



Министерство образования и науки Самарской области
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Самарской области
«САМАРСКИЙ ЭНЕРГЕТИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»
(ГБПОУ «СЭК»)

Е.А. Спичек

ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

Методические рекомендации по самостоятельной работе
для студентов-заочников специальности
38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет

Самара 2017

Методические рекомендации по самостоятельной работе по дисциплине *Психология общения* для студентов-заочников специальности 38.02.01 / авт. Спичек Е.А.– Самара: ГБПОУ «СЭК», 2017 – 27 с.

Издание содержит методические рекомендации по самостоятельной работе студентов, требования к выполнению и оформлению конспектов, домашних заданий, эссе и рефератов по дисциплине *Психология общения*. Составлено в соответствии с ФГОС по специальности 38.02.01

Рассмотрено и рекомендовано к изданию методическим советом ГБПОУ «СЭК» (протокол № 4 от 10.02.2017г.)

Рецензент:

Мальцева С.М. – преподаватель ГБПОУ «Самарский энергетический колледж»

Замечания, предложения и пожелания направлять в ГБПОУ «Самарский энергетический колледж» по адресу: 443001, г. Самара, ул. Самарская 205-А или по электронной почте info@sam-ek.ru

© ГБПОУ «Самарский энергетический колледж», 2017 г.

ВВЕДЕНИЕ

Методические указания разработаны для специальности 38.02.01 *Экономика и бухгалтерский учет* в соответствии с учебным планом по данной специальности.

Учебная дисциплина *Психология общения* относится к циклу общих гуманитарных и социально-экономических дисциплин (ОГСЭ.05). Цикл ОГСЭ включает в себя дисциплину *Психология общения* в качестве дисциплины, устанавливаемой по усмотрению образовательного учреждения.

Цель дисциплины: на основе научного знания об особенностях и структуре общения создать условия для формирования у студентов навыков и приемов общения. Научить студентов умению работать и общаться с людьми, ориентироваться в непредвиденной обстановке, правильно разрешать конфликтные ситуации и способствовать их предотвращению, принимать оперативные решения, проектировать свою дальнейшую деятельность в соответствии с реакцией и поступками личности.

Задачи:

- овладеть понятиями "общение" и "деловое общение", структурой, функциями, видами и формами делового общения;
- овладеть способами и приемами делового общения в различных его видах и с различными типами собеседников;
- знать коммуникативные барьеры и уметь их преодолевать;
- знать и соблюдать этические нормы и принципы общения;
- знать формулы конфликтов и уметь себя вести в любой конфликтной ситуации;
- уметь пользоваться вербальными и невербальными средствами общения, а также распознавать намерения партнеров, пользующихся этими средствами;
- уметь предотвращать конфликты;
- знать психологические особенности ведения переговоров.

Данный курс тесно взаимосвязан с блоком психологических дисциплин, а также с предметами гуманитарного цикла: историей, философией, этикой, социологией, политологией, педагогикой и др.

Программа дисциплины состоит из четырех разделов «Общая характеристика общения», «Структура и средства общения», «Психология делового контакта», «Социальная психология конфликта».

По дисциплине *Психология общения* не предусматривается выполнение домашней контрольной работы.

На данную дисциплину по учебному плану специальности 38.02.01 *Экономика и бухгалтерский учет* отводится – 48 часов. Из них: 14 аудиторных часов, в том числе 6 часов – лекционные занятия, 8 часов – практические занятия, 34 часа – на самостоятельное изучение дисциплины.

В методических указаниях приведена тематика лекционных, практических занятий, темы для самостоятельного изучения, темы рефератов, домашние задания и домашние творческие работы.

ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ДИСЦИПЛИНЫ
для специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет

Наименование разделов и тем	Количество аудиторных часов при заочной форме обучения			Самостоятельная работа студентов	Максимальная учебная нагрузка
	Всего	в том числе			
		Лекционные	Практические занятия		
Раздел 1. Общая характеристика общения					7
Тема 1.1 Сущность и функции общения	1	1		3	4
Тема 1.2 Виды и стадии общения	1		1	2	3
Раздел 2. Структура и средства общения					13
Тема 2.1. Коммуникативная сторона общения. Вербальные средства общения	1	1		2	3
Тема 2.2. Невербальные средства общения	2	1	1	2	4
Тема 2.3. Интерактивная сторона общения				3	3
Тема 2.4. Перцептивная сторона общения				3	3
Раздел 3. Психология делового контакта					14
Тема 3.1. Психологические особенности подготовки и проведения деловых бесед, дискуссий и совещаний	2	1	1	3	5
Тема 3.2. Психологические особенности публичного выступления	1		1	3	4
Тема 3.3. Культура устной речи	1		1	2	3
Тема 3.4. Деловое общение по телефону				2	2
Раздел 4 Социальная психология конфликта					14
Тема 4.1 Сущность и виды конфликтов	2	1	1	2	4
Тема 4.2 Особенности развития и пути разрешения конфликтов				3	3
Тема 4.3 Стратегии поведения в конфликтной ситуации	2	1	1	2	2
Тема 4.4 Предотвращение конфликтов	1		1	2	2
Итого	14	6	8	34	48

СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Раздел 1 Общая характеристика общения

Тема 1.1 Сущность и функции общения

Сущность понятия общение. Значение общения в жизни человека. Понятие общения и делового общения. Виды потребностей в общении (потребность в безопасности, собственно сама потребность в общении, потребность в познании, потребность быть индивидуальностью, потребность в престиже, потребность в доминировании, потребность в подчинении, потребность в покровительстве, потребность в помощи). Общение как вид деятельности. Типология общения (прямое и косвенное; непосредственное и опосредованное; формальное и неформальное; массовое и межличностное). Стили межличностного общения (ритуальный, императивный, манипулятивный, диалогический, гуманистический). Функции общения (обмен информацией, познание личности, организация деятельности, обмен ролями, сопереживание, самоутверждение).

Информационное обеспечение: [1, с.19 -23, 26-35; 2, с. 3-7, с. 8-16; 7, с. 3-5, с. 8-10, с.39-42]

Самостоятельная работа студентов

Составление конспекта по теме «Виды потребностей в общении (потребность в безопасности, собственно сама потребность в общении, потребность в познании, потребность быть индивидуальностью, потребность в престиже, потребность в доминировании, потребность в подчинении, потребность в покровительстве, потребность в помощи)».

Требования к оформлению конспекта изложены в главе «Общие указания к выполнению самостоятельной работы студентов».

Темы рефератов

1. Общественные и межличностные отношения.
2. Взаимосвязь общения и эффективности деятельности.
3. Культура общения.
4. Диалог, как форма общения.

Требования к оформлению реферата изложены в главе «Общие указания к выполнению самостоятельной работы студентов», образец оформления титульного листа, содержания и списка использованных источников смотрите в приложениях 1-3.

Вопросы для самоконтроля

1. Дайте определения понятиям «общение» и «деловое общение».
2. Каково значение общения в жизни человека?
3. Умеете ли вы принять замечание с достоинством и должным образом отреагировать на него?
4. Какие виды потребностей в общении вы знаете?
5. Можно ли рассматривать общение как вид деятельности?
6. Какие типы общения вы знаете?

7. Какие стили межличностного общения вы знаете?
8. Назовите профессии, в которых императивный тип общения используется эффективно.
9. Назовите сферы человеческих отношений, в которых применение императива неуместно.
10. Какие правила необходимо соблюдать в диалогическом общении?
11. Назовите функции, которые проявляются в общении.

Тема 1.2 Виды и стадии общения

Виды общения («контакт масок», примитивное, формально-ролевое, деловое, духовное, светское). Содержание общения: обмен информацией, выработка единой стратегии взаимодействия, восприятие людьми друг друга. Психологические типы абстрактных собеседников (позитивный собеседник, вздорный человек, всезнайка, болтун, трусишка, хладнокровный собеседник, незаинтересованный собеседник, важная птица, почемучка) и принципы построения с ними эффективного общения. Стадии общения (ориентировка в окружающих условиях, привлечение внимания собеседников, поиск совместимости собеседников, обмен и оценка фактов, столкновение мнений, принятие решения).

Информационное обеспечение: [1, с. 25, с.49 -52; 4, с. 512-516; 6, с. 631-635; 7, с. 37-39, 42]

Самостоятельная работа студентов

Составление конспекта по теме «Виды общения. Психологические типы абстрактных собеседников. Стадии общения».

Требования к оформлению конспекта изложены в главе «Общие указания к выполнению самостоятельной работы студентов».

Домашнее задание: определить принципы построения эффективного общения с различными типами абстрактных собеседников: вздорный человек (1), всезнайка (2), болтун (3), трусишка (4), хладнокровный собеседник (5), незаинтересованный собеседник (6), важная птица (7 или 8), почемучка (9 или 0).

Каждый студент выбирает из списка одного собеседника, согласно последней цифре шифра студенческого билета.

Требования к оформлению домашнего задания изложены в главе «Общие указания к выполнению самостоятельной работы студентов».

Вопросы для самоконтроля

1. Какие виды общения вы знаете?
2. В чем заключается задача делового общения?
3. Что означает уметь общаться?
4. Какие «абстрактные типы» собеседников вам известны?
5. Назовите стадии общения.

Раздел 2 Структура и средства общения

Тема 2.1 Коммуникативная сторона общения. Вербальные средства общения

Структура общения: коммуникативная, перцептивная, интерактивная стороны общения. Коммуникативная сторона общения. Общение как обмен информацией. Специфика коммуникативного процесса между людьми. Модель коммуникативного процесса. Факторы, влияющие на понимание сообщения. Коммуникативные барьеры, социальные и психологические причины их возникновения. Понятие о вербальных и невербальных средствах общения. Речь как средство коммуникации. Процесс искажения и потери информации при ее передаче.

Информационное обеспечение: [1, с. 23-24; 7, с. 53-56]

Самостоятельная работа студентов

Составление конспекта по теме «Понятие о вербальных и невербальных средствах общения. Речь как средство коммуникации. Процесс искажения и потери информации при ее передаче».

Требования к оформлению конспекта изложены в главе «Общие указания к выполнению самостоятельной работы студентов».

Домашнее задание: приведите не менее 5 примеров из повседневной жизни, демонстрирующих коммуникативные барьеры.

Требования к оформлению домашнего задания изложены в главе «Общие указания к выполнению самостоятельной работы студентов».

Вопросы для самоконтроля

1. Какие стороны входят в структуру общения?
2. Почему эффективность общения связывают с коммуникативной стороной?
3. Какие коммуникативные барьеры вам известны?

Тема 2.2 Невербальные средства общения

Значение невербальных средств общения и что к ним относится (движения тела, пространственная организация общения, дистанция между собеседниками, интонационные характеристики голоса, тактильное воздействие). Отношения между вербальным и невербальным сообщением (согласование, противоречие, сообщения касаются разных предметов). Характеристики невербальных средств общения (зоны общения, ориентация и угол общения, позы, группы жестов, мимика, взгляд, голос).

Информационное обеспечение: [7, с. 56-65]

Самостоятельная работа студентов

Домашнее задание: перечислить невербальные средства общения, дать краткую характеристику.

Требования к оформлению домашнего задания изложены в главе «Общие указания к выполнению самостоятельной работы студентов».

Написать эссе на тему: «Что означает выражение «читать человека»?»

Требования к оформлению эссе изложены в главе «Общие указания к выполнению самостоятельной работы студентов».

Темы рефератов

1. Виды и техники слушания партнера по общению.
2. Зависимость стиля общения от свойств темперамента.
3. Невербальное общение и его виды.

Требования к оформлению реферата изложены в главе «Общие указания к выполнению самостоятельной работы студентов», образец оформления титульного листа, содержания и списка использованных источников смотрите в приложениях 1-3.

Вопросы для самоконтроля

1. Какова роль невербального общения в межличностном взаимодействии?
2. Назовите виды невербальных средств общения.

Тема 2.3 Интерактивная сторона общения

Общение как организация взаимодействий между общающимися индивидами. Позиции в общении в русле транзактного анализа (родитель, взрослый, дитя) и их основные характеристики. Позиции ориентации участников взаимодействия: на контроль, на понимание. Виды социальных взаимодействий: кооперация, конкуренция, конфликт. Ролевое общение.

Информационное обеспечение: [7, с. 50-53]

Самостоятельная работа студентов

Составление конспекта по теме «Позиции в общении в русле транзактного анализа и их основные характеристики. Позиции ориентации участников взаимодействия. Виды социальных взаимодействий».

Требования к оформлению конспекта изложены в главе «Общие указания к выполнению самостоятельной работы студентов».

Вопросы для самоконтроля

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

Тема 2.4 Перцептивная сторона общения

Общение как восприятие и понимание друг друга партнерами по общению. Межличностное восприятие как основа для взаимопознания и взаимопонимания людей. Процесс формирования первого впечатления о человеке (внешний вид, манера поведения). Факторы, влияющие на восприятие (фактор превосходства, фактор привлекательности, отношение к нам со стороны окружающих).

Типичные искажения представлений о другом человеке (эффект ореола, эффект проекции, эффект первичности или новизны). Психологические механизмы восприятия (идентификация, эмпатия, аттракция, рефлексия, казуальная атрибуция, стереотипизация).

Информационное обеспечение: [7, с. 43-47]

Самостоятельная работа студентов

Составление конспекта по теме «Факторы восприятия. Типичные искажения восприятия. Психологические механизмы восприятия».

Требования к оформлению конспекта изложены в главе «Общие указания к выполнению самостоятельной работы студентов».

Темы рефератов

1. Средства выражения истинных чувств в процессе общения.
2. Психология взаимодействия и взаимопонимания.
3. Взаимосвязь общения и эффективности деятельности.

Требования к оформлению реферата изложены в главе «Общие указания к выполнению самостоятельной работы студентов», образец оформления титульного листа, содержания и списка использованных источников смотрите в приложениях 1-3.

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? Раскройте сущность каждого механизма.
5. Что такое стереотип, и каково его значение в профессиональной деятельности?
6. Что входит в понятие «перцептивная сторона общения»?

Раздел 3 Психология делового контакта

Тема 3.1 Психологические особенности подготовки и проведения деловых бесед, дискуссий и совещаний

Типы деловых бесед (информационные и дискуссионные). Подготовка деловой беседы (предварительная подготовка, определение целей, подготовка вопросов и аргументов, определение перечня вспомогательных материалов, составление плана беседы). Правила, позволяющие сделать деловую беседу эффективной (определенность, обоснованность, последовательность). Принципы ведения деловой беседы (рациональность, понимание, общение, достоверность, отказ от поучительного тона, разграничение между собеседником и предметом разговора, приоритет интересов, а не позиций, выделение круга возможностей, выявление критериев). Этапы деловой беседы (начало беседы, передача информации, аргументирование, выслушивание доводов собеседника, принятие этих доводов, принятие решения). Деловые дискуссии. Правила управления дискус-

сией (определить тему, разработать повестку дня, ознакомить с фактами, заранее пригласить участников, выбрать зал заседаний). Понятие деловое совещание.

Информационное обеспечение: [1, с. 45-48, с. 52-56, с. 62-66; 2, с. 52-60, с. 64-86;]

Самостоятельная работа студентов

Составление конспекта по теме «Принципы ведения деловой беседы. Деловые дискуссии. Правила управления дискуссией. Понятие деловое совещание».

Требования к оформлению конспекта изложены в главе «Общие указания к выполнению самостоятельной работы студентов».

Домашнее задание: ответить на вопрос. Какие типичные ошибки в проведении деловых совещаний наблюдаются в вашей организации?

Требования к оформлению домашнего задания изложены в главе «Общие указания к выполнению самостоятельной работы студентов».

Темы рефератов

1. Психологические основы деловой беседы и деловых переговоров.
2. Социально-психологические механизмы подражания.

Требования к оформлению реферата изложены в главе «Общие указания к выполнению самостоятельной работы студентов», образец оформления титульного листа, содержания и списка использованных источников смотрите в приложениях 1-3.

Вопросы для самоконтроля

1. В чем отличие информационных деловых бесед от дискуссионных?
2. В чем заключается предварительная подготовка деловой беседы?
3. Назовите этапы деловой беседы.
4. Перечислите принципы ведения деловой беседы.
5. Насколько уместен в разговоре с собеседником спор?
6. Какие приемы и методы ведения беседы могут привести к успешному ее завершению?
7. Перечислите правила управления дискуссией.

Тема 3.2 Психологические особенности публичного выступления

Общение в процессе публичного выступления. Правила общения с аудиторией (знайте, о чем говорить; соберите слушателей вместе; сделайте выступление неформальным; проявляйте уверенность; улыбайтесь; читая, говорите; смотрите на аудиторию; вкладывайте душу; помните о выразительности речи; завоюйте аудиторию; используйте невербальные средства общения; меньше говорите о себе; не злоупотребляйте цифрами; позаботьтесь о внешнем виде; держите дистанцию). Умение убеждать. Техника аргументации (достоверность, достаточность, доказательность, демонстрация доказательства). Методы аргументирования (фундаментальный метод, метод противоречия, метод «извлечения выводов», метод сравнения, метод «да... но», метод кусков, метод потен-

цирования, метод бумеранга, метод игнорирования, метод выведения, метод видимой поддержки, метод опроса).

Информационное обеспечение: [1, с. 56-62; 2, с. 138-141]

Самостоятельная работа студентов

Составление конспекта по теме «Общение в процессе публичного выступления. Правила общения с аудиторией. Техника аргументации».

Требования к оформлению конспекта изложены в главе «Общие указания к выполнению самостоятельной работы студентов».

Домашнее задание: описать метод аргументирования и привести пример (фундаментальный метод (1), метод противоречия (2), метод сравнения (3), метод «да... но» (4), метод кусков (5), метод бумеранга (6), метод игнорирования (7), метод выведения (8), метод видимой поддержки (9), метод опроса(0)).

Объяснить, какой метод аргументации приведен в данном примере.

И.С. Тургенев описал спор между Рудневым и Пигасовым о том, существуют убеждения или не существуют:

– Прекрасно! помолвил Рудин. – Стало быть, по-вашему, убеждений нет?

– Нет и не существует.

– Это ваше убеждение?

– Да.

– Как же вы говорите, что их нет. Вот вам уже одно, на первый случай. – Все в комнате улыбнулись и переглянулись.

Требования к оформлению домашнего задания изложены в главе «Общие указания к выполнению самостоятельной работы студентов».

Вопросы для самоконтроля

1. Ораторское искусство – что это?
2. Из каких этапов складывается работа над публичным выступлением?
3. Перечислите правила общения с аудиторией.
4. В чем состоит сущность убеждения?
5. Какова, с вашей точки зрения, эффективность убеждения?

Тема 3.3 Культура устной речи

Понятие этикет. Основные правила этикета (вежливость, точность, скромность, тактичность). Понятие речевой этикет. Основные правила речевого этикета (соблюдение норм ударения и произношения; употребление иностранных и просторечных слов, слов-паразитов; верное использование невербальных средств общения; сдержанность и аргументированность общения). Основные формы обращения. Использование форм обращения «ты» и «вы». Формы приветствия и прощания.

Информационное обеспечение: [1, с. 78-83; 7, с. 12-17]

Самостоятельная работа студентов

Составление конспекта по теме «Понятие этикет. Основные правила

этикета. Понятие речевой этикет. Основные правила речевого этикета. Основные формы обращения».

Требования к оформлению конспекта изложены в главе «Общие указания к выполнению самостоятельной работы студентов».

Домашнее задание: ответить на вопрос. Можно ли по манере человека говорить определить его профессию? Почему? Докажите?

Требования к оформлению домашнего задания изложены в главе «Общие указания к выполнению самостоятельной работы студентов».

Вопросы для самоконтроля

1. Как вы понимаете слова «речевой этикет»?
2. Сформулируйте основные правила речевого этикета?
3. Что означает понятие «культурное общение»?
4. Почему по речи судят об общей культуре человека?
5. Значение культуры речи в профессиональной деятельности человека.

Тема 3.4 Деловое общение по телефону

Телефонный разговор – один из видов делового общения. Особенности общения по телефону. Рациональная организация делового общения по телефону. Основные правила телефонного разговора.

Информационное обеспечение: [1, с. 66-69; 2, с. 20-22]

Самостоятельная работа студентов

Составление конспекта по теме «Телефонный разговор – один из видов делового общения. Особенности общения по телефону. Рациональная организация делового общения по телефону. Основные правила телефонного разговора».

Требования к оформлению конспекта изложены в главе «Общие указания к выполнению самостоятельной работы студентов».

Вопросы для самоконтроля

1. Чем отличается разговор по телефону от обычной беседы?
2. Как организовать общение по телефону, чтобы оно было рациональным?
3. Перечислите основные правила общения по телефону.
4. Почему нельзя использовать служебный телефон для личных разговоров?
5. Как пригласить к телефону коллегу?
6. Чего нельзя делать во время телефонного разговора?

Раздел 4 Социальная психология конфликта

Тема 4.1 Сущность и виды конфликтов

Понятие конфликт. Социально-психологическая характеристика основных видов конфликтов: внутриличностного, межличностного, между личностью и группой, межгруппового. Причины конфликтов в организациях: неправильное распределение ресурсов, взаимозависимость работников различной квалификации, различия в целях и ценностях, неудовлетворительные коммуникации, психологическая совместимость работников. Типы конфликтных личностей (де-

монстративного типа, ригидного типа, неуправляемого типа, сверхточного типа, бесконфликтного типа).

Информационное обеспечение: [3, с. 165-167; 4, с.180-183; 5, с.154-158]

Самостоятельная работа студентов

Составление конспекта по теме «Причины конфликтов в организациях».

Требования к оформлению конспекта изложены в главе «Общие указания к выполнению самостоятельной работы студентов».

Домашнее задание: определить к какому типу относятся следующие конфликты.

1. Сотруднику администрация предъявляет противоречивые требования к конечному результату его работы, и он не знает, как поступить.
2. Руководитель не оценил работу подчиненного и этим обидел его.

Требования к оформлению домашнего задания изложены в главе «Общие указания к выполнению самостоятельной работы студентов».

Вопросы для самоконтроля

1. Раскройте содержание понятия «конфликт».
2. Почему возникают конфликтные ситуации?
3. Какие вы знаете типы конфликтов?
4. Дайте психологическую характеристику каждому типу конфликтов.
5. Перечислите типы конфликтных личностей.

Тема 4.2 Особенности развития и пути разрешения конфликтов

Формула конфликта. Понятие конфликтоген и эскалация конфликтогенов. Типы конфликтогенов. Основные элементы структуры конфликта: стороны конфликта, предмет конфликта, условия протекания, мотивы участников, их действия, исход конфликтной ситуации. Функции и динамика конфликта. Разрешение конфликтов в группе (разрешение конфликта, урегулирование конфликта). Роль посредничества в урегулировании конфликта. Переговоры как универсальный способ разрешения конфликтов.

Информационное обеспечение: [4, с. 194-196; 5, с. 161-164; 7, с. 90-92]

Самостоятельная работа студентов

Составление конспекта по теме «Формула конфликта. Понятие конфликтоген и эскалация конфликтогенов. Типы конфликтогенов. Структура конфликта. Функции и динамика конфликта. Разрешение конфликтов в группе».

Требования к оформлению конспекта изложены в главе «Общие указания к выполнению самостоятельной работы студентов».

Домашнее задание: привести примеры конфликтогенов, выражающих стремление личности к превосходству над другой личностью. Разработать методы снятия агрессивности.

Требования к оформлению домашнего задания изложены в главе «Общие указания к выполнению самостоятельной работы студентов».

Вопросы для самоконтроля

1. Какова формула конфликта?
2. Существует ли взаимосвязь между формулой конфликта и возможностью его разрешения?
3. Что такое конфликтоген?
4. Какие типы конфликтогенов вы знаете?
5. Раскройте структуру конфликта.
6. Какими способами можно разрешить конфликт?
7. Объясните, кто такой посредник? Какова его роль в разрешении конфликтов?

Тема 4.3 Стратегии поведения в конфликтной ситуации

Правила поведения в конфликтной ситуации. Конструктивное поведение в конфликте и табу в конфликтной ситуации. Стратегии конфликтного взаимодействия: сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление, соперничество.

Информационное обеспечение: [7, с. 92-96]

Самостоятельная работа студентов

Составление конспекта по теме «Правила поведения в конфликтной ситуации. Конструктивное поведение в конфликте и табу в конфликтной ситуации».

Требования к оформлению конспекта изложены в главе «Общие указания к выполнению самостоятельной работы студентов».

Темы рефератов

1. Роль посредничества в урегулировании конфликта.
2. Переговоры как универсальный способ разрешения конфликтов.
3. Теории конфликта в зарубежной и отечественной социальной психологии.
4. Основные модели поведения в конфликте и соответствующие им типы участников.
5. Социально-производственная характеристика производственного конфликта.

Требования к оформлению реферата изложены в главе «Общие указания к выполнению самостоятельной работы студентов», образец оформления титульного листа, содержания и списка использованных источников смотрите в приложениях 1-3.

Вопросы для самоконтроля

1. Какие стратегии поведения в конфликтной ситуации вы знаете?
2. Раскройте сущность каждой стратегии поведения в продуктивном конфликте?
3. Какая стратегия, по вашему мнению, наиболее эффективна при решении конфликтов?
4. Какие правила поведения в конфликте вы знаете?
5. Что запрещено в конфликте?

Тема 4.4 Предотвращение конфликтов

Профилактика конфликтных отношений: организация жизни и деятельности коллектива; анализ конфликтной ситуации; увязка смысла деятельности членов коллектива с решаемыми задачами; четкая организация труда и любой иной общественной деятельности; знание руководством и органами самоуправления индивидуальных особенностей ее членов; сочетание в работе с членами коллектива методов убеждения и принуждения, контроля и проверки исполнения; психологическое прогнозирование вероятного их возникновения; правильное разрешение конфликтных ситуаций.

Информационное обеспечение: [5, с. 158-161]

Самостоятельная работа студентов

Составление конспекта по теме «Профилактика конфликтных отношений».

Требования к оформлению конспекта изложены в главе «Общие указания к выполнению самостоятельной работы студентов».

Вопросы для самоконтроля

1. Что выступает основой профилактики конфликтных отношений?
2. Кому принадлежит главная роль в профилактике конфликтов?
3. Как вы считаете, с кем нужно поводить профилактические мероприятия по предотвращению конфликтов?
4. В чем заключаются условия эффективности мер, направленных на предотвращение конфликтных взаимоотношений?
5. Способствует ли правильное разрешение конфликтных ситуаций предупреждению конфликтов?

ПЕРЕЧЕНЬ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

Номер темы	Номер и наименование работы	Количество аудиторных часов
1	2	3
Тема 1.2	Практическая работа 1 Развитие навыков общения с помощью психологических упражнений: «Первое знакомство», «Кто я?», «Вывеска», «Завоевать внимание», «Групповой портрет».	1
Тема 2.2	Практическая работа 2 Развитие навыков общения с помощью психологических упражнений: «Навыки невербального поведения», «Ожившая строка», «Не слышу», «Цвета эмоций», «Тихий разговор».	1
Тема 3.1	Практическая работа 3 Исследование общения с помощью психологических тестов: «Определение стратегии дискуссионного поведения», «Умеете ли вы вести деловое обсуждение»	1

	Изучение процесса выработки и принятия группового решения в ходе общения и групповой дискуссии при проведении ролевой игры «Потерпевшие кораблекрушение».	
Тема 3.2	Практическая работа 4 Подготовить публичное выступление о жизни вашей общины в рамках проведения ролевой игры «Необитаемый остров».	1
Тема 3.3	Практическая работа 5 Развитие навыков общения с помощью психологических упражнений: «Мысль одна, а слов много», «Техника интонирования», «Комплименты и благодарность», «Конкурс льстецов».	1
Тема 3.4	Практическая работа 6 Определение уровня конфликтности личности каждого студента с помощью тестов: «Насколько вы конфликтны?», «Оценка уровня конфликтности личности». Выявление трудных для управления личностей среди студентов своей группы.	1
Тема 4.3	Практическая работа 7 Определить собственную стратегию поведения в конфликтной ситуации с помощью психологических тестов. Определить конфликтность ситуации с помощью теста.	1
Тема 4.4	Практическая работа 8 Разгадывание кроссворда по теме «Конфликты»	1

ПРИМЕР ТЕСТА ДЛЯ ДИФФЕРЕНЦИРОВАННОГО ЗАЧЕТА

№	Задание (вопрос)
<i>Инструкция по выполнению заданий № 1-8: выберите букву, соответствующую правильному варианту ответа и запишите ее в бланк ответов.</i>	
1.	Сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности и включающий в себя коммуникацию, перцепцию и интеракцию, называется: А) общение; Б) восприятие; В) взаимодействие; Г) кооперация.
2.	Объяснение причин поведения другого человека в психологии называется термином: А) аттитюд; Б) аффилиация; В) каузальная атрибуция; Г) аттракция.

3.	Согласно теории транзактного анализа позиция человека, для которого свойственны адекватное восприятие действительности, рациональность и компетентность в решении различных вопросов в отношениях: А) взрослый; Б) родитель; В) ребенок; Г) директор.
4.	Вопросы, которые задаются в тех случаях, когда вы уже получили достаточную информацию по одной проблеме и хотите переключиться на другую или же, когда вы почувствовали сопротивление собеседника и пытаетесь его преодолеть. А) закрытые; Б) открытые; В) риторические; Г) переломные; Д) вопросы для обдумывания.
5.	Развернутый подготовленный диалог со слушателем. А) доклад; Б) сообщение; В) выступление; Г) беседа; Д) лекция.
6.	Длительность телефонного разговора определяет: А) руководитель организации; Б) секретарь директора; В) позвонивший; Г) тот, кому позвонили.
7.	Стратегия поведения в конфликте, при которой один участник идет на уступки другому в ущерб своим интересам: А) сотрудничество; Б) компромисс; В) приспособление; Г) избегание.
8.	Инцидент – это А) стремление к превосходству; Б) накопившиеся противоречия; В) открытое противостояние, являющееся следствием взаимоисключающих интересов и позиций; Г) стечение обстоятельств, которое является поводом для конфликта.
<i>Инструкция по выполнению заданий № 9-13: в соответствующую строку бланка ответов запишите пропущенные слова</i>	
9.	Установите, что связывает эти понятия между собой: Императивное, манипулятивное, диалогическое _____

10.	Взаимодействие людей в процессе совместной деятельности реализуется в _____ функции общения.
11.	Общение с использованием кинестетики, проксемики, такесики называется _____.
12.	Установите, что связывает эти понятия между собой: Конструктивный, деструктивный _____
13.	Следующая характеристика подходит для типа конфликтной личности: негибкий, непластичный, отличается честолюбием, завышенной самооценкой, нежеланием считаться с мнением окружающих _____
<i>Инструкция по выполнению заданий № 14-18: из приведенного перечня ответов выберите несколько верных вариантов и запишите их в соответствующую строку бланка ответов</i>	
14.	Типы «абстрактных» собеседников: А) позитивный человек; Б) негативный человек, В) баламут; Г) болтун; Д) трусишка; Е) неприступный собеседник; Ж) павлин; З) почемучка.
15.	Укажите причины непонимания при общении: А) сообщение передано невнятно; Б) речь медленная, доступная; В) использование жаргона; Г) логика рассуждений слишком сложна.
16.	Укажите позиции, которые соответствуют компромиссу: А) одна из сторон обладает достаточной властью и авторитетом; Б) обе стороны обладают одинаковой властью; В) обе стороны желают одного и того же, и удовлетворение этого желания имеет большое значение; Г) когда иного выбора нет и терять уже нечего; Д) возможность выработать временное решение, так как на выработку другого нет времени.
17.	Культура устной речи – это: А) правильность речи с точки зрения соответствия лексическим, грамматическим, фонетическим нормам; Б) выражение любви и уважения к родному языку, который естественным образом связан с историей родной страны и ее духовным богатством; В) духовная культура человека и уровень его общего развития как личности.
18.	Чего нельзя допускать в условиях конфликта:

- А) давать возможность партнеру «выпустить пар»;
- Б) употреблять фразы «Правильно ли я вас понял?», «Вы хотели сказать»;
- В) раздражаться, кричать, нападать;
- Г) уменьшать заслуги партнера и его вклад в общее дело;
- Д) игнорировать интересы партнера по общению;
- Е) задевать уязвимые места партнера.

Инструкция по выполнению заданий №19-20: соотнесите содержание столбца 1 с содержанием столбца 2. Запишите в соответствующие строки бланка ответов букву из столбца 2, обозначающую правильный ответ на вопросы столбца 1. В результате выполнения вы получите последовательность букв. Например,

<i>№ задания</i>	<i>Вариант ответа</i>
19	А-1, Б-2, В-3, Г-4

Установите соответствие между дистанцией общения и расстоянием между собеседниками:

	Дистанции общения	Расстояние между собеседниками
19.	А) личная	1) 15-45 см
	Б) интимная	2) 1,2 м – 3,6 м
	В) социальная	3) больше 3,6 м
	Г) публичная	4) 46 см-1,2 м

Установите соответствие между видом публичного выступления и целью выступления:

	Виды публичных выступлений по форме	Цель выступления
20.	А) Убеждающее	1) Используется в научном докладе, сообщении, лекции перед студентами.
	Б) Информационное	2) Используется при приветствии официальной делегации, вступительном слове перед каким-либо мероприятием.
	В) Развлекательное	3) Используется при неофициальных тостах, речах на банкетах, рассказы о смешных случаях.
	Г) Протоколно-этикетное	4) Выступление в научных, политических дискуссиях, предвыборных компаниях, рекламных выступлениях.

ОБЩИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЕ

Студент должен написать конспекты по каждой теме дисциплины. Выполнить все домашние задания. Написать один реферат по любой из тем (конспект по этой теме студент не пишет).

Требования к оформлению конспекта и домашнего задания

Конспект представляет собой работу по поиску ответа на конкретный вопрос, обозначенный в теме. Конспект должен содержать четкую информацию по теме. Не допускается простое бездумное скачивание информации из интернета.

Домашнее задание представляет собой работу по выполнению конкретных заданий, которые могут быть представлены по вариантам. Номер варианта – это последняя цифра в шифре студента (в номере зачетной книжки).

Конспекты и домашние задания должны быть выполнены на компьютере и распечатаны на листах формата А4. Конспект в печатном виде не должен превышать по объему 2-х печатных листов (поля документа: левое – 30 мм, правое – 10 мм, верхнее – 20 мм, нижнее – 20 мм; отступ первой строки 1,25 см; стиль шрифта TimesNewRoman, кегль – 14пт).

Требования к выполнению эссе и реферата

Эссе – это самостоятельная письменная работа на тему, предложенную преподавателем по проблематике читаемой дисциплины.

Цель написания эссе состоит в развитии навыков самостоятельного творческого подхода к пониманию и осмыслению проблем научного знания, возможности его прикладного использования, а также навыков письменного изложения собственных мыслей и отношения к различным социально-психологическим и общественным явлениям.

Эссе должно быть выполнено самостоятельно, как собственное рассуждение студента на основе информации, полученной из различных источников;

Реферат (лат.) «referre», что в буквальном переводе означает «докладывать, сообщать». Реферат имеет несколько значений: первое из них трактует слово «реферат» как доклад на определённую тему, включающий обзор соответствующих литературных и других источников; второе подаёт его как изложение содержания научной работы, книги и т. п.

Реферат никак не соотносится с вторичным текстом, переписанным из первоисточника, поскольку это самостоятельная исследовательская работа, раскрывающая суть изучаемой темы. Как правило, реферат отражает различные точки зрения на исследуемый вопрос, выражая в то же время и мнение самого автора.

Требования к структуре эссе и реферата

Эссе в печатном виде не должно превышать по объему 3-х печатных листов (включая титульный лист). Средний объем реферата 10-12 листов (без учета приложений).

В структуре эссе обязательными разделами письменной работы являются: титульный лист и основная часть.

Структура рефератов должна содержать:

- Титульный лист – на нем указывается название образовательного учреждения, тема реферата, название учебного курса, номер группы, Ф.И.О. автора, Ф.И.О. научного руководителя (проверяющего), место и год выполнения работы;
 - Содержание – введение; наименования всех разделов, подразделов, пунктов и подпунктов основной части задания; выводы; список источников информации;
 - Введение – во введении кратко формулируется проблема, указывается цель и задачи реферата;
 - Основная часть – состоит из нескольких разделов, в которых излагается суть реферата;
- Заключение – в заключении приводятся оценки полученных результатов работы, предлагаются рекомендации;
- Список использованных источников содержит перечень источников, на которые ссылаются в основной части реферата.
 - Приложения – дополнительный материал к реферату, не включенный в текст основной части.

Требования к оформлению эссе и реферата

Этап оформления реферата является не менее важным, чем остальные, так как на этом этапе студент должен не только свести все материалы по реферату в единый документ, но и оформить его в соответствии с установленными требованиями.

Текст реферата должен быть набран шрифтом кегль – 14 пт (Times New Roman), с межстрочным интервалом – 1,5. Требования к полям: левое – 30 мм, правое – 10 мм, верхнее – 20 мм, нижнее – 20 мм. Абзацный отступ составляет 1,25 см. Текст выравнивается по ширине.

Содержание работы структурируется по главам и параграфам. Главы и параграфы должны иметь заголовки, в конце которых точки не ставятся. Заголовки глав выравниваются по левому краю, печатаются жирным (14 пт) шрифтом (Times New Roman) заглавными буквами. Заголовки параграфов имеют абзацный отступ и печатаются жирным (14 пт) шрифтом (TimesNewRoman) строчными буквами, кроме первой (первая заглавная).

Между названием главы и пунктом, а также между пунктом и текстом имеется одна свободная строка с межстрочным 1,5 интервалом. Текст заголовков, состоящих из нескольких строк, набирается с одинарным межстрочным интервалом.

В оглавлении и тексте работы заголовки глав и параграфов нумеруются арабскими цифрами. Номер параграфа состоит из номера главы и параграфа, разделенных точкой.

Заголовки разделов «ВВЕДЕНИЕ», «ЗАКЛЮЧЕНИЕ», «СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ», «ПРИЛОЖЕНИЕ» не нумеруются.

Страницы текста реферата нумеруются, номер страницы ставится вверху справа. Титульный лист считается первым, но номер на нем не проставляется. «СОДЕРЖАНИЕ» – второй лист; «ВВЕДЕНИЕ» – третий.

Затем далее располагаются: «ГЛАВЫ», «ЗАКЛЮЧЕНИЕ», «СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ», «ПРИЛОЖЕНИЯ».

Каждая глава начинается с новой страницы. Параграфы начинать с новой страницы нецелесообразно. Глава не может содержать менее двух параграфов. Максимальное число параграфов – четыре.

Примечания располагают на той же странице, где сделана сноска.

Цитаты заключаются в скобки. Авторская пунктуация и грамматика сохраняется.

Эпиграфы оформляются с выравниванием по правому краю и печатаются курсивом (Times New Roman), размер шрифта 14 строчными буквами, кроме первой (первая заглавная). Если эпиграф занимает несколько строк, то печатается через одинарный межстрочный интервал. Эпиграф в стихах печатается соответственно стихотворным строкам. Автор эпиграфа указывается ниже эпиграфа на отдельной строке и оформляется жирным шрифтом.

В тексте реферата могут быть перечисления. Перед каждой позицией перечисления ставится прочерк, числовые обозначения позиций при перечислении внутри текста не рекомендуются. Исключением может быть обозначение позиций посредством числовых обозначений с круглыми скобками. Все перечисления следует записывать с абзацного отступа.

Иллюстрации по тексту реферата (рисунки, графики, диаграммы и др.) следует нумеровать арабскими цифрами сквозной нумерацией. Иллюстрации должны иметь наименования и пояснительные данные (подрисуночный текст). Надписи на иллюстрациях, наименования и подрисуночный текст выравниваются по центру. В подрисуночном тексте применяют межстрочный интервал – 1,0.

После наименования рисунка точка не ставится. Выше и ниже каждой иллюстрации следует оставить не менее одной свободной строки (межстрочный интервал – 1,5). Перенос части иллюстрации на другую страницу не допускается. На все иллюстрации в тексте должны быть ссылки и разъяснения.

Массивы цифровых данных оформляют в виде таблиц. Таблицы имеют сквозную нумерацию. По правому краю выравнивают номер таблицы, например, Таблица 2 (без знака №). На следующей строке размещают название таблицы и выравнивают его по центру.

Номер таблицы, название и все заполнения выполняется шрифтом 14 пт (Times New Roman), при этом, в случае необходимости, внутри таблицы можно применять и более мелкий шрифт (до 10 пт), интервал между строк – минимальный.

Перед таблицей и после таблицы необходимо оставить не менее чем по одной свободной строке (межстрочный интервал – 1,5). Если таблица имеет размеры, не превышающие размер страницы, перенос части таблицы на другую

страницу не допускается. Если таблица имеет размеры более чем одна страница, перенос таблицы допускается. При этом на каждой новой странице в правом верхнем углу делается надпись «Продолжение таблицы» с указанием ее номера (название таблицы при переносе не повторяется). Далее через один межстрочный интервал повторяются заголовки граф.

Ссылки по тексту на таблицы следует давать в полном виде, например: «Данные приведены в таблице 4». Допускается помещать таблицу вдоль длинной стороны листа (альбомный вариант).

Ссылки по тексту на источники, которыми пользовался студент, при выполнении реферата, обозначаются числом в квадратных скобках. Рекомендуется указывать не только источник, но и страницу этого источника. Образец ссылки: [21, с. 621]. Первое число в скобках должно соответствовать номеру источника в списке использованных источников, который размещается в конце работы. Второе число – номер страницы. В некоторых случаях, когда ссылки отражают не конкретный вывод автора, а его концепцию, изложенную во всей работе, указывать номера страниц источника нецелесообразно. Например, «Теория многоуровневых иерархических систем изложена в классической работе В.П. Астахова [24]...». Ссылки одновременно на несколько источников допускаются в незначительных количествах: «Ряд авторов [32, с.8], [44, с.50], [12, с.26] полагают...». При этом в квадратные скобки заключается номер каждого отдельно взятого источника.

Смысловое содержание введения и заключения не предполагают наличия ссылок: эти разделы являются личным умозаключением студента.

Список использованных источников приводится в алфавитном порядке в конце реферата. Он составляется в соответствии с ГОСТ 7.1–2003: «Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления».

После списка использованных источников размещаются «ПРИЛОЖЕНИЯ». Каждое приложение следует начинать с новой страницы, с указанием в правом верхнем углу слова «ПРИЛОЖЕНИЕ». Нумеруются приложения последовательно арабскими цифрами (без знака №), например «ПРИЛОЖЕНИЕ 5».

Непременным требованием, предъявляемым к оформлению реферата и эссе, является безупречная грамотность.

Распечатывают реферат на одной стороне листа.

1. Баскаков А.М. Этика и психология делового общения [Текст]: Учебное пособие для учащихся образовательных школ. – Челябинск, 1993. – 194 с.
 2. Леонов Н.И. Психология делового общения. Учебное пособие [Текст]. – М.: Издательство Московского психолого-социального института; Воронеж: Издательство НПО «МОДЭК», 2002. – 216 с. (Серия «Библиотека психолога»)
 3. Практическая психология для менеджеров [Текст] – М.: Информационно издательский дом «Филинь», 1996. – 368 с.
 4. Психология и этика делового общения: Учебник для вузов [Текст]/ В.Ю. Дорошенко, Л.И. Зотова, В.Н. Лавриненко и др.; Под ред. проф. В.Н. Лавриненко. – 2-е изд. перераб. и доп. – М.: Культура и спорт, ЮНИТИ 1997. – 279 с.
 5. Социальная психология: Учеб. Пособие для вузов [Текст]/ Под ред. проф. А.М. Столяренко. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2001. – 543 с.
 6. Столяренко Л.Д. Основы психологии [Текст]. – Ростов н/Д.: Издательство «Феникс», 1996. – 736 с.
 7. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения [Текст]: Учебник для нач. проф. образования. – М.: ПрофОбрИздат, 2002. – 128 с.
- Дополнительная
8. Андреева Г.М. Социальная психология [Текст] – М.: Аспект Пресс, 1996.
 9. Кабушкин Н.И. Основы менеджмента Учебник. Мн.: НПЖ «ФУА», ЗАО «Экономпресс, 1997. – 284 с.
 10. Ксенчук Е.В., Киянова М.К. Технология успеха [Текст]. – М.: «Дело ЛТД», 1993. – 192 с.
 11. Немов Л.С. Психология [Текст]: Учеб. для студентов высш. пед. учеб. заведений: В 3 кн. Кн 1. Общие основы психологии. – 3-е изд. – М.: Гуманит. изд. центр ВЛАДОС, 1997. – 668 с.
 12. Психологические тесты (для деловых людей) [Текст] Составитель: к.п.н. Н.А. Литвинцева. – «Бизнес-школа «Интел-синтез», 1994.
 13. Психология управления [Текст]: Курс лекций / Л.К. Аверченко, Г.М. Залесов, Р.И. Мокшанцев, В.М. Николаенко; отв. ред. М.В. Удальцова. – Новосибирск: Изд-во НГАЭиУ; М.: ИНФРА-М, 1997. – 150 с.
 14. Розанова В.А. Психология управления [Текст]. Учебное пособие, изд. 2-е перераб. и доп. – М.: ЗАО «Бизнес-школа «Интел-синтез», 2000. – 384 с.
 15. Рогов Е.И. Психология общения [Текст]. – М.: Гуманит. изд. центр ВЛАДОС, 2002. – 336 с.: ил. – (Азбука психологии)
 16. Шепель В.М. Управленческая психология [Текст]. – М.: Экономика, 1984. – 248 с.

Министерство образования и науки Самарской области
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Самарской области
«САМАРСКИЙ ЭНЕРГЕТИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»
(ГБПОУ «СЭК»)

РЕФЕРАТ

по дисциплине «Психология общения»

на тему: _____

Выполнил:

студент группы _____
_____ / _____ /
(ФИО)

Проверил: преподаватель

_____ / _____ /
(ФИО)

« ____ » _____ 20 ____ г.

Оценка « _____ »

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	3
Глава 1 Понятие и общие характеристики общения	4
1.1 Понятие и виды общения	
1.2 Характеристики общения.....	7
Глава 2 Роль общения в психическом развитии человека	10
2.1 Значение общения для психического развития человека.....	10
2.2 Роль различных видов общения в психическом развитии общества	15
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	24
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ.....	25
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	26

ПРИЛОЖЕНИЕ 3

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Леонов, Н.И. Психология делового общения. Учебное пособие [Текст] / Н.И. Леонов. – М.: Издательство Московского психолого-социального института; Воронеж: Издательство НПО «МОДЭК», 2002. – 216 с. (Серия «Библиотека психолога»).
2. http://psychologi.net.ru/books_isk_ob.html [Электронный ресурс]. Искусство общения. Книги.

Содержание

Введение	3
Тематический план дисциплины	4
Содержание дисциплины	5
Перечень практических занятий	15
Пример теста для дифференцированного зачета	16
Общие указания к выполнению самостоятельной работы студентов	20
Информационное обеспечение	24
Приложения	25