

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Ярославский государственный университет им. П.Г. Демидова
Кафедра педагогики и педагогической психологии

УТВЕРЖДАЮ

Декан исторического факультета



Р.М. Фролов

20 мая 2025 г.

Рабочая программа дисциплины
«Психология общения»

Направление подготовки
42.03.01 Реклама и связи с общественностью

Направленность (профиль)
«Реклама и связи с общественностью»

Форма обучения
очная

Программа одобрена
на заседании кафедры
«25» марта 2025 года, протокол № 8

Программа одобрена НМК
факультета психологии
протокол № 7 от «21» апреля 2025 года

1. Цели освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины «Психология общения» являются: развитие культуры общения, формирование у обучающихся соответствующих психологических качеств деловой коммуникации в устной и письменной формах. Задачи дисциплины: изучение общих законов и приемов вербальной и невербальной коммуникации, развитие навыков публичного выступления, формирования конфликтологической компетентности, владения стратегиями эффективного межличностного и делового взаимодействия.

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Психология общения» относится к обязательной части.

Дисциплина «Психология общения» базируется на начальном, школьном уровне знаний студентов и преподается на 1 курсе. Изучение дисциплины способствует освоению дисциплин, относящихся к обязательной и части формируемой участниками образовательных отношений, в частности курсов: «Методы научных исследований в рекламной деятельности», «Основы теории коммуникации, включая деловые и межличностные коммуникации», «Профессиональная этика и этикет». Полученные знания и навыки являются необходимыми для прохождения учебной и производственной практики, организации и проведения научно-исследовательской работы студентов.

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих элементов компетенций в соответствии с ФГОС ВО, ООП ВО и приобретения следующих знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности:

Формируемая компетенция (код и формулировка)	Индикатор достижения компетенции (код и формулировка)	Перечень планируемых результатов обучения
Универсальные компетенции		
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	ИД-УК-4.6. Грамотно строит коммуникацию, исходя из целей и ситуации; использует коммуникативно приемлемые стиль общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами.	<u>Знать:</u> 1. Место и роль психологии в жизни человека и общества, основные направления и методы современной психологии. 2. Основные законы вербальной коммуникации и средства невербального общения. 3. Правила организации делового общения. <u>Уметь:</u> 1. Анализировать и оценивать успешность деловой коммуникации. 2. Работать с текстом. <u>Владеть:</u> 1. Навыками публичного выступления. 2. Осуществлять выбор адекватной стратегии взаимодействия.

4.Объем, структура и содержание дисциплины «Психология общения»

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 акад. часов.

№ п/п	Темы (разделы) дисциплины, их содержание	Семестр	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу студентов, и их трудоемкость (в академических часах)						Формы текущего контроля успеваемости Форма промежуточной аттестации (по семестрам) Формы ЭО и ДОТ (при наличии)
			Контактная работа						
			лекции	практические	лабораторные	консультации	аттестационные испытания	самостоятельная работа	
1.	Введение в психологию.	1	2	2		1		13	Устный опрос. Контрольная работа №1, СРС №1,2
2.	Общение как категория психологии. Коммуникативная функция общения.	1	4	4		1		13	Устный опрос Контрольная работа №2 Контрольная работа №3 СРС № 3
3.	Перцептивная и интерактивная функции общения.	1	4	4		1		13	Устный опрос. Написание реферата. Контрольная работа №4 СРС №4,
4.	Деловое общение.	1	4	4		1		13	Устный опрос Контрольная работа №5, СРС №6
5.	Общение и личность.		4	4		1		13	Устный опрос Контрольная работа № 6, СРС №7
	Итоговая аттестация студентов	1					0,3	1,7	Зачет
	Всего 108 часов		18	18		5	0,3	66,7	

Содержание разделов дисциплины:

Тема 1: Введение в психологию.

Становление психологии как науки. Место психологии в системе наук. Отрасли психологии. История развития психологического знания. Основные методы психологических исследований.

Тема 2: Общение как категория психологии. Коммуникативная функция общения.

Вербальная коммуникация. Невербальная коммуникация. Проксемика, кинесика, экстралингвистика, паралингвистика, визуальное общение. Условия эффективности

коммуникации. Роль обратной связи в коммуникативном процессе. Коммуникативные барьеры. Психология публичного выступления.

Тема 3: Перцептивная и интерактивная функции общения.

Механизмы социальной перцепции (идентификация, рефлексия, стереотипизация). Каузальная атрибуция. Эффекты восприятия. Понятие имиджа. Сущность интеракции. Психологическая совместимость. Стратегии взаимодействия. Характеристика основных стратегий взаимодействий: соперничество, компромисс, приспособление, избегание, сотрудничество. Конфликтологическая компетентность. Ассертивное поведение. Виды взаимодействия.

Тема 4: Деловое общение.

Характеристика и формы делового общения. Проблема субъекта общения и предмета общения в разных видах общения. Специфика делового общения. Виды, формы и стили делового общения. Деловая беседа. Деловые переговоры. Основные условия переговорного процесса. Телефонные переговоры. Имидж в деловом общении.

Тема 5: Общение и личность.

Индивид, личность, индивидуальность и субъект деятельности. Соотношение биологического и социального в структуре личности. Проявление темперамента и характера в общении. Совместимость темпераментов. Направленность личности. Эмоции и чувства в общении. Мотивы и потребности.

5. Образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения и дистанционные образовательные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

При преподавании курса используются следующие образовательные технологии:

- **интерактивная лекция** (лекция в диалоговой форме, в формате проблемных вопросов и поиска ответов на них на основе изученного и изучаемого в настоящий момент материала);
- **академическая лекция** (или лекция общего курса) – последовательное изложение материала, осуществляемое преимущественно в виде монолога преподавателя. Требования к академической лекции: современный научный уровень и насыщенная информативность, убедительная аргументация, доступная и понятная речь, четкая структура и логика, наличие ярких примеров, научных доказательств, обоснований, фактов;
- **практическое занятие** – занятие, посвященное освоению конкретных умений и навыков и закреплению полученных на лекции знаний по предложенному алгоритму.
- **дистанционные формы** Zoom лекция

В процессе обучения используются следующие технологии электронного обучения и дистанционные образовательные технологии:

Электронный учебный курс в LMS Электронный университет Moodle ЯрГУ, в котором:

- представлены задания для самостоятельной работы обучающихся по темам дисциплины;
- осуществляется проведение отдельных мероприятий текущего контроля успеваемости студентов;
- представлены тексты лекций по отдельным темам дисциплины;
- представлен список учебной литературы, рекомендуемой для освоения дисциплины;
- имеется список вопросов для проведения промежуточной аттестации.

6. Перечень лицензионного и (или) свободно распространяемого программного обеспечения, используемого при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

В процессе осуществления образовательного процесса по дисциплине используются:

для формирования материалов для текущего контроля успеваемости и проведения промежуточной аттестации, для формирования методических материалов по дисциплине:

- программы Microsoft Office;
- издательская система LaTeX;
- Adobe Acrobat Reader.
- Платформа Moodle
- Google-таблицы, Google-презентации
- мультимедийная презентация.

7. Перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (при необходимости)

В процессе осуществления образовательного процесса по дисциплине используются:

- Автоматизированная библиотечно-информационная система «БУКИ-NEXT»
http://www.lib.uniyar.ac.ru/opac/bk_cat_find.php
- Электронно-библиотечная система «Юрайт» <https://www.biblio-online.ru/>

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (при необходимости), рекомендуемых для освоения дисциплины

а) основная литература

1. Гуревич, П. С. Психология и педагогика: учебник и практикум для вузов / П. С. Гуревич. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2025. – 429 с. // Образовательная платформа Юрайт. – URL: <https://urait.ru/bcode/560281>

б) дополнительная литература

1. Леонов, Н. И. Психология общения: учебник для среднего профессионального образования / Н. И. Леонов. – 4-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2025. – 193 с. // Образовательная платформа Юрайт. – URL: <https://urait.ru/bcode/564997>

9. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине включает в свой состав специальные помещения:

- учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа;
- учебные аудитории для проведения практических занятий (семинаров);
- учебные аудитории для проведения групповых и индивидуальных консультаций;
- учебные аудитории для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации;
- помещения для самостоятельной работы;
- помещения для хранения и профилактического обслуживания технических средств обучения.

Специальные помещения укомплектованы средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде ЯрГУ.

Авторы:

Кандидат психологических наук, доцент

А.С. Кашапов

**Приложение № 1 к рабочей программе дисциплины
«Психология общения»**

**Фонд оценочных средств
для проведения текущей и промежуточной аттестации студентов
по дисциплине**

**1. Типовые контрольные задания или иные материалы,
необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности,
характеризующих этапы формирования компетенций**

**Контрольные задания и иные материалы,
используемые в процессе текущей аттестации
(проверка сформированности УК-4: ИД-УК-4.6)**

Вопросы и задания для самостоятельной работы по теме № 1 Введение в психологию.

Задание для СРС №1

Составьте синквейны к понятиям «Психика», «Психология», «Метод» отражающие различия психологического содержания.

Критерии оценки задания

Оценку «отлично» получает лучший синквейн по мнению большинства членов учебной группы

зачтено – составленный синквейн полностью отражает сущность описываемого понятия

не зачтено - составленный синквейн не отражает сущность описываемого понятия

Задание для СРС №2

Составьте глоссарий к теме «Введение в психологию»

1. Становление психологии как науки.
2. Место психологии в системе наук.
3. Отрасли психологии.
4. История развития психологического знания.
5. Основные методы психологических исследований.

Вопросы и задания для самостоятельной работы по теме №2 Общение как категория психологии. Коммуникативная функция общения.

Задание для СРС №3

Составьте синквейны к понятиям «Общение», «Коммуникация», отражающие различия психологического содержания.

Критерии оценки задания

Оценку «отлично» получает лучший синквейн по мнению большинства членов учебной группы

зачтено – составленный синквейн полностью отражает сущность описываемого понятия

не зачтено - составленный синквейн не отражает сущность описываемого понятия

Вопросы и задания для самостоятельной работы по теме №3 Перцептивная и интерактивная функции общения.

Задание для СРС №4

Ответьте на вопросы теста, обработайте результаты по ключу.

«Методика диагностики уровня эмпатических способностей Бойко В.В.

Составьте психологическую характеристику.

Критерии оценки задания

Зачтено – характеристика отражает полученные в результате тестирования показатели

Не зачтено – характеристика не составлена, характеристика не опирается на полученные в результате тестирования показатели

Задание для СРС №5

Ответьте на вопросы теста, обработайте результаты по ключу.

«Тест-опросник К. Томаса на поведение в конфликтной ситуации»

Составьте психологическую характеристику

Разработайте рекомендации поведения в конфликтной ситуации

Критерии оценки задания

Зачтено – характеристика отражает полученные в результате тестирования показатели, предложены рекомендации

Не зачтено – характеристика не составлена, характеристика не опирается на полученные в результате тестирования показатели, рекомендации поведения в конфликтной ситуации отсутствуют.

Вопросы и задания для самостоятельной работы по теме № 4 Деловое общение.

Задание для СРС №6

Ответьте на вопросы теста, обработайте результаты по ключу.

«Тест «Администратор или лидер?»» Методика предназначена для оценки преобладания администраторских или лидерских (организаторских и коммуникативных) способностей.

Составьте психологическую характеристику.

Критерии оценки задания

Зачтено – характеристика отражает полученные в результате тестирования показатели

Не зачтено – характеристика не составлена, характеристика не опирается на полученные в результате тестирования показатели

Вопросы и задания для самостоятельной работы по теме № 5 Общение и личность.

Индивид, личность, индивидуальность и субъект деятельности. Соотношение биологического и социального в структуре личности. Проявление темперамента и характера в общении. Совместимость темпераментов. Направленность личности. Эмоции и чувства в общении. Мотивы и потребности.

Вопросы к промежуточным контрольным работам:

Контрольная работа № 1: МЕТОДЫ ПСИХОЛОГИИ.

Вариант 1.

Выберите верный ответ на вопрос.

1. Впервые экспериментальный метод в психологии был предложен...

А) Аристотелем Б) Гиппократом В) В. Вундтом Г) З. Фрейдом.

2. Гипотеза в психологическом исследовании – это...

А) Вопрос, который ставит исследователь перед началом работы по теме.

Б) Четко сформулированная цель исследования.

В) Предположительный ответ на вопрос о характере связи исследуемых событий.

Г) Формулировка проблемы исследования.

3. Метод, который заключается в слежении за объектом в ожидании когда интересующее явление проявится называется...

А) Наблюдение. Б) Социометрия. В) Эксперимент. Г) Интервью.

4. Лонгитюдный метод также можно назвать...

А) Метод поперечных срезов. Б) Метод комплексного анализа.

В) Метод диагональных срезов. Г) Метод продольных срезов.

5. Основным достоинством эксперимента в отличие от наблюдения является...
- А) Простота проведения.
 - Б) Возможность контролировать зависимую и независимую переменные.
 - В) Проведение исследования в естественных условиях.
 - Г) Влияние экспериментатора на ход исследования.
6. Метод включенного наблюдения заключается в том, что
- А) Сам психолог, наблюдая за собой, становится испытуемым.
 - Б) Сам психолог становится активным участником того процесса, за которым он наблюдает.
 - В) Психолог использует специальные средства (магнитофон, зеркало Гезелла) с целью скрыть процесс наблюдения от испытуемых.
 - Г) Психолог активно обсуждает процесс наблюдения с испытуемыми.
7. Эксперимент, который проводится в реальных жизненных условиях, называется...
- А) Лабораторный
 - Б) Полевой
 - В) Естественный
 - Г) Констатирующий
8. Стандартные методы психологического исследования, имеющие строгую процедуру применения и нормы, называются...
- А) Проективные методики.
 - Б) Интервью.
 - В) Тесты.
 - Г) Формирующий эксперимент.
9. Социометрия – метод изучения...
- А) Личностных особенностей человека.
 - Б) Особенности взаимоотношений в группе.
 - В) Вербальных и невербальных реакций на предложенный стимул.
 - Г) Документов и продуктов деятельности человека.

Вариант 2

Выберите верный ответ, продолжите высказывание.

1. Первым этапом психологического исследования является...
- А) Выдвижение гипотезы исследования.
 - Б) Подготовка экспериментальной базы.
 - В) Формулировка проблемы.
 - Г) Определение цели и задачи исследования.
2. Впервые экспериментальный метод в психологии был применен в...
- А) 16- веке
 - Б) 18- веке
 - В) 19- веке
 - Г) 20- веке
3. Метод, который состоит в многократном обследовании одних и тех же лиц на протяжении длительного периода времени, называется...
- А) Метод поперечных срезов.
 - Б) Метод продольных срезов.
 - В) Метод комплексного анализа.
 - Г) Метод диагональных срезов.
4. Отличием метода наблюдения от иных методов является...
- А) Возможность максимальной фиксации условий исследования.
 - Б) Возможность изменения зависимой и независимой переменных.
 - В) Невмешательство исследователя в протекание изучаемых явлений.
 - Г) Возможность воспроизведения условий исследования.
5. Эксперимент, в котором ситуация складывается без вмешательства исследователя -
- А) Лабораторный.
 - Б) Естественный.
 - В) Полевой.
 - Г) Формирующий.
6. В ситуациях, когда характер наблюдаемого процесса может существенно измениться, если испытуемый знает, что за ним наблюдают, в психологии используется метод...
- А) Скрытого наблюдения
 - Б) Включенного наблюдения.
 - В) Внешнего наблюдения.
 - Г) Комплексного наблюдения.
7. Какое из данных утверждений не является характеристикой эксперимента:
- А) Эксперимент предполагает специальную организацию ситуации.
 - Б) Активное вмешательство в ситуацию исследователя.
 - В) Полную объективность полученных результатов.
 - Г) Относительно полный контроль переменных.
8. Какой из перечисленных методов не относится к разряду психодиагностических :
- А) Тесты.
 - Б) Беседа
 - В) Проективные методики.
 - Г) Близнецовый метод.
9. Эффекты Пигмалиона и Хоторна описывают:

- А) Возможные недостатки метода Наблюдения
- Б) Возможные недостатки Эксперимента, как психологического метода.
- В) Условия планирования психологического исследования.
- Г) Особенности механизма проекции.

Ключ к тестовому заданию (правильные ответы)

Вариант 1.		Вариант 2	
1	А	1	В
2	В	2	В
3	А	3	Б
4	Г	4	В
5	Б	5	Б
6	Б	6	А
7	В	7	В
8	В	8	Г
9	Б	9	Б

Оценка «отлично» 8-9 правильных ответов

Оценка «хорошо» 6-7 – правильных ответов

Оценка «удовлетворительно» - 4-5 правильных ответов

Оценка «не удовлетворительно» - меньше 4-х правильных ответов

Контрольная работа № 2 Общение как коммуникация

1. Общение, осуществляемое с помощью несловесных знаков, называют:
 - а. Вербальным б. Невербальным в. Речевым
2. Общение по телефону называют:
 - а. Непосредственным б. Опосредованным в. Невербальным
3. Главным средством общения является:
 - а. Язык б. Речь в. Мимика
4. Короткое, вялое пожатие руки свидетельствует о:
 - а. Доброжелательность б. Равнодушие в. Волнение
5. Жесты, свидетельствующие об обмане – это:
 - а. Закладывание рук за спину б. Прикрытие рта рукой. в. Поглаживание носа
6. Екатерина составила доклад на десяти страницах, с которой собирается выступить перед коллегами. Что бы вы ей посоветовали для того, чтобы удержать внимание слушателей?
 - а. Читать с листа б. Смотреть прямо перед собой в пространство
 - в. Говорить с опущенными глазами
 - г. Поддерживать со слушателями визуальный контакт
7. В каком направлении должен смотреть оратор в публичном выступлении?
 - а. Перед собой б. Вверх. в. В глаза слушателям
8. Доминирующее пожатие руки - это когда у собеседника:
 - а. Ладонь вниз б. Ладонь вверх в. Одинаковые
9. 12. В процессе коммуникации между людьми невербальные средства занимают :
 - а. 60 - 80% б. 50% в. 90%
10. Общение, осуществляемое с помощью слов, называют:
 - а. Вербальным б. Невербальным в. Речевым
11. Цель ритуального общения - это:
 - а. Потребность в понимании, сочувствии б. Поддержка связи с социумом
 - в. Отношение к партнеру как к средству достижения целей

12. Что означает долгий неподвижный взгляд в глаза собеседнику?
 - а. «Не понял, повтори» б. «Хочу подчинить себе». в. Страх и желание уйти.
13. Из средств коммуникации, является наиболее распространенным?
 - а. Устная речь б. Письменное уведомление
 - в. Жесты г. Мимика
14. Особенности произношения относят к:
 - а. Кинетики б. Проксемике в. Паралингвистика
15. Сторона общения связана с обменом информации?
 - а. Перцептивная б. Коммуникативная в. Интерактивная
16. Что относят к кинетическим элементам в невербальном общении?
 - а. Позы, жесты, мимика б. Паралингвистикаа в. Проксемика
 - г. Визуальное общение
17. Человек может активно слушать в среднем:
 - а. 30 минут б. 15 минут в. 40 минут
18. Что не относится к запрещенным приемам во время деловой беседы?
 - а. Оценивать личность партнера
 - б. Перебивать партнера
 - в. Подчеркивать разницу между собой и партнером
 - г. Поддерживать визуальный контакт

Ключ к тестовому заданию (правильные ответы)

№ вопроса	ответ	№ вопроса	ответ
1	б	10	а
2	а	11	б
3	а	12	б
4	б	13	а
5	б	14	в
6	в	15	б
7	в	16	а
8	б	17	в
9	а	18	г

Оценка «отлично» 18-16 правильных ответов

Оценка «хорошо» 15-13 – правильных ответов

Оценка «удовлетворительно» - 12- 10 правильных ответов

Оценка «не удовлетворительно» - меньше 10-х правильных ответов

Контрольная работа № 3 Невербальное общение

Тема «Общение как категория психологии»

ВАРИАНТ 1.

Определите вид невербальной коммуникации: Кинесика (К), Проксемика (П), Экстралингвистика Паралингвистика (Э-П), Визуальное общение (В); и дайте краткую психологическую характеристику для каждого из предложенных примеров.

1. Постукивание предметами или пальцами, ерзание по стулу, помахивание ногой, являются проявлением....
2. Выражение "холодные глаза и смеющийся рот" - яркий пример....
3. Часто можно заметить, что выступающий заполняет паузы звуками «э, мэ...».

4. Собираение несуществующих ворсинок, отряхивание одежды, почесывание шеи, снятие и надевание кольца говорят о том, что партнер испытывает.
5. Дети и старики, в отличие от подростков и людей среднего возраста предпочитают общаться (на более близком или отдаленном расстоянии).
6. В разговоре собеседник отводит или опускает глаза, можно предположить, что...
7. Похлопывание по спине независимо от возраста или положения, в американском коммуникативном поведении расценивается просто как дружеское расположение, а у нас, скорее, будет выражать.....
8. Беседы, во время которых не стремятся установить близкие отношения, и речь идет больше о том или ином деле, чем о человеке (когда между собеседниками стоит обеденный или письменный стол) проходят на расстоянии соответствующем...
9. Переведение взгляда на окружающие предметы и в потолок –это признаки...

ВАРИАНТ 2.

Определите вид невербальной коммуникации: Кинесика (К), Проксемика (П), Экстралингвистика Паралингвистика (Э-П), Визуальное общение (В); и дайте краткую психологическую характеристику для каждого из предложенных примеров (продолжите предложения)

1. Скрещенные на груди руки, напряженная поза чаще всего являются проявлением...
2. Человек опирается подбородком или щекой на руку или обе (ладони, или сложенные кулаки).
3. Разглядывание часов, взгляд "мимо" возможно свидетельствует о....
4. Как показывают наблюдения, незнакомые люди, желающие спросить о чем-то прохожего, приближаются к нему на расстояние
5. Если человек сидит на краешке стула, всем телом как бы устремлен вперед, руками уперся в колени –
6. Сидящие в аудитории могут в определенной степени обращать на себя внимание своим местоположением. Те, кто садится в центре, особенно в первых рядах.
7. Настойчивый и пристальный взгляд в глаза (зрачки сужены) - признак враждебности и явного желания доминировать;
8. В американской очереди обычно расстояние между людьми чуть больше, чем в русской, что характеризует...
9. Часто это можно наблюдать на семинарских занятиях. Впереди или в центре располагаются те, кто....

Ключ к тестовому заданию (правильные ответы)

Вариант 1.		Вариант 2	
1	К	1	К
2	В	2	К
3	Э-П	3	К
4	К	4	П
5	П	5	П
6	В	6	П
7	К	7	В
8	П	8	П
9	В	9	П

Оценка «отлично» 8-9 правильных ответов

Оценка «хорошо» 6-7 – правильных ответов

Оценка «удовлетворительно» - 4-5 правильных ответов

Оценка «не удовлетворительно» - меньше 4-х правильных ответов

Контрольная работа № 4 Перцептивная функция общения

Определите какие утверждения являются верными, а какие нет.

1. Общение, осуществляемое с помощью несловесных знаков, называют:
а. Вербальным б. Невербальным в. Речевым
2. По каким законам действуют болельщики на стадионах во время спортивных соревнований?
а. Заражения б. Рефлексия в. Эмпатия
3. Какой из методов распознавания эмоций является лучшим?
а. По словесному описанию б. По мимике и жестам в. По интонациям
4. Сторона общения связана с организацией взаимодействия?
а. Коммуникативная б. Интерактивная в. Перцептивная
5. Эмоционально - волевое воздействие на человека называют:
а. Убеждение б. Суггестия в. Заражение
6. Сторона общения связана с процессом восприятия партнера по общению?
а. Перцептивная б. Коммуникативная в. Интерактивная
7. Какого собеседника Вам легче убедить в своей правоте?
а. Кто относится к Вам с симпатией
б. Кто относится к Вам с антипатией
в. Кто к Вам равнодушен
8. Способность постижения эмоционального состояния другого человека называют:
а. Заражения б. Рефлексия в. Эмпатия
9. Науку, которая изучает визуальную привлекательность личности, называют:
а. Психология б. Этика в. Имиджелогия
10. Кто лучше поддается внушению?
а. Маленькие дети. Б. Девушки в. Парни
11. Способность отождествлять себя партнеру по общению называют:
а. Идентификация б. Эмпатия в. Подражания
12. Какой из факторов более всего зависит от культурной принадлежности человека?
а. Мимика б. Пантомимика в. Физиологические реакции г. Жестикуляция
13. Какой из следующих факторов способствует повышению самооценки?
а. Критика б. Похвала в. Гнев
14. Способность вмешательства в процесс формирования своего образа у партнера называют
а.. Самопрезентация б. Эффект ореола в. Суггестия г. Убеждения

Ключ к тестовому заданию (правильные ответы)

№ вопроса	ответ	№ вопроса	ответ
1	а	8	в
2	а	9	в
3	б	10	а
4	б	11	а
5	в	12	г
6	а	13	б
7	а	14	г

Оценка «отлично» 14-13 правильных ответов

Оценка «хорошо» 12-10 – правильных ответов

Оценка «удовлетворительно» - 9-7 правильных ответов

Оценка «не удовлетворительно» - меньше 7-х правильных ответов

Контрольная работа №5. Деловое общение

Определите какие утверждения являются верными, а какие нет.

1. Ораторское искусство предполагает:

- А. Умение точно формулировать свои мысли.
- Б. Излагать их доступным для собеседника языком.
- В. Ориентироваться в обществе на реакцию собеседника.
- Г. Все ответы верны.

2. Речь в деловом общении направлена на:

- А. То, чтобы убедить собеседника в своей точке зрения и склонить к сотрудничеству.
- Б. То, чтобы дать понять собеседнику, что его точка зрения не актуальна в данном случае.
- В. Все ответы верны.

3. Виды слушания:

- А. Нереплексивное пассивное.
- Б. Продуктивное.
- В. Все ответы верны

4. Основные этапы деловой беседы:

- А. Планирование беседы.
- Б. Информирование партнеров.
- В. Аргументирование выдвигаемых положений.
- Г. Принятие решений.
- Д. Завершение беседы.
- Е. Все ответы верны

5. Задачи, решаемые на начальном этапе беседы:

- А. Установление контакта с собеседником.
- Б. Пробуждение интереса собеседника.
- В. Создание благоприятной атмосферы для беседы.
- Г. Привлечение внимания к цели и темы разговора.
- Д. Принятие решения.

6. К принципам проведения деловой беседы не относят

- А. Рациональность.
- Б. Метод прямого подхода.
- В. Понимание.
- Г. Внимание.

7. К коммуникативным навыкам в деловой беседе относят:

- А. Активное слушание.
- Б. Пассивное слушание.
- В. Формулирование.
- Г. Постановка вопроса.

8. Основой внутреннего диалога является:

- А. Ответ.
- Б. Дискуссия.
- В. Вопрос.
- Г. Размышление.

9. Вопросы внешнего диалога бывают:

- А. Информационными.
- Б. Зеркальными.
- В. Эстафетными.
- Г. Риторическими.
- Д. Все ответы верны

10. Какие контакты необходимо установить оратору со слушателями во время публичных выступлений:

- А. Личностный.
- Б. Эмоциональный.
- В. Аргументированный.
- Г. Познавательный.
- Д. Все ответы верны

11. Что такое аргументация:

- А. Способ убеждения кого-либо посредством значимых логических доводов.
- Б. Способ восприятия значимых логических доводов.
- В. Возможность довести до собеседника значимые логические доводы.
- Г. Способность донести до собеседника значимые логические доводы.
- Д. Все ответы верны

12. Какие можно выделить правильные способы, чтобы начать беседу:

- А. Метод снятия напряжения.
- Б. Метод зацепки.
- В. Метод риторических вопросов.
- Г. Метод открытых вопросов.
- Д. Все ответы верны

13. Выберите правильное поведение в конфликтной ситуации:

- А. Приспособление.
- Б. Компромисс.
- В. Сотрудничество.
- Г. Игнорирование.
- Д. Уход.

14. Как можно повлиять на партнера во время переговоров:

- А. Не садиться друг против друга, а использовать угловое расположение.
- Б. Не использовать угловое расположение, а садиться друг напротив друга.
- В. Копировать жесты собеседника и принимать позу подражания.
- Г. Использовать способ привлечения внимания собеседника.
- Д. Использовать противоположные жесты и позу.

15. Основные принципы грамотного телефонного общения:

- А. Положительные эмоции.
- Б. Хорошее настроение собеседника.
- В. Жаргон.
- Г. Четкость и правильность произношения слов.

16. Наиболее распространенные ошибки в телефонном общении:

- А. Цель не конкретизируется.
- Б. Неправильно выбрано время для разговора.
- В. Излишняя эмоциональная насыщенность.
- Г. Длительные телефонные переговоры.
- Д. Использование жестов.
- Е. Все ответы верны

17. Наиболее распространенная форма общения в деловой переписке:

- А. Товарищ...
- Б. Уважаемый...
- В. Гражданин...

18. Какая форма не относится к реализации делового общения?

- А. Деловая беседа
- Б. Деловые переговоры
- В. Деловая переписка.
- Г. Совещание
- Д. Публичное выступление.

19. Что не относится к стратегии ведения переговоров

- А) позиционный торг
- Б) разрешение сложившегося конфликта
- В) взаимный учет интересов участников

20. Успех переговоров определяет ...

- А. знание предмета обсуждения
- Б. владение техникой ведения переговоров
- В. умение не перебивать собеседника
- Г. Все ответы верны

21. К стадиям переговорного процесса не относится

- А. подготовка к переговорам
- Б. оценка внешности партнеров по переговорам
- В. анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей
- Г. процесс переговоров

22. Основная функция речевого этикета – ...

- А. переход к внешней речи
- Б. установление позитивного контакта
- В. передача смысла высказывания

№ вопроса	ответ	№ вопроса	ответ	№ вопроса	ответ
1	г	11	а	21	б
2	а	12	а	22	б
3	а	13	в		
4	е	14	б		
5	а	15	г		
6	б	16	е		
7	г	17	б		
8	г	18	д		
9	д	19	б		
10	б	20	г		

Оценка «отлично» 22-20 правильных ответов

Оценка «хорошо» 19-16 – правильных ответов

Оценка «удовлетворительно» - 15-11 правильных ответов

Оценка «не удовлетворительно» - меньше 11-х правильных ответов

Контрольная работа №6. Тема «Общение и Личность»

ВАРИАНТ1

Первый блок

Определите какие утверждения являются верными, а какие нет.

- 1.1. С характером рождаются, а личностью становятся.
- 1.2. Вышележащие потребности, по теории А. Маслоу, начинают управлять поведением человека только после того, как будут реализованы потребности более низкого уровня.
- 1.3. По мнению Г.Айзенка, преобладание экстраверсии наблюдается у меланхоликов и флегматиков.
- 1.4. Способных людей от неспособных отличает более быстрое освоение какой-либо деятельности, достижение в ней больших результатов.
- 1.5. Уже с первых лет жизни ребенка у него обнаруживаются свойства, которые указывают на принадлежность к тому или иному типу темперамента.
- 1.6. Дистресс – это активизирующий стресс, мобилизующий, улучшающий протекание психологических и физиологических функций.
- 1.7. Акцентуации характера – наиболее выраженные, заостренные черты характера.
- 1.8. Мотивы могут быть как осознаваемыми, так и неосознаваемыми.

- 1.9. Задатки многозначны: один и тот же задаток может являться предпосылкой развития различных способностей.
- 1.10. По мнению Э. Кречмера, существует тесная связь между конституцией человека и предрасположенностью к психическим заболеваниям.
- 1.11. Умственные способности, развитые память и речь, точность движений рук относятся к специальным способностям.
- 1.12. Доказано, что измерить эмоции, даже косвенными методами, невозможно.

Второй блок

2.1. Какие из перечисленных характеристик относятся к человеку как к личности, а какие – как к индивиду?

ИНДИВИД	ЛИЧНОСТЬ
---------	----------

- а) голубые глаза б) математические способности в) критичность ума г) плохая пространственная координация д) память е) холерический темперамент ж) отзывчивость з) громкий низкий голос
- и) ораторские способности к) подвижность л) дисциплинированность м) эгоизм.

Иммануил Кант в своей «Антропологии» (1789) дал чисто психологическое описание темпераментов. Определите соответствие типов: а) холерик, б) сангвиник в) флегматик г) меланхолик.

- 2.2. Он долго раскачивается, приступая к деятельности, но выполняет ее качественно и ответственно.
- 2.3. Он не способен долго расстраиваться, печали его не глубоки.
- 2.4. Это шутник, веселый собеседник, легко завязывает дружбу.
- 2.5. Этот темперамент связан с принципиальностью, глубоким обдумыванием своих действий.
- 2.6. Он избегает ответственности и труда, но обладает организаторскими качествами и готов быть начальником.
- 2.7. Этот темперамент присущ «людям мрачного нрава».

Выберите из предложенных вариантов ответа правильный.

- 2.8. Выделенные И.П. Павловым типы нервной системы по основным характеристикам соответствуют 4 классическим типам темперамента. Какая из перечисленных характеристик не относится к холерику: а) сильный тип ВНД б) неуравновешенный в) инертный.
- 2.9. То, что побуждает человека к деятельности, называется: а) потребность, б) мотив в) чувства.
- 2.10. Конституциональная типология личности была предложена: а) Айзенком б) К Юнгом в) Э Кречмером.
- 2.11. Сильные эмоции оказывают влияние на эффективность деятельности: а) положительное б) отрицательное в) нейтральное.
- 2.12. Эмоциональную сферу человека составляют: а) совесть, б) страсть в) сенсбилизация.

ВАРИАНТ 2

Первый блок

Определите какие утверждения являются верными, а какие нет

- 1.1. Уже с первых лет жизни ребенка у него обнаруживаются свойства, которые указывают на принадлежность к тому или иному типу темперамента
- 1.2. Сочетание психологических особенностей человека, составляющих его своеобразие, его отличие от других характеризует личность.
- 1.3. По теории А. Маслоу между потребностями существует иерархическая зависимость.
- 1.4. Задатки являются предпосылкой развития способностей.
- 1.5. Мотивы могут быть как осознаваемыми, так и неосознаваемыми.

- 1.6. Несоответствием темпераментов объясняется тот факт, что энергичных, общительных родителей часто раздражает их вялый, пассивный ребенок.
- 1.7. Отличительной чертой аффекта является высокая интенсивность.
- 1.8. Способности проявляются не в самих знаниях, умениях, навыках, а в том, насколько легко человек осваивает конкретную деятельность.
- 1.9. Самая старая по происхождению, простейшая и наиболее распространенная среди живых существ форма эмоциональных переживаний – это стресс.
- 1.10. С характером рождаются, а личностью становятся.
- 1.11. Эустресс – это активизирующий стресс, мобилизующий, улучшающий протекание психологических и физиологических функций.
- 1.12. Направленность личности проявляется в потребностях, доминирующих мотивах, убеждениях.

Второй блок

- 2.1. Какие из перечисленных характеристик относятся к человеку как к личности, а какие – как к индивиду?

индивид	личность

- а) музыкальный слух б) речь в) двигательная память г) вера д) талант е) благородство ж) низкая адаптация к темноте з) пикническое телосложение и) знания к) темперамент л) владение мнемотехниками м) инстинкты.

Иммануил Кант в своей «Антропологии» (1789) дал чисто психологическое описание темпераментов. Определите соответствие типов: а) холерик, б) сангвиник в) флегматик г) меланхолик.

- 1.2. Этот темперамент узнается по горячности, вспыльчивости, честолюбию.
- 1.3. Они очень уживчивы, с виду мягки и покорны. Но постепенно захватывают власть над людьми и обстановкой, так как обладают непреклонной, но благоразумной волей.
- 1.4. Он долго раскачивается, приступая к деятельности, но выполняет ее качественно и ответственно.
- 1.5. Этот темперамент, по И. Канту, свойственен «людям веселого нрава».
- 1.6. Этот темперамент связан с беспокойством, тревожностью, пессимизмом.
- 1.7. Он избегает ответственности и труда, но обладает организаторскими качествами и готов быть начальником.

Выберите из предложенных вариантов ответа правильный.

- 2.8. Выделенные И.П. Павловым типы нервной системы по основным характеристикам соответствуют 4 классическим типам темперамента. Какая из перечисленных характеристик не относится к сангвинику: а) сильный тип ВНД б) уравновешенный в) подвижный г) инертный.
- 2.9. То, что побуждает человека к деятельности, называется: а) потребность, б) мотив в) чувства.
- 2.10. Конституциональная типология личности была предложена: а) Г. Айзенком б) К. Юнгом в) Э. Кречмером.
- 2.11. На развитие способностей не оказывают влияния: а) социальная среда, б) знания в) задатки.
- 2.12. К специальным способностям относятся: а) хорошая память б) литературные в) хорошая дикция.

Ключ к тестовому заданию (правильные ответы)

вариант 1		вариант 2	
1.1	+	1.1	-
1.2	-	1.2	+

1.3	+	1.3	-
1.4	+	1.4	+
1.5	+	1.5	+
1.6	+	1.6	-
1.7	+	1.7	+
1.8	+	1.8	+
1.9	-	1.9	+
1.10	-	1.10	+
1.11	+	1.11	-
1.12	+	1.12	-
2.1	И/а,в,ж,з,к,м	2.1	И/а,г,д,е,з,к
2.2	а	2.2	в
2.3	в	2.3	а
2.4	в	2.4	а
2.5	а	2.5	ф
2.6	г	2.6	с
2.7	б	2.7	м
2.8	г	2.8	в
2.9	б	2.9	б
2.10	в	2.10	в
2.11	б	2.11	б
2.12	б	2.12	б

Оценка «отлично» 23-25 правильных ответов

Оценка «хорошо» 18-22– правильных ответов

Оценка «удовлетворительно» - 13-17 правильных ответов

Оценка «не удовлетворительно» - меньше 13-х правильных ответов

(в пункте 2.1. 2 балла – 4 правильных выбора, 1 балл – 3 правильных выбора)

Темы рефератов:

1. Самопрезентация (Как расположить человека к себе).
2. Как творчески (бесконфликтно) реагировать на замечания.
3. Как запомнить имена членов группы (мнемотехнические приемы).
4. Самопрезентация (Что такое резюме и как его правильно составить).
5. Толерантность (ее значение для человека и специалиста в области рекламы и связи с общественностью).
6. Барьеры общения (препятствия, мешающие взаимопониманию).
7. Стереотипы восприятия (формирование образа собеседника во время первой встречи).
8. Приемы расположения к себе собеседника (техника комплимента).
9. Человек – Манипулятор (Приемы противодействие манипулированию).
10. Я оратор (Психологические особенности публичного выступления).
11. Конфликтологическая компетентность специалиста в области рекламы и связи с общественностью.
12. Слушать или слышать (Типы слушателей. Активное и пассивное слушание).
13. Всегда ли наше мнение – наше? (или Как формируется отношение к человеку).
14. Эмоции в общении (Конструктивное выражение негативных чувств).
15. Аутотренинг или медитация. (Для чего нужно знать приемы расслабления).
16. Почерк и психологические особенности личности.
17. Наблюдательность – особая форма организации внимания.

18. Приемы управления вниманием аудитории (группы).
19. Влияние установки на формирование образа человека.
20. Холерик и меланхолик в критической ситуации

2 Список вопросов и (или) заданий для проведения промежуточной аттестации

Вопросы к зачету:

(проверка сформированности УК-4: ИД-УК-4.6)

1. Становление психологии как науки. Место психологии в системе наук.
2. Отрасли психологии. История развития психологического знания.
3. Основные методы психологических исследований.
4. Коммуникативная функция общения. Вербальная коммуникация.
5. Невербальная коммуникация. Проксемика,
6. Невербальная коммуникация. Кинесика,
7. Невербальная коммуникация. Экстралингвистика, паралингвистика и визуальное общение.
8. Условия эффективности коммуникации. Роль обратной связи в коммуникативном процессе. Коммуникативные барьеры.
9. Психологические основы публичного выступления.
10. Механизмы социальной перцепции. Идентификация и рефлексия.
11. Механизмы социальной перцепции. Стереотипизация. Каузальная атрибуция.
12. Эффекты восприятия. Понятие имиджа.
13. Сущность интеракции.
14. Характеристика основных стратегий взаимодействий: соперничество, компромисс,
15. Характеристика основных стратегий взаимодействий. Приспособление, избегание, сотрудничество.
16. Виды взаимодействия. Ассертивное поведение.
17. Характеристика и формы делового общения. Специфика делового общения.
18. Виды, формы и стили делового общения. Деловая беседа.
19. Деловые переговоры. Основные условия переговорного процесса. Телефонные переговоры. Имидж в деловом общении.
20. Общение и личность. Индивид, личность, индивидуальность и субъект деятельности.
21. Проявление темперамента и характера в общении. Совместимость темпераментов.
22. Направленность личности. Эмоции и чувства в общении.
23. Мотивы и потребности.

Приложение № 2 к рабочей программе дисциплины «Психология общения»

Методические указания для студентов по освоению дисциплины

Рекомендации по работе над лекционным материалом

Эта работа включает два основных этапа: конспектирование лекций и последующую работу над лекционным материалом.

Под конспектированием подразумевают составление конспекта, т.е. краткого письменного изложения содержания чего-либо (устного выступления – речи, лекции, доклада и т.п. или письменного источника – документа, статьи, книги и т.п.).

Методика работы при конспектировании устных выступлений значительно отличается от методики работы при конспектировании письменных источников. Конспектируя письменные источники, студент имеет возможность неоднократно прочитать нужный отрывок текста, поразмыслить над ним, выделить основные мысли автора, кратко сформулировать их, а затем записать. При необходимости он может отметить и свое отношение к этой точке зрения. Слушая же лекцию, студент большую часть комплекса указанных выше работ должен откладывать на другое время, стремясь использовать каждую минуту на запись лекции, а не на ее осмысление – для этого уже не остается времени. Поэтому при конспектировании лекции рекомендуется на каждой странице отделять поля для последующих записей в дополнение к конспекту.

Записав лекцию или составив ее конспект, не следует оставлять работу над лекционным материалом до начала подготовки к зачету. Нужно проделать как можно раньше ту работу, которая сопровождает конспектирование письменных источников и которую не удалось сделать во время записи лекции, - прочесть свои записи, расшифровав отдельные сокращения, проанализировать текст, установит логические связи между его элементами, в ряде случаев показать их графически, выделить главные мысли, отметить вопросы, требующие дополнительной обработки, в частности, консультации преподавателя.

При работе над текстом лекции студенту необходимо обратить особое внимание на проблемные вопросы, поставленные преподавателем при чтении лекции, а также на его задания и рекомендации.

Рекомендации по выполнению СРС

В рамках освоения курса студенты реализуют следующие виды самостоятельной работы:

Темы рефератов:

В течение семестра необходимо подготовить реферат по любой из тем. Требования к оформлению реферата: титульный лист, оглавление, текст (постановка проблемы, ее анализ, выводы), список литературы. Содержание реферата должно быть изложено в проблемном ключе (т.е. содержать различные точки зрения на предмет исследования).

Психология общения

1. Самопрезентация (Как расположить человека к себе).
2. Как творчески (бесконфликтно) реагировать на замечания.
3. Как запомнить имена учеников в классе (мнемотехнические приемы).
4. Самопрезентация (Что такое резюме и как его правильно составить).
5. Толерантность (ее значение для человека и педагога).
6. Барьеры общения (препятствия, мешающие взаимопониманию).
7. Стереотипы восприятия (формирование образа собеседника во время первой встречи).
8. Приемы расположения к себе собеседника (техника комплимента).
9. Человек – Манипулятор (Приемы противодействие манипулированию).
10. Я оратор (Психологические особенности публичного выступления).

11. Конфликтологическая компетентность педагога.
12. Слушать или слышать (Типы слушателей. Активное и пассивное слушание).
13. Всегда ли наше мнение – наше? (или Как формируется отношение к человеку).
14. Эмоции в общении (Конструктивное выражение негативных чувств).
15. Аутотренинг или медитация. (Для чего нужно знать приемы расслабления).
16. Почерк и психологические особенности личности.
17. Наблюдательность – особая форма организации внимания.
18. Приемы управления вниманием аудитории (группы).
19. Влияние установки на формирование образа человека.
20. Холерик и меланхолик в критической ситуации

Требования к оформлению рефератов

1. Объем реферата не должен превышать 4 печатных листов.
2. Шрифт – Times New Roman. Размер шрифта- 12
3. Использовать выравнивание по ширине.
4. Работа выполняется единым текстом (без разрывов)
5. Структурировать текст, используя отступы (первая строка – отступ)
6. Не использовать интервал для выделения смысловых частей текста (Абзац – интервал перед 0пт, после 0пт)

Требования к содержанию рефератов

1. Введение содержит актуальность выбранной темы для практического применения в сфере туристического бизнеса (составляет не более 1/6 объема работы).
2. Основная часть – раскрывает содержание темы. (2/3 часть объема работы).
Желательно использовать примеры, касающиеся сферы профессиональной деятельности.
3. Заключение содержит краткие выводы по работе и ваше личное отношение к теме.
4. Список источников (как печатные издания, журналы, так и ссылки на интернет источники), использованных при подготовке реферата входит в общий объем работы.

Методические указания по составлению синквейна

Схема синквейна

Ключевое слово

Прилагательное 1 Прилагательное 2

Глагол 1 Глагол 2 Глагол 3

Обобщающая фраза

Синквейн в переводе с французского означает «пять строк».

Первая строка включает в себе ключевое слово – существительное, которое обозначает объект или предмет, о котором пойдет речь в синквейне:

Во второй строке – два слова, чаще прилагательные или причастия, описывающие признаки и свойства выбранного объекта.

Третья строка образована тремя глаголами или иными глагольными формами описывающими совершаемые данным объектом характерные действия.

Четвертая строка – фраза, выражающая личное отношение автора к описываемому объекту.

Пятая строка содержит одно слово, характеризующее суть предмета или объекта.

Например:

Учитель
добрый, знающий

учит, воспитывает, помогает

Обучать ребенка – значит помочь ему познать суть свободы и полноты жизни.

Мастер

Рекомендации по составлению глоссария

Глоссарий представляет собой не что иное, как словарь специализированных терминов. Статья глоссария - это определение термина. Она состоит из двух частей:

1. точная формулировка термина в именительном падеже;
2. содержательная часть, объемно раскрывающая смысл данного термина.

При составлении глоссария важно придерживаться следующих правил:
стремитесь к максимальной точности и достоверности информации;
старайтесь указывать корректные научные термины и избегать всякого рода жаргонизмов. В случае употребления такового, давайте ему краткое и понятное пояснение; излагая несколько точек зрения в статье по поводу спорного вопроса, не принимайте ни одну из указанных позиций. Глоссария - это всего лишь констатация имеющихся фактов; также не забывайте приводить в пример контекст, в котором может употребляться данный термин;
при желании в глоссарий можно включить не только отдельные слова и термины, но и целые фразы.

К заданию для СРС №3

Методика диагностики уровня эмпатических способностей Бойко В.В.

Оцените, свойственны ли вам следующие особенности, согласны ли вы с утверждениями.

1. У меня есть привычка внимательно изучать лица и поведение людей, чтобы понять их характер, наклонности, способности.
2. Если окружающие проявляют признаки нервозности, я обычно остаюсь спокойным.
3. Я больше доверяю доводам своего рассудка, чем интуиции.
4. Я считаю вполне уместным для себя интересоваться домашними проблемами сослуживцев.
5. Я могу легко войти в доверие к человеку, если потребуется.
6. Обычно я с первой же встречи угадываю «родственную душу» в новом человеке.
7. Я из любопытства обычно завожу разговор о жизни, работе, политике со случайными попутчиками в поезде.
8. Я теряю душевное равновесие, если окружающие чем-то угнетены.
9. Моя интуиция – более надежное средство понимания окружающих, чем знания или опыт.
10. Проявлять любопытство к внутреннему миру другого человека — бестактно.
11. Часто своими словами я обижаю близких мне людей, не замечая этого.
12. Я легко могу представить себя каким-то животным, ощутить его повадки и состояния.
13. Я редко рассуждаю о причинах поступков людей, которые имеют ко мне непосредственное отношение.
14. Я редко принимаю близко к сердцу проблемы своих друзей.
15. Обычно за несколько дней я чувствую: что-то должно случиться с близким мне человеком, и ожидания оправдываются.
16. В общении с деловыми партнерами обычно стараюсь избегать разговоров о личном.
17. Иногда близкие упрекают меня в черствости, невнимании к ним.
18. Мне легко удастся копировать интонацию, мимику людей, подражая людям.
19. Мой любопытный взгляд часто смущает новых партнеров.
20. Чужой смех обычно заражает меня.
21. Часто, действуя наугад, я тем не менее нахожу правильный подход к человеку.
22. Плакать от счастья глупо.
23. Я способен полностью слиться с любимым человеком, как бы растворившись в нем.

24. Мне редко встречались люди, которых я бы понимал с полуслова, без лишних слов.
25. Я невольно или из-за любопытства часто подслушиваю разговоры посторонних людей.
26. Я могу оставаться спокойным, даже если все вокруг меня волнуются.
27. Мне проще подсознательно почувствовать сущность человека, чем понять его, "разложив по полочкам".
28. Я спокойно отношусь к мелким неприятностям, которые случаются у кого-либо из членов семьи.
29. Мне было бы трудно задушевно, доверительно беседовать с настороженным, замкнутым человеком.
30. У меня творческая натура — поэтическая, художественная, артистичная.
31. Я без особого любопытства выслушиваю исповеди новых знакомых.
32. Я расстраиваюсь, когда вижу плачущего человека.
33. Мое мышление больше отличается конкретностью, строгостью, последовательностью, чем интуицией.
34. Когда друзья начинают говорить о своих неприятностях, я предпочитаю перевести разговор на другую тему.
35. Если я вижу, что у кого-то из близких плохо на душе, то обычно воздерживаюсь от расспросов.
36. Мне трудно понять, почему пустяки могут так сильно огорчать людей.

Обработка результатов. Подсчитывается число совпадений ваших ответов по ключу по каждой шкале, а затем определяется суммарная оценка.

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

Оценки по каждой шкале могут варьировать от 0 до 6 баллов и указывают на значимость конкретного параметра в структуре эмпатии.

Рациональный канал эмпатии характеризует направленность внимания, восприятия и мышления человека на понимание сущности любого другого человека, на его состояние, проблемы и поведение. Это спонтанный интерес к другому, открывающий шлюзы эмоционального и интуитивного отражения партнера.

Эмоциональный канал эмпатии фиксируется способность эмпатирующего входить в эмоциональный резонанс с окружающими — сопереживать, соучаствовать. Эмоциональная отзывчивость становится средством вхождения в энергетическое поле партнера. Понять внутренний мир другого человека, прогнозировать его поведение и эффективно воздействовать возможно только в случае, если произошла энергетическая подстройка к партнеру. Соучастие и сопереживание выполняет роль связующего звена между людьми.

Интуитивный канал эмпатии позволяет человеку предвидеть поведение партнеров, действовать в условиях дефицита исходной информации о них, опираясь на опыт, хранящийся в подсознании. На уровне интуиции замыкаются и обобщаются различные сведения о партнерах.

Установки, способствующие или препятствующие эмпатии.

Эффективность эмпатии снижается, если человек старается избегать личных контактов, считает неуместным проявлять любопытство к другой личности, убедил себя спокойно относиться к переживаниям и проблемам окружающих. Подобные умозрения резко ограничивают диапазон эмоциональной отзывчивости и эмпатического восприятия.

Проникающая способность в эмпатии расценивается как важное коммуникативное свойство человека, позволяющее создавать атмосферу открытости, доверительности, задушевности. Расслабление партнера содействует эмпатии, а атмосфера напряженности, неестественности, подозрительности препятствует раскрытию и эмпатическому постижению.

Идентификация – важное условие успешной эмпатии. Это умение понять другого на основе сопереживаний, постановки себя на место партнера. В основе идентификации легкость, подвижность и гибкость эмоций, способность к подражанию.

Шкальные оценки выполняют вспомогательную роль в интерпретации основного показателя – уровня эмпатии. Суммарный показатель может изменяться от 0 до 36 баллов. По предварительным данным, считают: 30 баллов и выше – очень высокий уровень эмпатии; 29-22 – средний уровень, 21-15 – заниженный, менее 14 баллов – очень низкий.

К заданию для СРС №4

Тест-опросник К. Томаса на поведение в конфликтной ситуации (Методика Томаса)

Инструкция

Инструкция: В каждой паре выберите то суждение, которое наиболее точно описывает ваше типичное поведение в конфликтной ситуации.

Тестовый материал.

1. а) Иногда я предоставляю другим возможность взять на себя ответственность за решение спорного вопроса,
б) Предпочитаю не обсуждать то, в чем мы с кем-либо расходимся, а обратить его внимание на то, с чем мы оба согласны.
2. а) Я стараюсь найти компромиссное решение.
б) Я пытаюсь уладить дело с учетом интересов и другого человека, и моих собственных.
3. а) Обычно я 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 пытаюсь найти поддержку у другого человека.
б) Я стараюсь делать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
6. а) Я пытаюсь избежать неприятностей для себя,
б) Я стараюсь добиться своего.
7. а) Я стараюсь отложить решение спорного вопроса, 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 прежде всего стараюсь определить, что затрагивает чьи-либо интересы и в чем причина спора.
9. а) Я думаю, что не всегда следует волноваться из-за возникший; разногласий.
б) Я прилагаю усилия, чтобы добиться своего.
10. а) Я упорно стремлюсь добиться своего.
б) Я пытаюсь найти компромиссное решение.
11. а) Первым делом я стремлюсь точно определить, каковы затронутые интересы и спорные вопросы.
б) Я стараюсь успокоить другого и в первую очередь 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 все было сделано по-моему.
14. а) Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его отношении к ней.
б) Я пытаюсь показать другому логику и преимущество мои взглядов.
15. а) Я стараюсь успокоить другого и сохранить наши отношения.

- б) Я стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать например напряжения.
16. а) Я стараюсь не задеть чувств другого.
б) Я обычно пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.
17. а) Обычно я настойчиво стремлюсь 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 дам другому возможность остаться при своем мнении, ли он также идет мне навстречу.
19. а) Первым делом я пытаюсь определить затронутые интересы и то, чем вызваны спорные вопросы.
б) Я стараюсь отложить спорные вопросы, чтобы со временем решить их 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, стараюсь быть внимательным к другому.
б) Я всегда склоняюсь к откровенному обсуждению проблемы.
22. а) Я пытаюсь найти позицию, которая находится между моей; позицией и позицией другого человека.
б) Я отстаиваю свою позицию.
23. а) Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.
б) Иногда я предоставляю другим возможность взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.
24. а) Если позиция другого кажется ему очень важной, я стараюсь идти ему навстречу, б) Я стараюсь убедить другого пойти на компромисс.
25. а) Я пытаюсь убедить другого в своей правоте.
б) Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к аргументам другого.
26. а) Я обычно предлагаю среднюю позицию.
б) Я почти всегда стремлюсь удовлетворить интересы каждого из нас.
27. а) Зачастую стремлюсь избежать споров.
б) Если это сделает другого человека счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.
28. а) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
б) Улаживая ситуацию, я обычно стремлюсь 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 всегда занимаю такую позицию в споре, чтобы мы могли совместно добиться успеха.

Обработка результатов. Полученные данные соотносят с "ключом" и подсчитывают частоту проявления каждого типа поведения.

Ключ

№	Соперничество	Сотрудничество	Компромисс	Избегание	Приспособление
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

Интерпретация результатов

Количество баллов, набранных индивидом по каждой шкале, дает представление о выраженности у него тенденции к проявлению соответствующих форм поведения в конфликтных ситуациях. Доминирующим считается тип (типы) набравшие максимальное количество баллов.

- **Соперничество:** наименее эффективный, но наиболее часто используемый способ поведения в конфликтах, выражается в стремлении добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому.
- **Приспособление:** означает, в противоположность соперничеству, принесение в жертву собственных интересов ради другого.
- **Компромисс:** компромисс как соглашение между участниками конфликта, достигнутое путем взаимных уступок.
- **Уклонение (избегание):** для которого характерно как отсутствие стремления к кооперации, так и отсутствие тенденции к достижению собственных целей
- **Сотрудничество:** когда участники ситуации приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон.

К заданию для СРС №6

Тест «Администратор или лидер?»

Методика предназначена для оценки преобладания администраторских или лидерских (организаторских и коммуникативных) способностей.

ИНСТРУКЦИЯ

Тщательно продумав нижеследующие высказывания, постарайтесь определить по 11-балльной шкале (0, 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10) степень вашего согласия с каждым из них. Зафиксируйте результаты ваших размышлений в соответствующих клетках регистрационного бланка. Имейте в виду, что 10 здесь означает полное согласие с высказыванием, 0 — полное несогласие, 5 — согласие наполовину. Остальные степени согласия располагаются по восходящей от 0 до 5 и от 5 до 10 соответственно.

ТЕСТОВЫЙ МАТЕРИАЛ

1. Я доверяю людям.
2. Я считаю, что о решении своих социально-бытовых проблем должны заботиться сами люди, а не их руководители.
3. Я за то, чтобы члены трудовых коллективов сами выбирали себе руководителей.
4. Когда это необходимо, я умею заставить людей "крутиться".
5. Люди хорошо знают, что я умею хранить доверяемые мне их личные тайны.
6. Вес люди хотят одного — власти, и я не исключение.
7. Я склонен и готов вступить за членов коллектива всякий раз, когда с ними обходятся несправедливо.
8. Думаю, что в интересах дела людям выгоднее иметь руководителем человека непреклонного и жестокого (безжалостного).
9. Я за полную гласность.
10. Я согласен с тем, что основное для достижения успеха в управлении — умение любыми средствами принудить людей выполнять полезную работу.
11. Я могу ладить (срабатываться) даже с теми людьми, которые мне не по душе.
12. Я отдаю команды, распоряжения, приказы, указания всем подчиненным в одинаковой форме.
13. Я склонен и способен использовать в интересах дела мнения, противоположные моей собственной точке зрения.
14. Мое глубокое убеждение состоит в том, что преуспевающим может быть лишь тот руководитель, которого боятся.
15. Мне кажется, что я хорошо знаю общие нужды и проблемы своего коллектива.
16. Мне легче руководить людьми, когда я знаю то, что они не хотели бы афишировать.
17. Я лично заинтересован в том, чтобы общие проблемы и трудности членов того коллектива, в котором я работаю, разрешились.
18. Я уверен, что боязнь наказания — более сильный стимул для любого работника, чем ожидание поощрения.
19. Я чувствую в себе способности и готовность практически действовать для решения общих дел коллектива.
20. Когда надо, я умею поставить себя так, что люди соглашаются со мной из опасения нарваться на неприятность.

ОБРАБОТКА РЕЗУЛЬТАТОВ

1. Суммируйте все баллы по шкале Л (нечетные высказывания) в регистрационном бланке, итог запишите.
2. Ту же операцию проделайте со шкалой А, итог запишите.
3. Отношение Л/А отражает соотношение в вашей деятельности черт лидера и администратора. Например: Л = 90, А = 60 означает, что вы на 60% лидер и на 40% администратор.

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов по дисциплине

1. Реан, А. А., Психология и педагогика : учеб. пособие для вузов / А. А. Реан, Н. В. Бордовская, С. И. Розум, СПб., Питер, 2008, 432с.
2. Психология воздействия : метод. указания / сост. Т. Б. Кабанова-Климина, Ярославль, ЯрГУ, 2004, 31с.