей на работу.

40. Стремлюсь, чтобы при подведении итогов были активны и те, кто редко просит слова.

Результат

Суммируйте баллы, поставленные вами против утверждений 1,3, 5, 7, 9, 11, 14, 16, 18, 20, 22, 24, 27, 29, 31, 33, 35, 36, 37 и 40, и обозначьте сумму через A (она находится в интервале от 20 до 100).

Для получения суммы B прибавляйте баллы к утверждениям 2, 4, 6, 8, 10, 12, 13, 15, 17, 19, 21, 23, 25, 26, 28, 30, 32, 34, 38 и 39. Эта величина также должна находиться в интервале от 20 до 100.

Результаты теста показывают, является ли ваше поведение на совещаниях дипломатичным или авторитарным.

Если сумма A не менее чем на 10 баллов превышает сумму B , то вы хороший дипломат.

Если же сумма B как минимум на 10 баллов больше суммы A , то вы ведете дискуссию авторитарно, властно и бесцеремонно.

Если же обе суммы различаются менее чем 10 баллами, то ваше поведение не получает однозначной оценки в коллективе. Она может быть как положительной, так и отрицательной — в зависимости от обстоятельств.

Допустим, стиль вашего поведения определен с помощью этого теста однозначно. В таком случае *дипломатичный стиль* означает, что у вас есть стремление учесть мнение других и убедиться в том, что ваши идеи согласуются с идеями других сотрудников. При этом неизбежны компромиссы, зато участники совещания убеждаются, что есть и их вклад в принятие решения, что их сотрудничество вам как руководителю небезразлично.

Некоторые участники совещания стремятся «протащить» свои проекты, действуют напористо. Партнерам по совещанию редко выпадает возможность высказаться. При таком авторитарном ведении совещания руководитель уверенно держит бразды правления, подает множество предложений, сообщает новую информацию, формулирует свое мнение категорично, не допуская возражений, не добивается всеобщего согласия, не ищет поддержки, необходимой для его реализации.

Выбор способа поведения зависит от поставленных целей, а также от конкретной ситуации, в которой вы будете проводить то или иное совещание или беседу.

Дипломатия в общении уместна в следующих случаях:

- достаточно времени, чтобы обсудить все доводы;
- решение будет успешно реализовано только тогда, когда его признают все участники обсуждения;
- участники совещания понимают проблему и знают варианты ее разрешения;
- возникли большие разногласия, и необходимо переубедить несогласных в правильности принимаемого решения.

Авторитарное поведение допустимо, если по каким-либо причинам нельзя обратиться к помощи партнеров ни при творческом обсуждении, рассмотрении данного вопроса, ни при последующем его решении. Это бывает в том случае, когда необходимо как можно быстрее принять решение.

Психологи, работающие на предприятиях, подтверждают, что оба стиля поведения – дипломатичный и авторитарный – могут привести к успеху. Однако авторитарное ведение совещания следует отнести к нежелательным исключениям, особенно если с его участниками придется работать и дальше. В противном случае, в дальнейшем вам не поможет никакая дипломатия.

Список литературы

1. *Аминов И. И.* Психология делового общения / И. И. Аминов. М.: Омега-Л, 2012.
2. *Ботавина Р. Н.* Этика деловых отношений / Р. Н. Ботавина. М.: Финансы и статистика, 2012.
3. *Венедиктова В. И.* О деловой этике и этикете / В. И. Венедиктова. М., 2011.
4. *Карнеги Д.* Публичные выступления как путь к успеху / Д. Карнеги. Минск: Попурри, 2011.
5. *Кузнецов И. Н.* Деловой этикет / И. Н. Кузнецов М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2011.
6. *Курбатов В. И.* Стратегия делового успеха / В. И. Курбатов. Ростов-н/Д: Феникс, 2013.
7. *Корен Л.* Искусство торговаться или Все о переговорах / Л. Корен. М., 2010.

8. *Крегер О.* Типы людей. 16 типов личности, определяющих, как мы живем, работаем и любим / О. Крегер, Дж. Тьюссон. М.: АСТ, 2010.
9. *Лавриненко В. Н.* Психология и этика делового общения / В. Н. Лавриненко. М., 2011.
10. *Майерс Д.* Социальная психология / Д. Майерс. СПб.: Питер, 2012.
11. *Макаров Б. В.* Деловой этикет: [учебное пособие] / Б. В. Макаров, А. В. Непогода. Ростов-н/Д: Феникс, 2010. 317 с.
12. *Ниренберг Д.* Как читать человека словно книгу / Д. Ниренберг, Г. Калеро. М.: Рассвет, 2012.
13. *Огарев Г.* 31 закон карьерного роста / Г. Огарев. М.: РИПОЛ КЛАССИК, 2012.
14. *Петрова Ю. А.* Культура и стиль делового общения / Ю. А. Петрова. М.: ГроссМедиа, 2012.
15. *Пиз А.* Новый язык телодвижений. Расширенная версия / А. Пиз, Б. Пиз. М.: Изд-во Эксмо, 2011.
16. *Пиз А.* Язык разговора / А. Пиз, А. Гарнер. М.: Эксмо, 2013.
17. *Рюкле Х.* Ваше тайное оружие в общении. Мимика, жест, движение / Х. Рюкле. М.: АО «Интерэксперт», 2013.
18. *Смирнов Г. Н.* Этика деловых отношений / Г. Н. Смирнов. М.: Проспект, 2011.
19. *Стил П. Т.* Переговоры в бизнесе / П. Т. Стил, Т. Бизер. М.: НИРРО, 2011.
20. *Фишер Р.* Путь к согласию, или Переговоры без поражений / Р. Фишер, У. Юрии. М., 2013.
21. *Фокс С.* Деловой этикет для «чайников» / С. Фокс. М.: ООО «И. Д. Вильямс», 2012.
22. *Чудновский В. Э.* Воспитание способностей и формирование личности / В. Э. Чудновский. М., 2010.
23. *Ягер Дж.* Деловой этикет. Как выжить и преуспеть в мире бизнеса / Дж. Ягер. М., 2012.

ТЕМА 3

ВЕРБАЛЬНОЕ И НЕВЕРБАЛЬНОЕ ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

1. Особенности невербального общения:

- выражение глаз, выражение лица;
- походка, осанка;
- позы – как сидим;
- позы – как стоим;
- манера говорить.

2. Язык жестов:

- виды жестов;
- жесты рук;
- кросс-культурные различия в жестах.

3. Проксемика и хронемика.

Темы рефератов и докладов

1. Зоны общения. Виды жестов и поз.

2. Основные социокультурные барьеры на пути прохождения информации.

3. Кросс-культурные различия в жестах (трактовка жестов в разных странах).

4. Культурные особенности ритуального поведения в общении.

5. Социальные сети как суррогат общения для молодежи.

Психологические особенности виртуального общения.

6. Правила делового телефонного общения.

7. Разговоры по мобильному телефону.

Упражнения на развитие вербальных способов общения

1. «Знакомство» (представление себя).

Каждому дается по 3 минуты для рассказа о себе. Участники рассказывает только то, что посчитают нужным.

2. «Найди по описанию»

Один участник выходит за дверь. В группе договариваются, кого будут описывать, составляют описание и выбирают участника, который с этим описанием будет знакомить вышедшего. Затем первый участник входит и по описанию определяет, о ком идет речь. (Угадывающий сидит к группе спиной.)

Один из участников садится к группе спиной. Он должен

описать одного из членов группы как можно более подробно, не называя имени. Группа должна узнать, о ком идет речь.

3. *«Оживший портрет»*

Каждый из участников получает репродукцию портрета, созданного русским или зарубежным художником. Задача каждого – «оживить» портрет, не только приняв его позу и выражение лица, но еще и произнеся сначала несколько реплик, а по мере тренировки – и монолог за изображенного на портрете.

4. *«Мысль одна, а слов много»*

Упражнение направлено на формирование умения оперировать словами, точно выражать свои мысли.

Ведущий предлагает участникам несложную фразу, например: «Нынешнее лето будет очень теплым». Надо предложить несколько вариантов передачи этой же мысли другими словами. При этом ни одно из слов данного предложения не должно употребляться в других предложениях. Важно следить, чтобы не искажался смысл высказывания. Побеждает тот, у кого больше таких вариантов.

Упражнения на развитие невербальных способов общения

1. *«Пантомима»*

Один из участников группы задумывает какое – либо слово – абстрактное или конкретное – выражает его движением, позой тела. Участники пытаются угадать, что он выразил. Затем это проделывает другой желающий.

Варианты: Можно выбирать слова из определенного списка как в «счастливом билете». Можно работать парой или группой над одним словом. Возможна круговая передача слова одним участником другому в качестве задания для пантомимы.

2. *«Мимические маски»*

Каждый из участников получает записку с заданием мимически представить определенное эмоциональное состояние из 10 основных: счастье, удивление, страх, злость, печаль, отвращение, презрение, интерес, смущение, решительность. Не следует подменять живую мимику гримасничаньем.

Через 1-2 мин все участники представляют «маски». Всем участникам надо постараться найти оптимальную и понятную форму выражения, пробудить свою фантазию. Это упражнение, включая последующее обсуждение, помогает отразить особенности восприятия и понимания самим участником и другими членами

группы лицевой экспрессии, а также дает возможность в полной мере осознать значение мимики в общении.

3. «Походка»

Всем участникам предлагается разыграть ряд упражнений-этюдов. Каждому дается задание на листочках:

1) изобразить походкой смятение, настороженность, философско-спокойный настрой, тревожно-радостное состояние, неуверенность в себе и своих силах и т. д.;

2) изобразить особенности походки людей, имеющих специфические особенности внешнего облика или психологического склада, например: очень толстый, сутулый, накачанный, хитрый, самоуверенный, нервный, суетливый и т.д.;

3) изобразить особенности поведения человека, когда он: идет туда, куда не хочет, несет большую тяжесть, идет по бревну через ручей, идет против сильного ветра.

Список литературы

1. *Аминов И. И.* Психология делового общения / И. И. Аминов. М.: Омега-Л, 2012.

2. *Ботавина Р. Н.* Этика деловых отношений / Р. Н. Ботавина. М.: Финансы и статистика, 2012.

3. *Венедиктова В. И.* О деловой этике и этикете / В. И. Венедиктова. М., 2011.

4. *Карнеги Д.* Публичные выступления как путь к успеху / Д. Карнеги. Минск: Попурри, 2011.

5. *Кузнецов И. Н.* Деловой этикет / И. Н. Кузнецов. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2011.

6. *Курбатов В. И.* Стратегия делового успеха / В. И. Курбатов. – Ростов-н/Д: Феникс, 2013.

7. *Корен Л.* Искусство торговаться или Все о переговорах / Л. Корен. М., 2010.

8. *Крегер О.* Типы людей. 16 типов личности, определяющих, как мы живем, работаем и любим / О. Крегер, Дж. Тьюссон. М.: АСТ, 2010.

9. *Лавриненко В. Н.* Психология и этика делового общения / В. Н. Лавриненко. М., 2011.

10. *Майерс Д.* Социальная психология / Д. Майерс. СПб.: Питер, 2012.

11. *Ниренберг Д.* Как читать человека словно книгу / Д. Ниренберг, Г. Калеро. М.: Рассвет, 2012.
12. *Огарев Г.* 31 закон карьерного роста / Г. Огарев. М.: РИПОЛ КЛАССИК, 2012.
13. *Петрова Ю. А.* Культура и стиль делового общения / Ю. А. Петрова. М.: ГроссМедиа, 2012.
14. *Пиз А.* Новый язык телодвижений. Расширенная версия / А. Пиз, Б. Пиз. М.: Изд-во Эксмо, 2011.
15. *Пиз А.* Язык разговора / А. Пиз, А. Гарнер. М.: Эксмо, 2013.
16. *Рюкле Х.* Ваше тайное оружие в общении. Мимика, жест, движение / Х. Рюкле. М.: АО «Интерэксперт», 2013.
17. *Смирнов Г. Н.* Этика деловых отношений / Г. Н. Смирнов. М.: Проспект, 2011.
18. *Стил П. Т.* Переговоры в бизнесе / П. Т. Стил, Т. Бизер. М.: НИРРО, 2011.
19. *Фишер Р.* Путь к согласию, или Переговоры без поражений / Р. Фишер, У. Юрии. М., 2013.
20. *С.* Деловой этикет для «чайников» / С. Фокс. М.: ООО «И.Д. Вильямс», 2012.
21. *Чудновский В. Э.* Воспитание способностей и формирование личности / В. Э. Чудновский. М., 2010.
22. *Ягер Дж.* Деловой этикет. Как выжить и преуспеть в мире бизнеса / Дж. Ягер. М., 2012.

ТЕМА 4

ПУБЛИЧНЫЕ ВЫСТУПЛЕНИЯ

1. Публичные выступления как неотъемлемая часть карьеры делового человека.
2. Структура и логика выступления.
3. Правила успешного публичного выступления:
 - зал для выступления, микрофон, кафедра;
 - аудитория, работа с публикой;
 - внешний вид, одежда выступающего;
 - мимика, поза и жесты докладчика.
4. Ошибки неопытного оратора.
5. Подготовка доклада на конференцию:
 - доклад без визуальных средств;
 - доклад с использованием компьютерной презентации;

- доклад с использованием визуальных средств (таблицы, макеты...).

6. Подготовка компьютерной презентации к выступлению.

Темы рефератов и докладов

1. Подготовка и техника публичного выступления.
2. Основные ошибки выступающего с докладом.
3. Правила подготовки компьютерной презентации к докладу.
4. Правила выступления в международной аудитории. Работа с переводчиком.
5. Правила выступления на семинарских занятиях в вузе.

Задание

Подготовить публичное выступление на 5-7 минут с компьютерной презентацией. Тема выступления – свободная (хобби, путешествия, увлечения, ...). Компьютерная презентация должна содержать не менее 7 слайдов.

Верны или неверны следующие утверждения

1. Для создания убеждающей речи важно лишь хорошо знать тему и уметь говорить.
2. Для установления контакта с аудиторией необходимо учитывать специфику ее мотивов, потребностей, особенности речи и невербальных проявлений слушателей.
3. Использование тех или иных приемов зависит от цели публичного выступления.
4. Во время выступления нельзя делать никаких пауз.
5. Наиболее важной частью выступления является вступление.
6. Для успешного выступления главное — не показывать своих истинных чувств и мотивов.

Тест

1. Смысловая структура публичного выступления включает следующие уровни:
 - а) текст;
 - б) действительные мотивы коммуникатора;
 - в) конспект выступления;
 - г) речь, интонацию выступающего.

2. Целью публичного выступления может быть:

- а) информирование;
- б) оказание помощи;
- в) демонстрация превосходства;
- г) убеждение;
- д) воодушевление;

3. Подготовку к публичному выступлению надо начинать с:

- а) организации рабочего пространства;
- б) написания текста речи;
- в) выяснения цели выступления;
- г) составления списка приглашенных.

4. Отстраненная коммуникативная позиция наиболее эффективна, если целью выступления является:

- а) информирование;
- б) выражение протеста;
- в) убеждение голосовать за данного кандидата;
- г) сопоставление мнений.

5. Выступление будет наиболее эффективным, если у коммуникатора актуализировано состояние Я:

- а) ребенка;
- б) родителя;
- в) взрослого.

Список литературы

1. *Аминов И. И.* Психология делового общения / И. И. Аминов. М.: Омега-Л, 2012.

2. *Ботавина Р. Н.* Этика деловых отношений / Р. Н. Ботавина. М.: Финансы и статистика, 2012.

3. *Венедиктова В. И.* О деловой этике и этикете / В. И. Венедиктова. М., 2011.

4. *Карнеги Д.* Публичные выступления как путь к успеху / Д. Карнеги. Минск: Попурри, 2011.

5. *Кузнецов И. Н.* Деловой этикет / И. Н. Кузнецов. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2011.

6. *Курбатов В. И.* Стратегия делового успеха / В. И. Курбатов. Ростов-н/Д: Феникс, 2013.
7. *Корен Л.* Искусство торговаться или Все о переговорах / Л. Корен. М., 2010.
8. *Крегер О.* Типы людей. 16 типов личности, определяющих, как мы живем, работаем и любим / О. Крегер, Дж. Тьюссон. М.: АСТ, 2010.
9. *Лавриненко В. Н.* Психология и этика делового общения / В. Н. Лавриненко. М., 2011.
10. *Майерс Д.* Социальная психология / Д. Майерс. СПб.: Питер, 2012.
11. *Макаров Б. В.* Деловой этикет: [учебное пособие] / Б. В. Макаров, А. В. Непогода. Ростов-н/Д: Феникс, 2010. 317 с.
12. *Ниренберг Д.* Как читать человека словно книгу / Д. Ниренберг, Г. Калеро. М.: Рассвет, 2012.
13. *Огарев Г.* 31 закон карьерного роста / Г. Огарев. М.: РИПОЛ КЛАССИК, 2012.
14. *Петрова Ю. А.* Культура и стиль делового общения / Ю. А. Петрова. М.: ГроссМедиа, 2012.
15. *Пиз А.* Новый язык телодвижений. Расширенная версия / А. Пиз, Б. Пиз. М.: Изд-во Эксмо, 2011.
16. *Пиз А.* Язык разговора / А. Пиз, А. Гарнер. М.: Эксмо, 2013.
17. *Рюкле Х.* Ваше тайное оружие в общении. Мимика, жест, движение / Х. Рюкле. М.: АО «Интерэксперт», 2013.
18. *Смирнов Г. Н.* Этика деловых отношений / Г. Н. Смирнов. М.: Проспект, 2011.
19. *Стил П. Т.* Переговоры в бизнесе / П. Т. Стил, Т. Бизер. М.: НИРРО, 2011.
20. *Фишер Р.* Путь к согласию, или Переговоры без поражений / Р. Фишер, У. Юрии. М., 2013.
21. *Фокс С.* Деловой этикет для «чайников» / С. Фокс. М.: ООО «И. Д. Вильямс», 2012.
22. *Чудновский В. Э.* Воспитание способностей и формирование личности / В. Э. Чудновский. М., 2010.
23. *Ягер Дж.* Деловой этикет. Как выжить и преуспеть в мире бизнеса / Дж. Ягер. М., 2012.

ТЕМА 5 ОБЩЕНИЕ В СЕМЬЕ

1. Развитие психики в процессе филогенеза.
2. Влияние гормонов на мозг и психику личности.
3. Психофизиологические различия в строении мозга мужчин и женщин.
4. Различия в стилях общения мужчин и женщин.
5. Роль семейного общения в становлении и развитии личности ребенка.
6. Исторические системы воспитания и их характеристики:
 - Афинская система воспитания;
 - Спартанская система воспитания;
 - система воспитания джентльмена по Дж. Локку;
 - коммунистическая система воспитания по А.С. Макаренко.
7. Общение людей разных поколений:
 - дети-родители;
 - внуки-бабушки (дедушки);
 - общение супруга с родителями мужа (жены).

Темы рефератов и докладов

1. Народные традиции воспитания в башкирской семье.
2. Народные традиции воспитания в татарской семье.
3. Народные традиции воспитания в русской семье.
4. Психолого-педагогические проблемы, возникающие в связи с воспитанием детей в многонациональных семьях, и пути их решения.
5. Психологические проблемы, возникающие в браках с большой разностью в возрасте у супругов, и их решение.
6. Башкирские шежере как исторический источник.
7. Психолого-педагогические проблемы, возникающие в процессе воспитания детей в неполной семье.
8. Бездетный брак – свободный выбор или семейная трагедия.
9. Родительская семья как модель формирования жизненного стиля молодежи.
10. Роль бабушек и дедушек в развитии и воспитании ребенка.
11. Роль семейных традиций в становлении и развитии личности ребенка.
12. Современные стратегии семейного воспитания.

13. Типичные ошибки воспитания и их преодоление.

14. Роль семейной родословной в воспитании детей.

Опросник социализации для учащихся «Моя семья»
(Практикум по возрастной психологии / Под. ред. Л.А. Головей,
Е.Ф. Рыбалко. – СПб., 2005)

Цель: изучение степени выраженности в семейном воспитании.

Варианты ответов:

5 – конечно нет,

2 – скорее да, чем нет,

4 – скорее нет, чем да,

1 – конечно да.

3 – не знаю,

Текст опросника

1. Сердятся ли родители, если вы спорите с ними?

2. Часто ли родители помогают вам в выполнении домашних заданий?

3. С кем вы чаще советуетесь – с матерью или отцом, когда нужно принять какое-либо решение?

4. Часто ли родители соглашаются с вами в том, что учитель был несправедлив к вам?

5. Часто ли родители вас наказывают?

6. Правда ли, что родители не всегда понимают вас, ваше состояние?

7. Верно ли, что вы участвуете вместе с родителями в решении хозяйственных вопросов?

8. Действительно ли, что у вас в семье нет общих занятий и увлечений?

9. Часто ли в ответ на вашу просьбу разрешить вам что-либо, родители отвечают, что это нельзя?

10. Бывает ли так, что родители настаивают на том, чтобы вы не дружили с кем-нибудь из ваших товарищей?

11. Кто является главой в вашей семье – мать или отец?

12. Смеются ли родители над кем-нибудь из ваших учителей?

13. Часто ли родители разговаривают с вами раздражительным тоном?

14. Кажется ли вам, что у вас в семье холодные, недружеские

отношения между родителями?

15. Верно ли, что в вашей семье мало помогают друг другу в домашних делах?

16. Правда ли, что родители не обсуждают с вами прочитанных книг, просмотренных телепередач, фильмов?

17. Считают ли вас капризным ребенком?

18. Часто ли родители настаивают на том, чтобы вы поступали согласно их желаниям, говоря, что они разбираются лучше.

19. С кем из родителей вы больше общаетесь?

20. Часто ли родители не одобряют и не поддерживают мероприятия, которые организует школа?

21. Наказывали ли вас более сурово, чем других детей?

22. Часто ли вы с родителями говорите «по душам», советуетесь по личным проблемам?

23. Верно ли, что у вас нет домашних обязанностей?

24. Правда ли, что родители не ходят с вами в театры, музеи, на выставки и концерты?

Обработка и анализ результатов

Выделяются 8 факторов семейного воспитания:

1. Строгость (гибкость) воспитательных установок (вопросы 1, 9, 17).

2. Воспитание самостоятельности, инициативы (2, 10, 18).

3. Доминантность матери, отца или равное участие обоих родителей в воспитании (3, 11, 19).

4. Отношение к школе, учителям (4, 12, 20).

5. Жесткость (гибкость) методов воспитания (5, 13, 21).

6. Взаимоотношения в семье: недружеские или теплые (6, 14, 22).

7. Взаимопомощь в семье, наличие или отсутствие общих дел (7, 15, 23).

8. Общность интересов (8, 16, 24).

Ответы «5», «конечно нет» – указывают на максимально положительное проявление фактора. Максимальная сумма баллов по одному фактору – 15.

Ответы «1», «конечно да» – указывают на педагогически отрицательное проявление фактора. Минимальная сумма баллов по фактору – 3.

Максимальная сумма баллов по всем факторам – 120,

минимальная – 24.

Уровни взаимоотношений в семье определяются согласно количеству баллов:

Благополучный (высокий) – 105-84;

Менее благополучный – 83-63;

Удовлетворительный – 62-41;

Неблагополучный – меньше 40.

Список литературы

1. *Ботавина Р. Н.* Этика деловых отношений / Р. Н. Ботавина. – М.: Финансы и статистика, 2011.
2. *Джурицкий А. Н.* Развитие образования в современном мире / А. Н. Джурицкий. – М., 2010.
3. История образования и педагогической мысли за рубежом и в России: Учеб. пособ. / З. И. Васильевой. – М., 2011.
4. История педагогики: Учеб. пособ.: В 2 ч. / Под ред. А. И. Пискунова. – М., 2012.
5. *Крегер О.* Типы людей. 16 типов личности, определяющих, как мы живем, работаем и любим / О. Крегер, Дж. Тьюссон. – М.: АСТ, 2012.
6. *Левитов Н. Д.* Психология характера / Н. Д. Левитов. – М., 2011
7. *Морозов В. П.* Искусство и наука общения: невербальная коммуникация / В. П. Морозов. – М.: ИП РАН, 2010.
8. *Казанский О.* Игры в самих себя / О. Казанский. – М., 2013.
9. *Майерс Д.* Социальная психология / Д. Майерс. – СПб.: Питер, 2012.
10. *Ниренберг Д.* Как читать человека, словно книгу / Д. Ниренберг, Г. Калеро. – М.: Рассвет, 2012.
11. *Панферов В. Н.* Внешность и личность. Социальная психология личности / В. Н. Панферов. – Л.: Знание, 2011
12. *Пиз А.* Новый язык телодвижений. Расширенная версия / А. Пиз, Б. Пиз. – М.: Изд-во Эксмо, 2011.
13. *Пиз А.* Как заставить мужчину слушать, а женщину молчать / А. Пиз, Б. Пиз. – М.: Эксмо, 2011.
14. *Пиз А.* Язык разговора / А. Пиз, А. Гарнер. – М.: Эксмо, 2013.
15. *Пидкасистый П. И.* Педагогика / П. И. Пидкасистый. – М., 2012.
16. *Подласый И. П.* Педагогика: В 2-х кн. / И. П. Подласый. – М., 2010.

17. *Рейнвальд Н. И.* Психология личности / Н. И. Рейнвальд. – М., 2012.
18. *Рюкле Х.* Ваше тайное оружие в общении. Мимика, жест, движение / Х. Рюкле. – М.: АО «Интерэксперт», 2013.
19. *Фишер Р.* Путь к согласию, или Переговоры без поражений / Р. Фишер, У. Юри. – М., 2013.
20. *Чудновский В. Э.* Воспитание способностей и формирование личности / В. Э. Чудновский. – М., 2010.

ТЕМА 6

КОНФЛИКТНЫЕ СИТУАЦИИ И ИХ РЕШЕНИЕ

1. Характеристика конфликтогенного поведения. Типы конфликтных действий.
2. Основы психологической защиты в конфликтной ситуации.
3. Типичные рабочие конфликты и способы их предотвращения и решения:
 - управление конфликтом;
 - моббинг, виды моббинга;
 - правила поведения в конфликтной ситуации.
4. Семейные конфликты и их особенности.
5. Различия в поведении мужчин и женщин в конфликтной ситуации.

Темы рефератов и докладов

1. Психологические методы разрешения рабочих конфликтов.
2. Психологические методы разрешения семейных конфликтов.
3. Конфликт, как неэффективное общение.
4. Моббинг (эмоциональное насилие на работе).
5. Как правильно устроиться на работу (психологический подход).
6. Личность руководителя и стили управления.
7. Группа и её роль в развитии человека как личности.
8. Стил и теории лидерства в группе.
9. Конфликтные ситуации в семье и пути их решения.
10. Манипулятивное поведение как причина семейного конфликта.
11. Развод, как высшая степень семейного конфликта.

Упражнения на формирование различных способов общения в конфликтных ситуациях

1. «Портрет конфликта»

Учащиеся делятся на подгруппы, и каждая из них получает задание подготовить небольшую сценку на 3–5 минут, которая дополнит коллективный «портрет» конфликта. Тема может быть любой, главное, чтобы было видно, что это – конфликт. Учащимся дается время для обсуждения задания, выбора темы, составления сценария и репетиции (10–15 минут).

После предъявления сценок проводится анализ увиденного и рефлексия.

Вопросы: Что общее было во всех сценках? Какие чувства вы отметили у себя во время выполнения этого упражнения? Поделитесь впечатлениями — каково вам было в роли конфликтующих? Какими могут быть последствия этих конфликтов? Каким может быть положительное воздействие конфликта на его участников?

2. «Стили поведения»

Ведущий делит группу на 4 подгруппы. Каждая из них выбирает представителя, которому из четырех карточек, предложенных ведущим достается одна с названием одного из основных стилей в конфликте и с соответствующим девизом.

Содержание текстов на карточках:

Конкуренция: «Чтобы я победил, ты должен проиграть».

Приспособление: «Чтобы ты выиграл, я должен проиграть».

Компромисс: «Чтобы каждый из нас что-то выиграл, каждый должен что-то проиграть».

Сотрудничество: «Чтобы выиграл я, ты должен тоже выиграть».

В течение 15–20 минут каждая подгруппа должна обсудить и подготовить в театрализованной форме конфликтную ситуацию, в которой демонстрируется данный вид поведения.

После показанной сцены вся группа обсуждает ее с точки зрения соответствия «девизу» и заявленному стилю.

При несоответствии показанного в сцене заданию, группа и ведущий вносят в него коррективы, «на ходу» разыгрывая другой вариант. Затем проходит обсуждение увиденного.

Определение типичного способа поведения в конфликтной ситуации *(У. Томас и Р. Килмен)*

Определите по результатам ответа на тестовые вопросы привычный для вас способ поведения в конфликтной ситуации. Как результаты теста соотносятся с вашим самовосприятием?

Опросник

1. А. Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.
Б. Чем обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, с чем мы оба не согласны.
2. А. Я стараюсь найти компромиссное решение.
Б. Я пытаюсь уладить дело с учетом интересов другого и моих собственных.
3. А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
Б. Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.
4. А. Я стараюсь найти компромиссное решение.
Б. Я стараюсь не задеть чувств другого человека.
5. А. Улаживая спорную ситуацию, я все время стараюсь найти поддержку у другого.
Б. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
6. А. Я пытаюсь избежать возникновения неприятностей для себя.
Б. Я стараюсь добиться своего.
7. А. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.
Б. Я считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться другого.
8. А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
Б. Я первым делом стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы.
9. А. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.
Б. Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.
10. А. Я твердо стремлюсь достичь своего.
Б. Я пытаюсь найти компромиссное решение.
11. А. Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы.
Б. Я стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения.
12. А. Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.
Б. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.
13. А. Я предлагаю среднюю позицию.
Б. Я настаиваю, чтобы было сделано по-моему.
14. А. Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах.
Б. Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.
15. А. Я стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения.
Б. Я стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряженности.
16. А. Я стараюсь не задеть чувств другого.
Б. Я пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.
17. А. Обычно я настойчиво стараюсь добиться своего.
Б. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

18. А. Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.
Б. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.
19. А. Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.
Б. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса, с тем чтобы со временем решить его окончательно.
20. А. Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия.
Б. Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих.
21. А. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.
Б. Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.
22. А. Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей позицией и точкой зрения другого человека.
Б. Я отстаиваю свои желания.
23. А. Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.
Б. Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя решение спорного вопроса.
24. А. Если позиция другого кажется ему очень важной, я постараюсь пойти навстречу его желаниям.
Б. Я стараюсь убедить другого прийти к компромиссу.
25. А. Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.
Б. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.
26. А. Я предлагаю среднюю позицию.
Б. Я почти всегда озабочен тем, чтобы удовлетворить интересы каждого из нас.
27. А. Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.
Б. Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.
28. А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
Б. Улаживая ситуацию, я обычно стараюсь найти поддержку у другого.
29. А. Я предлагаю среднюю позицию.
Б. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за возникающих разногласий.
30. А. Я стараюсь не задеть чувств другого.
Б. Я не всегда занимаю такую позицию в спорном вопросе, чтобы мы совместно с другим заинтересованным человеком могли добиться успеха.

Количество баллов, набранных индивидом по каждой шкале, дает представление о выраженности у него тенденции к проявлению соответствующих форм поведения в конфликтных ситуациях.

Ключ

1				А	Б
2		Б	А		
3	А				Б
4			А		Б
5		А		Б	
6	Б			А	
7			Б	А	
8	А	Б			
9	Б			А	
10	А		Б		
11		А			Б
12			Б	А	
13	Б		А		
14	Б	А			
15				Б	А
16	Б				А
17	А			Б	
18			Б		А
19		А		Б	
20		А	Б		
21		Б			А
22	Б		А		
23		А		Б	
24			Б		А
25	А				Б
26		Б	А		
27				А	Б
28	А	Б			
29			А	Б	
30		Б			А

Список литературы

1. *Аминов И. И.* Психология делового общения / И. И. Аминов. – М.: Омега-Л, 2012.
2. *Ботавина Р. Н.* Этика деловых отношений / Р. Н. Ботавина. – М.: Финансы и статистика, 2012.
3. *Венедиктова В. И.* О деловой этике и этикете / В. И. Венедиктова. – М., 2013.
4. *Карнеги Д.* Публичные выступления как путь к успеху / Д. Карнеги. – Минск: Попурри, 2011.
5. *Кузнецов И. Н.* Деловой этикет / И. Н. Кузнецов. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2011.
6. *Курбатов В. И.* Стратегия делового успеха / В. И. Курбатов. – Ростов-н/Д: Феникс, 2013.
7. *Корен Л.* Искусство торговаться или Все о переговорах / Л. Корен. – М., 2010.
8. *Крегер О.* Типы людей. 16 типов личности, определяющих, как мы живем, работаем и любим / О. Крегер, Дж. Тьюссон. – М.: АСТ, 2010.
9. *Лавриненко В. Н.* Психология и этика делового общения / В. Н. Лавриненко. – М., 2011.
10. *Майерс Д.* Социальная психология / Д. Майерс. – СПб.: Питер, 2012.
11. *Ниренберг Д.* Как читать человека, словно книгу / Д. Ниренберг, Г. Калеро. – М.: Рассвет, 2012.
12. *Огарев Г.* 31 закон карьерного роста / Г. Огарев. – М.: РИПОЛ КЛАССИК, 2012.
13. *Петрова Ю. А.* Культура и стиль делового общения / Ю. А. Петрова. – М.: ГроссМедиа, 2012.
14. *Пиз А.* Новый язык телодвижений. Расширенная версия / А. Пиз, Б. Пиз. – М.: Изд-во Эксмо, 2011.
15. *Пиз А.* Как заставить мужчину слушать, а женщину молчать / А. Пиз, Б. Пиз. – М.: Эксмо, 2011.
16. *Пиз А.* Язык разговора / А. Пиз, А. Гарнер. – М.: Эксмо, 2013.
17. *Пидкасистый П. И.* Педагогика / П. И. Пидкасистый. – М., 2012.
18. *Подласый И. П.* Педагогика: В 2-х кн. / И. П. Подласый. – М., 2010.

19. *Рейнвальд Н. И.* Психология личности / Н. И. Рейнвальд. – М., 2012.
20. *Рюкле Х.* Ваше тайное оружие в общении. Мимика, жест, движение / Х. Рюкле. – М.: АО «Интерэксперт», 2013.
21. *Смирнов Г. Н.* Этика деловых отношений / Г. Н. Смирнов. – М.: Проспект, 2011.
22. *Стил П. Т.* Переговоры в бизнесе / П. Т. Стил, Т. Бизер. – М.: НИРРО, 2011.
23. *Фишер Р.* Путь к согласию, или Переговоры без поражений / Р. Фишер, У. Юри. – М., 2013.
24. *Фокс С.* Деловой этикет для «чайников» / С. Фокс. – М.: ООО «И.Д. Вильямс», 2012.
25. *Чудновский В. Э.* Воспитание способностей и формирование личности / В. Э. Чудновский. – М., 2010.
26. *Ягер Дж.* Деловой этикет. Как выжить и преуспеть в мире бизнеса / Дж. Ягер. – М., 2012.

ЗАДАНИЯ К ЗАЧЕТУ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ПСИХОЛОГИЯ ЭФФЕКТИВНОГО ОБЩЕНИЯ»

1. Типами коммуникативных барьеров являются:

- а) барьеры понимания;
- б) барьеры социально-культурного различия;
- в) барьеры отношения;
- г) все ответы верны;
- д) нет верного ответа.

2. Интерактивная сторона общения – это:

- а) обмен информацией между общающимися людьми;
- б) обмен действиями;
- в) восприятие, оценка и понимание людьми друг друга;
- г) все ответы верны;
- д) нет верного ответа.

3. Физиогномика – это учение о связи между внешним обликом человека и особенностями его поведения:

- а) верно;
- б) неверно.

4. Речь, произносимую одним человеком при обращении к другому или многим людям, называют:

- а) диалогом;
- б) внутренней речью;
- в) монологом;
- г) восклицанием;
- д) нет верного ответа.

5. Из перечисленных слов:

- 1) визуальные;
- 2) акустические;
- 3) тактильные;
- 4) диалогические;
- 5) перцептивные;

– укажите виды невербальных средств общения:

- а) 1, 3 и 4;
- б) 1, 2 и 3;

- в) 2, 3 и 4;
- г) 2, 4 и 5.

6. Мимика – это:

- а) выразительные движения рук;
- б) выразительные движения мышц тела;
- в) выразительные движения мышц лица;
- г) все ответы верны;
- д) нет верного ответа.

7. Общение различают по следующим критериям:

- а) по положению общающихся;
- б) по способу общения;
- в) по условиям общения;
- г) все ответы верны;
- д) нет верного ответа.

8. Размещение партнёров на расстояние от 45 до 120 см характеризует:

- а) личную зону пространственных отношений;
- б) социальную зону пространственных отношений;
- в) публичную зону пространственных отношений;
- г) интимную зону пространственных отношений;
- д) нет верного ответа.

9. Из перечисленных понятий:

- | | |
|-------------------------------|------------------|
| 1) смех; | 4) высота звука; |
| 2) кожные реакции; | 5) татуировки; |
| 3) персональное пространство; | 6) речевые паузы |

– укажите понятия, относящиеся к акустическому виду невербальных средств общения:

- а) 3, 4 и 5;
- б) 2, 3 и 6;
- в) 1, 4 и 6;
- г) 4, 5 и 6.

10. Человек, без сомнения изменяющего своё поведение в соответствии с групповым воздействием является:

- а) конформистом;
- б) позитивистом;
- в) коллективистом;
- г) нет верного ответа.

11. Эмпатия – это:

- а) способ понимания другого человека;
- б) сопереживание другому;
- в) эмоциональное вчувствование в проблемы другого человека;
- г) нет верного ответа;
- д) все ответы верны.

12. Укажите стратегии поведения в конфликтной ситуации:

- а) сотрудничество;
- б) компромисс;
- в) избегание;
- г) приспособление;
- д) все ответы верны.

13. Результатом конфликта может быть:

- а) полное или частичное подчинение одного другому;
- б) компромисс;
- в) прерывание конфликтных действий;
- г) интеграция;
- д) все ответы верны.

14. Установите соответствие:

- | | |
|-------------------------------------|-------------------------|
| а) коммуникативная сторона общения; | 1) взаимовосприятие; |
| б) интерактивная сторона общения; | 2) взаимодействие; |
| в) перцептивная сторона общения. | 3) передача информации. |

15. Укажите явления, исследуемые психологией общения:

- а) восприятие и понимание людьми друг друга;
- б) сплоченность и конфликтность;
- в) внушение и убеждение;
- г) совместная деятельность и межличностные отношения;
- д) все ответы верны.

16. Целью диалогического общения является намерение добиться контроля над поведением и мыслями другого человека:

- а) верно;
- б) неверно.

17. Во время коммуникативного процесса коммуникатор умалчивает о своей точке зрения, прибегая иногда к специальным мерам, чтобы скрыть ее. О какой позиции коммуникатора идет речь?

- а) открытая;
- б) отстраненная;
- в) закрытая;
- г) нет верного ответа.

18. Согласно методике оценки интимности общения (по Э. Холлу) интимная зона составляет:

- а) от 15 до 45 см.
- б) от 45 до 120 см.
- в) от 120 до 400 см.
- г) более 400 см.

19. Расположение людей в пространстве при общении изучает:

- а) паралингвистика;
- б) кинесика;
- в) такесика;
- г) проксемика;
- д) экстралингвистика.

20. Приписывание причин поведения другому человеку – это:

- а) каузальная атрибуция;
- б) рефлексия;
- в) интеракция;
- г) стереотипизация;
- д) аффилиация.