

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

«СЕВЕРО-КАВКАЗСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ»

СРЕДНЕПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ



А. Х.-М. Байчорова

ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

Практикум для обучающихся 2 курса специальности
09.02.07 Информационные системы и программирование

Черкесск
2025

УДК 316.5:3166:77
ББК 88.50
Б 18

Рассмотрено на заседании ЦК «Экономические дисциплины».
Протокол № 1 от «02» 01. 2025 г.
Рекомендовано к изданию редакционно-издательским советом СКГА
Протокол № 27 от «07» 11. 2025 г.

Рецензенты: Черкашина Е.Л. – зав. техническим отделением СПК
СКГА.

Б18 Байчорова, А. Х.-М. Психология общения: практикум для обучающихся
2 курса специальности 09.02.07 Информационные системы и
программирование / А.Х.-М. Байчорова. – Черкесск: БИЦ СКГА, 2025. – 40 с.

В практикуме по каждой теме в доступной форме приводятся
методические указания для выполнения заданий по дисциплине:
«Психология общения», для студентов средних профессиональных учебных
заведений экономических специальностей.

УДК 316.5:3166:77
ББК 88.50

© Байчорова А. Х.-М., 2025
© ФГБОУ ВО СКГА, 2025

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	4
Практическое занятие № 1 Решение тестов по теме «Сущность общения»	5
Практическое занятие № 2 Невербальное общение	8
Практическое занятие № 3 Решение тестов по теме: «Вербальное общение	11
Практическое занятие № 4 Самопрезентация	13
Практическое занятие № 5 Механизмы межличностного восприятия	21
Практическое занятие № 6 Психологические защиты. Коммуникативные барьеры в общении	26
Практическое занятие № 7 Деловое общение	31
Практическое занятие № 8 Конфликт: понятие, причины и источники.	35
Список литературы	39

ВВЕДЕНИЕ

Данные методические указания составлены в полном соответствии с программой курса «Психология общения» и рекомендациями по организации и проведению практических занятий в образовательных учреждениях среднего профессионального образования.

При планировании состава и содержания практических занятий в указаниях ставится цель – закрепить теоретические знания, конкретизировать, углублять и закреплять знания студентов.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

В результате изучения учебной дисциплины «Психология общения» обучающийся должен **уметь**:

– применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;

– использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **знать**:

– взаимосвязь общения и деятельности;

– цели, функции, виды и уровни общения;

– роли и ролевые ожидания в общении;

– виды социальных взаимодействий;

– механизмы взаимопонимания в общении;

техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 1 Решение тестов по теме «Сущность общения»

Цель работы: раскрыть сущность понятия общения, его структуру, функции, виды и средства.

Оборудование: Раздаточный материал.

Краткая теория:

Общение понимается как процесс взаимодействия человека с человеком, осуществляемый с помощью средств речевого и неречевого воздействия и преследующий цель достижения изменений в познавательной, мотивационной, эмоциональной и поведенческой сферах участвующих в общении лиц.

1. Процесс, который называется общением:

а) множественные, непосредственные контакты незнакомых людей, а также коммуникация, опосредованная различными видами массовой информации

б) сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга +

в) авторитарная, директивная форма воздействия на партнера по общению с целью достижения контроля над его поведением и внутренними установками, принуждения к определенным действиям или решениям

2. Паралингвистикой называют:

а) система вокализации

б) организация пространства и времени коммуникативного процесса

в) визуальный контакт

3. Из предложенных выражений какие характеризуют язык:

а) психологическая деятельность, которая проявляется как процесс общения с помощью слов

б) средство хранения и передачи познавательного и социального опыта многих поколений

в) система исторически сложившихся словесных знаков как средство общения

4. Как называется общение, которое имеет своей целью извлечение выгоды от собеседника с использованием различных приемов (лесть, запугивание, обман и пр.):

а) манипулятивное

б) светское

в) деловое

5. Прямым общением называют:

а) неполный психологический контакт при помощи письменных или технических устройств, затрудняющих или отдаляющих во времени получение обратной связи между участниками общения

б) включение в процесс общения «дополнительного» участника как посредника, через которого происходит передача информации

в) естественный контакт «лицом к лицу» при помощи вербальных и невербальных средств, когда информация лично передается одним из его участников другому

6. При каком стиле общения оба участника чувствуют себя личностью:

- а) авторитарный
- б) демократический
- в) индивидуальный

7. Массовое общение подразумевает:

а) сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга

б) непосредственными контактами людей в группах или парах, постоянных по составу участников

в) множественные, непосредственные контакты незнакомых людей, а также коммуникация, опосредованная различными видами массовой информации +

8. По содержанию общение делят:

а) материальное, когнитивное, кондиционное, мотивационное, деятельностное

б) непосредственное, опосредствованное, прямое, косвенное

в) биологическое, социальное

9. Что понимается под «такесикой»:

а) процесс передачи вербальной информации

б) прикосновение людей друг к другу во время общения

в) визуальный контакт

10. Коммуникативной стороной общения называют:

а) обмен информацией

б) восприятия друг друга

в) взаимодействие

11. Оптико-кинетическая система знаков включает в себя:

а) качество голоса, его диапазон, тональность, фразовые и логические ударения, предпочитаемые конкретным человеком

б) включение в речь пауз, других вкраплений, например, покашливание, плача, смеха, наконец, сам темп речи

в) жесты, мимику, пантомимику

12. Форма познания иного человека, основанная на возникновении к нему положительных чувств, называется:

а) аттракция

б) идентификация

в) рефлексия

13. Выражения, которые характеризуют речь:

а) психологическая деятельность, которая проявляется как процесс общения с помощью слов

б) средство хранения и передачи познавательного и социального опыта многих поколений

в) общение, направленное на передачу мыслей, выражение чувств и воли посредством языка

14. Какой из стилей общения позволяет одному участнику главенствовать и принимать все решения:

а) либеральный

б) авторитарный

в) демократический

15. Как называются препятствия в общении, которые проявляются у партнеров в непонимании высказываний, требований, предъявляемых друг другу:

а) эмоциональные барьеры

б) культурные барьеры

в) смысловые барьеры

16. Назовите уровень, на котором осуществляется общение, когда один из партнеров подавляет другого:

а) примитивный

б) деловой

в) манипулятивный

17. Стилистический барьер общения возникает:

а) из-за неприязни или недоверия к коммуникатору

б) из-за несоответствия стиля речи и ситуации общения

в) из-за непонятной или неправильной логики рассуждений

18. Как мы называем упрощенные мнения относительно отдельных лиц или ситуаций:

а) пренебрежение фактами

б) предвзятые представления

в) стереотипы

19. Как мы называем особый способ глубокого и безошибочного восприятия внутреннего мира другого человека:

а) идентификация

б) эмпатия

в) рефлексия

20. Невербальной коммуникацией называется:

а) включение в речь пауз, других вкраплений, например, покашливание, плача, смеха, наконец, сам темп речи

б) восприятие, понимание и оценка людьми социальных объектов

в) сторона общения, состоящая в обмене информацией между индивидами без помощи речевых и языковых средств, представленных в какой-либо знаковой форме

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 2 Невербальное общение

Цель работы: Формирование умений и навыков «считывания» невербальных навыков

Оборудование: Раздаточный материал.

Краткая теория:

Невербальные средства общения – это система знаков, которые заменяют, дополняют, усиливают речь. К ним относятся жестикация, мимика, тональность голоса, соблюдение личного пространства.

Некоторые функции невербальных средств общения:

- **Дополняют речь**, подкрепляют и уточняют её смысл. Например, фразе «Передай, пожалуйста, флешку» дополняет жест с указанием на устройство.

- **Замещают пропущенный речевой элемент**. Например, кивок головы вместо словесного ответа «Да».

- **Предоставляют дополнительную информацию**. Определённая интонация или жестикация могут существенно изменить значение сказанных слов.

- **Управляют речевой коммуникацией**. Например, человек в конце повествования существенно понижает голос, передавая право высказывания собеседнику.

- **Выражают эмоции**. Опущенные вниз брови, изогнутые на лбу морщины, прищуренные глаза, сомкнутые губы, сжатые зубы свидетельствуют о гневе.

- **Показывают отношение к собеседнику**. Например, собеседник нравится — улыбка, долгий взгляд; собеседник не нравится – взгляд в сторону, равнодушный тон, тело повернуто в другую сторону.

- **Отражают собственные личные качества**. Например, общительный человек – широкие жесты, энергичный тон.

Отличительная особенность невербальных средств общения – их **ситуативность**. Они отражают текущее состояние человека в процессе общения, «здесь и сейчас»: в рамках определённой ситуации и конкретного контекста.

1. Невербальное общение включает в себя?

- а) голос, интонация, внешность
- б) привычки, настроения, слабости
- в) жесты, позы, мимику
- г) жесты, интонации, привычки

2. Поворот корпуса тела выражает...

- а) отвращение
- б) заинтересованность
- в) головную боль
- г) агрессию

3. Какое положение головы говорит о заинтересованности собеседником?

- а) прямое положение
- б) кивки головой
- в) наклон головы вперед
- г) наклон головы назад

4. Какое положение головы говорит об осуждении собеседника, отрицательном отношении?

- а) прямое положение
- б) кивки головой
- в) наклон головы вперед
- г) наклон головы назад

5. Какое положение головы говорит о нейтральном отношении собеседника?

- а) прямое положение
- б) кивки головой
- в) наклон головы вперед
- г) наклон головы назад

6. Сигналы, передаваемые ладонью человека – когда обманывает или что-то скрывает?

- а) ладони прячет за спиной
- б) демонстрирует развернутые вверх ладони
- в) демонстрирует развернутые вниз ладони
- г) демонстрирует указательный палец

7. Сигналы, передаваемые ладонью человека – когда человек откровенен?

- а) ладони прячет за спиной
- б) демонстрирует развернутые вверх ладони
- в) демонстрирует развернутые вниз ладони
- г) демонстрирует указательный палец

8. Рукопожатие – жест превосходства?

- а) ладони на равных
- б) ладонь сверху
- в) ладонь снизу
- г) рукопожатие двумя руками

9. Рукопожатие – жест покорности и уступчивости?

- а) ладони на равных
- б) ладонь сверху

- в) ладонь снизу
 - г) рукопожатие двумя руками
10. Рукопожатие – жест равенства?
- а) ладони на равных
 - б) ладонь сверху
 - в) ладонь снизу
 - г) рукопожатие двумя руками

11. Что означает жест «потирание ладоней»?
- а) заинтересованность
 - б) покорность
 - в) равенство
 - г) положительные ожидания

12. Акцентирование больших пальцев рук говорит о...?
- а) власти
 - б) превосходстве
 - в) агрессивности
 - г) все ответы верны

13. Закладывание рук за спину говорит о...?
- а) неуверенности в себе
 - б) уверенности в себе с чувством превосходства над другими
 - в) страхе за выполненные действия
 - г) расстройстве

14. Если человек нервничает или принимает критическую или защитную позу – он...?
- а) демонстрирует большие пальцы
 - б) закидывает руки за спину
 - в) скрещивает руки на груди
 - г) поправляет воротник рубашки

15. Руки на поясе говорят о...?
- а) агрессии или готовности
 - б) готовности или самостоятельности
 - в) самостоятельности или агрессии
 - г) все ответы верные

16. Шпилеобразное положение рук демонстрирует...?
- а) боязнь собеседника
 - б) уверенную, «всезнающую» позицию
 - в) положительное отношение к собеседнику
 - г) все ответы верные

17. Жест «поглаживание подбородка» говорит о...?

- а) принятии решения
- б) отвращении
- в) повторении мыслей
- г) интересе к собеседнику

18. Жест «почесывания» шеи около уха, боковой части шеи говорит о...?

- а) сомнениям
- б) неуверенности
- в) вранье
- г) все ответы верные

19. О чем это говорит: «Он может поправить воротничок или смахнуть несуществующую пыль с плеча, поправить запонки, рубашку, пиджак или другой предмет туалета. Он может также пригладить волосы, чтобы выглядеть привлекательнее»?

- а) жесты, используемые мужчинами при агрессии
- б) жесты, используемые мужчинами при отвращении
- в) жесты, используемые мужчинами при ухаживании
- г) жесты, используемые мужчинами при нервозности

20. Жесты и сигналы, используемые женщинами для завлечения мужчин?

- а) встряхивание волосами
- б) демонстрация запястья
- в) покачивание бедрами
- г) все ответы верные

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 3 Решение тестов по теме: «Вербальное общение»

• **Цель работы:** передача информации, уточнение и получение новых данных, выражение мнения или оценки каких-либо аспектов, выработка соглашений по разнообразным темам.

Оборудование: Раздаточный материал.

Краткая теория:

Вербальные средства общения – это все виды общения, в которых так или иначе присутствует слово: устная или письменная речь и даже язык жестов. Это может быть разговор, дискуссия, деловая переписка или общение в мессенджере.

Вербальное общение опирается на два фундаментальных средства: **язык и речь.**

Язык – сложная знаковая система, в которую включены лексика (словарь) и грамматика (правила построения предложений). Он позволяет кодировать информацию, делая её доступной для передачи и последующей интерпретации.

Речь – это использование языка в конкретных ситуациях общения в устной или письменной форме. Она включает в себя не только выбор слов и грамматических конструкций, но и интонацию, тембр голоса, жесты и мимику, которые дополняют и усиливают смысл сообщения.

Некоторые функции вербальных средств общения:

- **Передача информации.** Язык позволяет кодировать и передавать факты, идеи, знания и опыт от одного человека к другому.

- **Побуждение к действию.** Вербальное общение обладает мощным потенциалом влияния на поведение других людей.

- **Установление и поддержание социальных контактов.** Вербальная коммуникация играет ключевую роль в установлении и поддержании межличностных отношений.

- **Выражение эмоций и чувств.** Эмоциональная окраска речи, интонации и выбор слов помогают передать глубину чувств и установить более тесную связь с собеседником.

- **Регулирование поведения.** Правила, нормы и законы, выраженные в словесной форме, определяют границы допустимого поведения и обеспечивают социальный порядок.

- **Развитие мышления и сознания.** Язык не только отражает мышление, но и формирует его.

- **Создание и передача культурных ценностей.** Через устное народное творчество, литературу, искусство и другие формы вербального выражения передаются из поколения в поколение ценности, традиции и знания, формирующие культурную идентичность.

- **Метакоммуникация.** Вербальная коммуникация позволяет говорить о самой коммуникации.

Наугад выберите по паре слов из каждой колонки и используйте их как «затравку» для создания рассказа. На бумаге или в голове разработайте сценарий.

Задание 1

Все участники плывут на корабле. Корабль плывет вдоль берегов, островов, гор, лесов; то наступает день, то приходит ночь, то налетает шторм. Каждый участник по очереди сообщает, куда плывет корабль, что видно вокруг, что происходит на борту и т.д. Каждый участник должен произнести не менее 3–5 фраз. Так продолжается до тех пор, пока все не выскажутся, потом руководитель сообщает, что кораблик поворачивается, и участники должны повторить весь путь до порта отправления, но в обратном порядке.

Задание 2

Переведите в формы делового общения переговоры между Попом и Балдой, героями одноименной сказки А.С.Пушкина. Используйте язык бизнеса: совмещение профессий, система оплаты труда, работодатель,

работник, претендент на должность, договор, контракт, условия работы, компромисс, консенсус, виды и содержание деятельности и пр. Эпизод первый: заключение трудового соглашения.

«Нужен мне работник:

Повар, конюх, плотник.

А где мне найти такого

Служителя не слишком дорогого?»

Балда говорит:

«Буду служить тебе славно,

Усердно и очень исправно,

В год за три щелка тебе по лбу,

Есть же мне давай вареную полбу».

Призадумался поп,

Стал себе почесывать лоб.

Щелк щелку ведь рознь.

Да понадеялся он на русский авось.

Поп говорит Балде:

«Ладно.

Не будет нам обоим накладно...»

Эпизод второй: отношение работника к своим обязанностям. Все ли условия соглашения выполняются?

- Как выполнил Балда свои обязанности?

- Эпизод третий: оплата труда, оговоренная соглашением. Справедливость каких правил делового сотрудничества подтверждают заключительные слова Балды: «Не гонялся бы ты, поп, за дешевизн

Эпизод третий: оплата труда, оговоренная соглашением.

Справедливость каких правил делового сотрудничества подтверждают заключительные слова Балды: «Не гонялся бы ты, поп, за дешевизною».

В заключение подготовьте аналитическую информацию: какие правила составления трудового соглашения были нарушены партнерами в ситуации «Прием на работу».

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 4 Самопрезентация

Цель: Обучение знаниям, умениям и навыкам самопрезентации.

Краткая теория:

Самопрезентация — это представление человеком самого себя с целью создания нужного впечатления у окружающих. Она включает в себя демонстрацию своих умений и навыков, а также внешний облик, который позволяет привлечь внимание.

Некоторые приёмы, которые помогают расположить к себе:

- **Улыбка и доброжелательный взгляд.**
- **Приветствие, включающее рукопожатие и этикетные формулы.**

- **Обращение по имени и отчеству.**
 - **Проявление дружеского расположения** в виде комплимента или шутки.
 - **Подчёркивание общности** с собеседником, поиск взаимных интересов, общих тем для обсуждения.
 - **Проявление интереса** к собеседнику. Например, можно задать вопросы о его профессиональной деятельности, проектах, планах и так далее.
- Некоторые правила самопрезентации:**
- **Использовать корректные невербальные знаки.** Постараться установить зрительный контакт, в меру использовать жесты и улыбаться.
 - **Следить за речью.** Выражать свои мысли чётко и ясно.
 - **Не применять один и тот же шаблон самопрезентации.** Разные ситуации требуют разного подхода.
 - **Избегать употребления слишком много «не».** На подсознательном уровне отрицательная частица «не» воспринимается людьми негативно.
 - **Не приукрашивать информацию.** Всё, что произносится, должно соответствовать реальности.

Практикум

Педагогическая профессия – это публичная профессия и в этом смысле она сродни актерской. Облик педагога, его движения и поведение всегда являются объектом пристального внимания окружающих. Важно помнить, что эффект первого впечатления фиксируется в сознании окружающих и надолго определяет характер отношений. Поэтому педагогу крайне важно умение формировать у других благоприятное впечатление о себе, то есть “подать себя” в выгодном свете.

В разной степени мы постоянно управляем впечатлениями, которые создаем. Мы всегда играем перед аудиторией: если хотим произвести благоприятное впечатление, или запугать собеседника, или показаться беспомощным. В знакомых ситуациях это происходит без сознательных усилий. В незнакомых - мы точно осознаем, какое впечатление производим. Самопрезентация относится к нашему стремлению представить желаемый образ, как для других людей, так и для себя.

Так что же такое «самопрезентация» и зачем она нужна?

Самопрезентация есть средство формирования образа Я. Она, как бы, исходит из социальных стандартов, которые формируются в обществе. Это разграничение реального и идеального образа, создание модели поведения, которая на данный момент соответствует исполняемой роли, имиджу, социально приемлемой модели.

С педагогическим коллективом проводился тест «Умение управлять своим Я-образом», который позволил определить степень устойчивости и управляемости вашего Я-образа. У каждого из вас на опросном листе проставлен результат, ознакомьтесь, пожалуйста, с ключом к тестовому заданию.

Таким образом, 30% педагогического коллектива имеют средний уровень и 70% – низкий уровень устойчивости и управляемости вашего образа Я.

С феноменом самопрезентации мы сталкиваемся каждый день. Зачастую, даже не подозревая, что у нас в подсознании существует проект собственной презентации, мы, общаясь с разными людьми, участвуя в различных отношениях, выбирая себе стиль одежды и поведения, внедряем этот проект в жизнь. Такая стратегия носит название «природная самопрезентация». Существует, как вы уже догадались, и «искусственная презентация».

Но, прежде чем подразделять понятие «самопрезентации» на виды, необходимо определиться с самим этим понятием. Так вот, «самопрезентация» происходит от американского слова «презентация» и русского «сам себя», хотя сам феномен выявили американцы (в США данное понятие звучит так: «own presentation»). А чтобы понять значение «новоиспечённого» понятия, тоже не придётся много думать, так как оно вытекает из самого определения презентации.

«Самопрезентация» – это управление впечатлением, которое оратор производит на аудиторию с целью влияния на нее; вербальная и невербальная демонстрация собственной личности в системе внешних коммуникаций; самоподача, управление впечатлением. Попросту говоря, это то, как вы выглядите и что представляете собой в глазах всего вашего окружения, будь то профессиональная сфера коммуникаций, или общение с родственниками.

Виды «самопрезентации».

Как отмечалось выше, существует две основных формы «самопрезентации»: «природная» и «искусственная».

«Природная самопрезентация» свойственна всем людям без исключения, причём она приобретается человеком с рождения. Уже с младенчества человек имеет определённую, так сказать, «окраску» в глазах окружающих: «какой спокойный ребёнок!», «какая темпераментная девочка», «у малыша, видно, семь пядей во лбу». Ещё не подозревая того, человек с ранних лет начинает собирать «головоломку» своего образа. Всё это происходит естественно, без обдумываний и прогнозирований, как говорится, «без масок и увертюр». Я думаю, что здесь не стоит говорить о наследственности и генах, это, скорее, природное распределение, естественный процесс определения человека в структуре общественного сознания.

Главное «анти достоинство» «природной самопрезентации» – это то, что человек не может контролировать и корректировать процесс в рамках именно этой презентации. То есть, индивидуум не выбирает, положительной ли будет его «природная самопрезентация», или же она будет носить негативный окрас. Можно описать этот процесс, как бездумная, неконтролируемая личностью презентация самого себя. И с этим ничего не

поделать, правда до тех пор, пока человек не станет способен на реализацию «искусственной самопрезентации». Для того, чтобы добиться успеха, необходимы навыки наработанной или искусственной презентации. Искусственная презентация – это умение целенаправленно притягивать и удерживать внимание аудитории.

Главная цель «искусственной самопрезентации» – завоевание лояльности к своей персоне со стороны референтно значимой для «презентуемого» группы людей. По-другому – для того, чтобы завоевать расположение важных для нас людей, и не имеет значение, важны они в данной конкретной ситуации, или же всегда имеют значимость для нас, мы выстраиваем алгоритм коммуникативного процесса, так сказать, «потенциальной аудиторией». (Под «потенциальной аудиторией» в дальнейшем будем понимать тех людей, на которых мы направляем «самопрезентацию»)

Современные методы самопрезентации педагога:

- защита проекта
- составление резюме
- представление портфолио
- мастер-класс
- публичная презентация опыта
- открытый урок
- аналитический отчет и т.д.

В умении правильно себя презентовать традиционно выделяют несколько компонентов.

1. Внешность

- Одежда – своеобразная визитная карточка оратора.
- Психология одежды рассматривает оформление внешности как многомерную информацию о личности. При формировании первого впечатления об ораторе одежда всегда фиксируется аудиторией как знак привлекательности или непривлекательности. Правильно одеваться с позиции психологии восприятия значит грамотно управлять самопрезентацией.

- Одежда при общении с людьми выполняет три функции: презентационную, регуляторную, информационную.

- В одежде наиболее информативно: цена (восприятие цены складывается из трех факторов – качество одежды, дефицитность, модность, силуэт (чем больше силуэт одежды оратора приближен по форме к вытянутому прямоугольнику, тем выше его статус в глазах воспринимающих, таковому силуэту соответствует одежда делового стиля); цвет (в российской традиции ахроматические цвета (черный, белый, серый) поднимают статус. Подходят также «цвета экологии» - цвет земли, песка, глины, воды, неярких цветков и растений).

2. Специфика речи

- Готовясь к выступлению, продумывайте свою речь, избегайте от жаргонизмов, слов-паразитов и сленга, от профессиональных терминов

- Важен интонационный настрой речи. Он должен быть живым, бодрым, настойчивым.

- Постарайтесь убрать из своей речи отрицательные слова и высказывания. Ваш образ должен содержать только позитив. Например, рассказ девушки о себе: «Я не очень хорошо знаю английский, его плохо преподавали в школе и в университете, потом я пошла на курсы, но так их и не закончила». Даже горькую правду надо уметь подать. Представьте такой ответ девушки «Я знаю английский язык, могу переводить со словарем, я изучала его в школе и университет, потом год ходила на курсы». Информация не изменилась, зато изменилось наше восприятие, теперь мы оцениваем ее знания значительно выше, хотя она и не погрешила против истины.

- Но иногда без НЕ все же не обойтись. Положительный образ создается тогда, когда людям комфортно с вами общаться. Постарайтесь ввести в свою речь «Я высказывания». Вместо «Вы мене неправильно поняли» лучше сказать «Я, наверное, не совсем точно объяснила вам суть дела». Первое высказывание может восприниматься собеседником как выпад в его сторону, в ответ на который вы увидите отрицательную реакцию. В результате можно потерять возможность разъяснить нужный аспект дела, ведь никто не любит признавать свои ошибки. Употребив Я-высказывание, вы получите внимательного и расположенного к вам слушателя.

- Запишите свой голос на магнитофон. Прослушайте его. Поэкспериментируйте с разными тонами, высотами, ударениями, скоростью, силой и дикцией. Сила звука является особенно важным компонентом, с которым необходимо попрактиковаться; посчитайте от одного до пяти, повышая и снижая громкость до тех пор, пока вы не приобретете способность к вариациям.

Заботьтесь – выпейте горячую воду маленькими глоточками или пожуйте изюм.

Составьте каждый абзац из трех-пяти предложений. Если абзацы будут длиннее, вы можете потерять то место, на котором остановились.

При написании используйте чаще глаголы в активной форме, чем в пассивной. Активная форма глаголов является более мощной и решительной по сравнению с пассивной.

При выступлении чаще используйте первое и второе лицо местоимений, а не третье. Большинство ваших заявлений должны начинаться с: "я", "вы", "мы", "нам". "Он", "она", "они" и "их" – безличные местоимения, и они могут придать вашей речи тон лекции.

3. Невербальная коммуникация

- Важнейшим аспектом самопрезентации является неречевая коммуникация, то есть то, что мы говорим без слов, использование мимики, жестов, поз.

- Самым главным здесь является избегание закрытых поз, то есть скрещенных рук и ног. Сложность состоит в том, что контролировать надо не только себя, но и собеседника, поскольку поза не только говорит о том, как человек воспринимает ваши слова, но и влияет на его восприятие

- Если вы видите, что ваш собеседник закрылся, к примеру, скрестил руки на груди, необходимо незаметно помочь ему сменить позу: вручить ему что-то, пожать ему руку или применить метод, известный как «ведение» собеседника. Метод ведения заключается в том, что сначала вы «отзеркаливаете» позу оппонента, подстраиваетесь под его дыхание и манеру речи. Затем медленно меняете позу на открытую, собеседник должен неосознанно повторить ваши действия, если этого не произошло, повторите эти действия еще раз.

- **Избавьтесь от ненужных и раздражающих жестов, которые могут только усилиться при публичном выступлении:** не сидите, откинувшись назад и скрестив ноги; не теребите беспрерывно ручку, платок, очки; не постукивайте ритмически ногами, не качайте ногой; **не ерзайте на стуле; не чешитесь во время выступления, не теребите волосы, не трите лоб; не зевайте, особенно во весь рот; не щелкайте ногтями и костяшками пальцев, не барабаньте пальцами по столу**

4. деловой этикет

- деловой этикет – инструмент самопрезентации, построения отношений с аудиторией. Хорошие деловые манеры оратора проявятся в следующем:

- обращение со временем: начинать и заканчивать выступление необходимо вовремя

- четкое определение темы, плана и регламента выступления в начале, а также его четкое соблюдение

- специальное отведенное время для ответов на вопросы

- умение отвечать на вопросы, реагировать на замечания, несогласия слушателей – показатель мастерства и общей культуры оратора

- комплименты аудитории – часть этикетной культуры. Например, в начале выступления можно сказать: «Я рада, что мне представилась возможность выступить перед такими специалистами, как вы», или «Выступать перед вами – большая честь для меня»

- Речь оратора: стилистика речи, подбор выражений, выбор примеров и прочего зависят от особенностей аудитории. Грамотная речь свидетельствует об уровне образованности и общей культуры оратора и буквально выдает происхождение оратора и историю его жизни.

Одно из основных современных профессиональных требований к педагогу является умение выступать на конференциях, заседаниях, деловых встречах, педагогических советах и т.д., поэтому очень важно уметь правильно себя презентовать

По статистике для большинства людей страх публичного выступления стоит на 2 месте после страха смерти. Оказывается публика на 60% воспринимает то, как мы выглядим, на 30% то, как мы говорим, и лишь на 10% то – что мы говорим.

Условия хорошей самопрезентации:

1. Провал в подготовке – подготовка к провалу. Важно подготовить не только текст выступления, но и уделить особое внимание (не меньше, чем вы уделяете содержанию) форме вашего выступления – деловым манерам, оформлению внешности, личному обаянию.

2. Ошибок нет – есть практика. Только регулярная практика, радость своим успехам и спокойное отношение к любым результатам своих выступлений помогут вам найти свой, уникальный стиль публичного говорения.

Подготовка к выступлению:

Подготовка к выступлению одна из основных и неотъемлемых частей слагающих успеха при выступлении. Порой именно от подготовки может зависеть все выступление. При подготовке необходимо:

1. "Пропустить" материал через себя.
2. Не превращать речь в сухое изложение фактов, приводить конкретные примеры " эффект слоеного пирога ".
3. Собирать больше информации, чем вы сможете использовать (резервные знания).
4. Необходимо придумать план речи и основные тезисы особенно выстроить ее начало и конец.
5. Записать свое выступление и прослушать на пленке
6. Использовать ассоциации, не читать по бумажке.
7. Отрепетировать готовую речь.
8. Употреблять в повседневных разговорах те моменты о которых вы хотите говорить в публичном выступлении, т.к. сведения которые вы используете закрепятся в памяти.
9. Попытаться запомнить вашу речь не в один присест, а в течение нескольких дней.

Во время выступления:

1. Настройтесь на аудиторию, выясните, отвечает ли содержание вашей речи ее интересам. Если нет, то на ходу приведите ваши интересы и интересы аудитории к общему знаменателю.
2. Прежде чем начать выступление, возьмите на себя внимание.
3. Начинайте говорить только тогда, когда установиться тишина.
4. Кратко и четко обратитесь ко всей аудитории, а потом сделайте паузу.

5. Наблюдайте за реакцией аудитории и старайтесь добиться ее расположения.

6. Следите за тем, когда ваши слова найдут у аудитории поддержку и сразу же развивайте тему и старайтесь шире ее раскрыть.

7. Только когда вы полностью добились расположения слушателей переходите, на главную тему выступления

8. Не теряйте самообладания от провокационных реплик.

9. Не вступайте в дискуссию во время выступления, иначе вас " уведут в сторону ", и выступление будет " провалено ". Скажите, что на все вопросы вы ответите после выступления.

10. Если в выступление есть места неприятные аудитории, обязательно подкрепите их очевидными примерами и фактами, подчеркните, что только необходимость заставляет вас говорить о них. И, обязательно, снизить остроту несколькими комплиментами.

11. Не делать неоправданных выводов и обобщений.

12. Не показывать виду, что вы устали или в чем-то сомневаетесь.

13. Закончив выступление сделать комплимент аудитории и поблагодарить за внимание.

Начало выступления:

Начало выступления наиболее важная часть всего выступления. Цель начала выступления состоит в привлечении внимания и разжигании интереса аудитории. Не стоит начинать выступление с анекдота или извинений.

Лучше всего начинать выступление с:

1. С истории потрясающего факта.

2. С вопроса слушателям (Знаете ли вы, что ... ?).

3. С замечания касающегося непосредственно аудитории.

4. С цитаты известного человека.

5. С показа какого-либо предмета. Окончание выступления: Как говорится: " Сначала расскажите то, что собирались рассказать, затем расскажите то, что помните и закончите тем, с чего начали".

Заканчивать выступление следует, придерживаясь следующих правил:

1. Резюмировать основные положения выступления.

2. Призвать к действию, если это уместно.

3. Сделать подходящий комплимент.

4. Вызвать смех.

5. Использовать подходящую цитату.

6. Создать кульминацию.

7. Постараться закончить выступления, прежде чем этого захочет публика.

НАЧНИТЕ КРАСИВО, ЗАКОНЧИТЕ БЛЕСТЯЩЕ!

Сейчас предлагаю Вам полученные знания опробовать на практике.

Упражнение «Публичное выступление»

Цель – развитие у педагогов навыков самопрезентации; формирование опыта сознательного выбора своих действий в ситуации социального взаимодействия; развитие способности к адекватному выбору эффективного поведения в зависимости от задач коммуникации.

Инструкция – подготовить публичное выступление на любую тему, можно самопрезентацию; временные рамки выступления не более 2-3 минут (время жестко регламентировано).

В выступлении должны быть отражены три содержательные части:

1. завоевание доверия слушателей (похвала, радость встречи, единство взглядов);

2. ключевые положения и аргументы в свою пользу (указание на достоинство);

3. постановка, какой бы то ни было задачи перед аудиторией, побуждение ее к действию...

Каждое выступление поочередно выслушивается. *Ведущий* – задает вопросы и подводит итог: как группа справилась с заданием – было легко или трудно? Какое было самочувствие при выполнении заданий? Как чувствовали себя Игроки при выступлении?

Закончить свое выступление мне бы хотелось словами – советом Рона Хоффа из книги «Я вижу вас голыми»: «Даже если свет в зале погас, слайд-проектор взорвался, и даже самые смешные ваши истории не вызывают у публики ни малейшей улыбки, - смело пробивайтесь вперед. Не теряйтесь. Не сдавайтесь. Не ослабляйте напора. Тех, кто останется в живых, нередко ждет овация».

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 5 Механизмы межличностного восприятия

Цель: Изучение механизмов межличностного познания и понимания.

Оборудование: Раздаточный материал

Краткая теория:

Межличностное восприятие (социальная перцепция) – это процесс, в рамках которого люди воспринимают и интерпретируют информацию о других людях. Он играет важную роль в коммуникации и взаимодействии с окружающими.

Теория межличностного восприятия включает в себя основные механизмы, примеры которых и факторы, влияющие на восприятие.

Основные механизмы

• **Идентификация.** Понимание другого человека через осознанное или бессознательное уподобление его себе.

- **Эмпатия.** Эмоциональное сопереживание, умение представить себе, что происходит внутри другого человека.

- **Аттракция.** Формирование устойчивого позитивного чувства к партнёру, что приводит к привязанности или дружескому отношению.

- **Социальная рефлексия.** Осознание индивидом того, как он воспринимается партнёром по общению.

- **Каузальная атрибуция.** Интерпретация мотивов и причин поступков другого человека, при этом причины могут быть личностными, объективными или обстоятельственными.

Механизмы могут работать как по отдельности, так и в комплексе.

Примеры механизмов

- **Визуальное восприятие.** Люди обращают внимание на внешний вид партнёра, его физическую привлекательность, выражение лица, позу и жесты.

- **Вербальная коммуникация.** Тон голоса, интонация и выбор слов влияют на восприятие.

- **Невербальная коммуникация.** Мимика, жесты и телодвижения передают информацию об эмоциях и намерениях.

Факторы, влияющие на восприятие

- **Личностные факторы.** Индивидуальные особенности воспринимающего субъекта: опыт, убеждения, ценности, эмоциональное состояние.

- **Ситуационные факторы.** Контекст взаимодействия, обстановка, время суток и другие обстоятельства.

- **Характеристики воспринимаемого объекта.** Внешность, поведение, манера речи и социальный статус также играют важную роль.

Особое значение имеет **первое впечатление**. Оно формируется в течение нескольких секунд и оказывает сильное влияние на дальнейшее взаимодействие.

Задачи

- Определение уровня эмпатии студентов.

- Тренировка способности к идентификации, эмпатии и рефлексии.

Оснащение

Бланки с текстом опросника В. В. Бойко (приложение 7.1). Занятие проводится в аудитории, пространство которой позволяет работать «в круге».

Порядок работы

В ходе практического занятия студентам предлагается выполнить ряд заданий, развивающих способности познания и понимания другого человека. Занятие состоит из нескольких этапов.

Этап 1. Диагностика уровня эмпатии.

Этап 2. Выполнение упражнений для развития чувствительности в восприятии самого себя и других людей.

Этап 1. Диагностика уровня эмпатии

В начале занятия студентам предлагается с помощью опросника определить общий уровень своей эмпатии, значимость конкретного канала в структуре эмпатии и выраженность других ее параметров. В. В. Бойко в структуре эмпатии выделяет шесть параметров: три основных канала эмпатии (*рациональный, эмоциональный и интуитивный*), установки, способствующие или препятствующие эмпатии, проникающую способность в эмпатии и способность к идентификации.

Рациональный канал эмпатии характеризует направленность внимания, восприятия и мышления эмпатирующего на сущность любого другого человека – на его состояния, проблемы, 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 – соперничать, соучаствовать.

Интуитивный канал эмпатии. Балльная оценка свидетельствует о способности респондента видеть поведение партнеров, действовать в условиях дефицита и сходной информации о них, опираясь на опыт, хранящийся в подсознании. На уровне интуиции замыкаются и обобщаются различные сведения о партнерах. Интуиция, надо полагать, менее зависит от оценочных стереотипов, чем осмысленное восприятие партнеров.

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

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

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

Этап 2. Выполнение упражнений для развития чувствительности в восприятии самого себя и других людей

Задачей следующего этапа является тренировка способности к идентификации, эмпатии и рефлексии. Для реализации данной задачи используются упражнения из тренинга сенситивности.

Упражнение 1. Цель: тренировка рационального и эмоционального каналов эмпатии.

Участники группы стоят по кругу.

Инструкция: «Пусть каждый из нас по очереди сделает движение, отражающее его внутреннее состояние, а мы все будем повторять это движение 3–4 раза, стараясь вчувствоваться в состояние человека, понять это состояние».

После завершения упражнения можно задать группе вопрос: «Каково, по вашему мнению, состояние каждого из нас?» После того как относительно состояния кого-либо из участников будет высказано несколько гипотез, следует обратиться к нему за объяснением его действительного состояния.

Упражнение 2. Цель: тренировка интуитивного канала эмпатии.

Участники группы разделяются на пары.

Инструкция: «Сядьте друг к другу спиной. После того как я скажу „начали“, сосредоточьтесь друг на друге и трижды, не договариваясь, постарайтесь одновременно посмотреть друг на друга».

Упражнение 3. Цель: развитие способности вчувствоваться в другого человека, предвидеть его действия.

Участники работают в парах.

Инструкция. Один из участников пары будет «зеркалом», а второй – «обезьяной». «Обезьяна», оказавшись перед «зеркалом», ведет себя достаточно свободно: ее мимика, пантомимика, жестикация очень разнообразны. «Зеркало» повторяет как можно точнее все движения «обезьяны».

Через 3–4 минуты преподаватель предлагает студентам поменяться ролями.

После завершения упражнения можно задать группе такие вопросы: «Какие трудности возникали у вас в процессе выполнения упражнения?», «Насколько точно вам удавалось воспроизводить движения вашего партнера?»

Упражнение 4. Цель: тренировка навыков социальной рефлексии.

Все участники разбиваются на подгруппы по 4–5 человек.

Инструкция: «Сейчас каждый из вас скажет о том, что, с его точки зрения, думают о нем как о собеседнике все остальные. Это может звучать так: „Мне кажется, что ты, (имя участника), считаешь (думаешь), что я как собеседник (дает описание)“. После этого участники говорят, с чем они согласны, а с чем нет».

В ходе обсуждения упражнения можно задать такие вопросы: «Каковы ваши впечатления о работе в малых группах?», «Насколько точны вы были, предполагая, что думают о вас как о собеседнике ваши партнеры?»

Это упражнение направлено на развитие способности человека формировать Я-образы, то есть представления о том, как он выглядит в глазах других людей, включенных в данную ситуацию. Данное упражнение позволяет студентам взглянуть на самих себя глазами других людей, но большинство из них говорят о сложности этого задания.

Следует учитывать, что времени одного занятия на выполнение всех упражнений может не хватить, так как оно зависит от количества участников и вовлеченности их в обсуждение результатов.

Контрольные вопросы

1. В чем сходство и различие таких механизмов социального познания, как идентификация и эмпатия?

2. Какие установки препятствуют развитию эмпатийности?

3. Какие факторы влияют на формирование способности к социальной рефлексии?

Задания для самостоятельной работы

Понаблюдайте за ролевой игрой детей 5–7 лет. Обратите внимание на предметы, слова, ритуалы, жесты, которые позволяют ребенку идентифицироваться с героем, роль которого он/она исполняют в игре.

Приложение 7.1

Методика «Диагностика уровня эмпатии» В. В. Бойко.

Инструкция. Если вы согласны с данными утверждениями, ставьте рядом с их номерами знак «+», если не согласны – знак «-».

Тест

1. Что не является механизмом процесса восприятия:

1. Эмпатия

2. Рефлексия

3. Идентификация

4. Стереотипизация

*5. Интеррация

2. Чем *эмпатия* отличается от *идентификации*: только при эмпатии

.....

1. человек умеет поставить себя на место другого

2. возможно взглянуть на вещи с точки зрения другого человека

*3. межличностные отношения строятся исходя из стратегии своей линии поведения

4. возможно отождествление себя с другим человеком

5. нет верного ответа

3. Стереотипизация?

1. осознание индивидом того, как он воспринимается партнером по общению, т. е. как будет партнер по общению понимать меня

*2. восприятие и оценка социальных объектов на основе определенных представлений

3. постижение эмоциональных состояний другого человека в форме сопереживания

4. один из механизмов познания и понимания другого человека ,закрывающийся в неосознанном уподоблении себя значимому другому

5. способность выведения психологических характеристик человека из его внешнего облика

4.Кем был введен термин «физиогномическая редукция»:

*1. В. С. Агеев

2. Я. Щепаньский

3. Эрик Берн

4. Т. Парсон

5. Дейл Карнеги

5)Где возникла физиогномика- система паранаучных воззрений о связи между внешним обликом человека и его принадлежностью к определенному типу личности:

1. Древняя Индия

*2. Древний Китай

3. Древняя Греция

4.В Англии

5.не известно

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 6 Психологические защиты. Коммуникативные барьеры в общении

Цель: понимание причин возникновения барьеров в общении и их влияния на качество коммуникации.

Оборудование: Раздаточный материал

Краткая теория:

Психологические защиты – это бессознательные механизмы, которые человек использует для защиты своего эго и психического равновесия от стрессовых ситуаций, конфликтов, тревожности, неприятных переживаний или реальных или мнимых угроз. Они работают на бессознательном уровне и искажают, отрицают или фальсифицируют восприятие реальности.

Впервые концепция психологической защиты была представлена Зигмундом Фрейдом в его психоаналитической теории.

Некоторые виды психологических защит:

• **Отрицание** – отказ от признания реальности какой-либо ситуации или проблемы.

• **Рационализация** – поиск и применение оправданий или логического объяснения для своих мыслей, чувств или поступков, чтобы избежать негативных чувств.

• **Проекция** – перенос своих неприятных или нежелательных чувств, мыслей или черт личности на других людей.

• **Регрессия (инфантилизация)** – возврат к более примитивным и детским способам реагирования на стрессовые факторы.

• **Замещение** – перенос негативных чувств на объект, представляющий меньшую угрозу, чем тот, кто их вызвал. Например, замещённая агрессия: вместо того чтобы направить гнев на несправедливого начальника, человек срывается на семью.

• **Интеллектуализация** – холодное и критическое осмысление событий, чтобы сосредоточиться только на интеллектуальном компоненте, а не на эмоциональных переживаниях.

Барьеры в общении

Барьеры в общении – это факторы, которые способствуют потере и искажению смысла информации в процессе взаимодействия, приводят к снижению эффективности коммуникации, возникновению напряжения и отрицательных переживаний. Они часто становятся причиной конфликтных ситуаций.

Барьеры делятся на две группы: психологические и коммуникативные.

Психологические барьеры возникают из-за индивидуально-психологических особенностей людей, например, скрытности, скромности, различий в типах темперамента, а также особенностей отношений между партнёрами (недоверие, антипатия).

Коммуникативные барьеры появляются, если между собеседниками есть несоответствие словесного запаса, а также проблемы, связанные с отсутствием аналогий понятий в разных языках и другие сложности перевода.

• **Эстетические** – человеку не нравится внешний вид собеседника.

• **Интеллектуальные** – отличаются типы мышления, скорость протекания мысленных операций, уровень интеллектуального развития.

• **Мотивационные** – у людей разные цели, что приводит к непониманию.

• **Моральные или этические** – несовместимость нравственных позиций, принципов, взглядов.

• **Барьер установки** – предвзятое отношение к собеседнику, влияние стереотипов.

• **Барьер отрицательных эмоций или плохого физического состояния** – плохое настроение или самочувствие, из-за которых человек не настроен на установление контакта с другими.

Тема 2. Коммуникативные барьеры

Инструкция: выбрать один правильный ответ.

1. Персонификация доверия в общении как барьер во взаимодействии между собеседниками – это:

- а) барьер избегания;
- б) барьер «авторитет»;
- в) сематический барьер;
- г) логический барьер.

2. Барьер в общении, возникающий в связи с использованием специальной терминологии, незнакомых слов, невнятном произношении:

а) семантический барьер;

- б) фонетический барьер;

в) логический _____ барьер;

г) барьер избегания.

3. Барьер в общении, возникающий при смысловом непонимании:

а) логический;

б) семантический;

в) фонетический;

г) стилистический.

4. Сознательное уклонение от общения с собеседником - это:

а) логический барьер;

б) барьер «авторитет»;

в) барьер «избегания»;

г) стилистический.

5. Барьер в общении, возникающий, если стиль изложения тяжелый для понимания:

а) стилистический;

б) семантический;

в) логический;

г) фонетический

6. Разговор, общение не подчиненные логике вызывает барьер:

а) стилистический;

б) логический;

в) семантический;

г) фонетический.

7. Структурирование информации таким образом, когда важными акцентами становятся начало и конец, отраженной в ней проблемы, результат ее решения – это правила:

а) логики;

б) цепи;

в) рамки;

г) лингвистики.

8. Выстроенное содержание информации по закону логики, подчиняется правилу:

- а) лингвистики;
- б) стилистики;
- в) логики;
- г) цепи.

9. Если возникла необходимость немедленного решения проблемы, то в такой ситуации какой из типов темперамента сможет проявить себя оперативно:

- а) сангвиник;
- б) холерик;
- в) меланхолик;
- г) флегматик.

10. Какому типу темперамента выступление перед аудиторией становится проблемной:

- а) холерику;
- б) флегматику;
- в) меланхолику;
- г) сангвинуку.

11. Барьером в общении с меланхоликом становится такой тип характера, как:

- а) циклоидный;
- б) экстравертированный;
- в) гипертимный;
- г) садомазохистский.

12. Какое из свойств темперамента стирает барьерные препятствия в условиях изменяющихся экономических ситуаций рыночных отношений:

- а) впечатлительность;
- б) импульсивность;
- в) ригидность;
- г) реактивность.

13. Определите, какой из типов темперамента чаще останавливается перед барьером «избегания» в общении:

- а) холерик;
- б) меланхолик;
- в) флегматик;
- г) сангвиник.

14. Столкновение межличностных интересов, интересов между личностью и группой, социальных интересов – это _____:

- а) кризис;
- б) конфликт;
- в) фрустрация;
- г) дискуссия.

15. Недоверие, исключение другого мнения, суждения, выводов относительно каких-либо жизненных явлений, это:

- а) барьер «избегания»;
- б) барьер «авторитет»;
- в) конфликт;
- г) кризис.

16. Определите тип темперамента и тип характера, наиболее подверженных конфликтным ситуациям:

- а) меланхолик;
- б) холерик;
- в) гипертимный тип;
- г) экстероцептивный тип.

17. Назовите тип конфликта, наиболее быстро набирающий разрушительную силу без предварительных столкновений соперников:

- а) лавинообразный,
- б) «тлеющий»;
- в) «взрывной»;
- г) поступательный.

18. Лицо, инициирующее конфликт, это:

- а) оппонент;
- б) субъект;
- в) индивид;
- г) скандалист.

19. Определите тип конфликта, наиболее соответствующий общим интересам сторон:

- а) конструктивный;
- б) «остаётся всё как было»;
- в) тенденции силы;
- г) учет экономической ситуации.

20. Назовите тип взаимодействия специалистов в общении при выполнении профессиональных обязанностей:

- а) межгрупповой;
- б) межличностный;
- в) личностно-групповой;
- г) планетарный.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 7 Деловое общение

Цель: раскрытие практических аспектов применения психологических знаний в повседневном деловом общении.

Оборудование: Раздаточный материал

Краткая теория:

Психология делового общения – дисциплина, которая изучает психические процессы участников деловых взаимоотношений, организаций и групп, а также выраженные вовне поведенческие процессы, свойства и состояния.

Деловое общение – это процесс взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом, предполагающий достижение определённого результата, решение конкретной проблемы или реализацию определённой цели.

Некоторые особенности делового общения:

Регламентированность. Участники подчиняются установленным ограничениям, которые определяются национальными и культурными традициями, профессиональными этическими принципами.

Строгое соблюдение ролевого амплуа. В деловом общении нет возможности самостоятельно изменить уже принятую роль, а самих форм общения гораздо меньше, чем в общении межличностном.

Необходимость. Желание общаться вторично по отношению к необходимости. Без делового общения взаимодействие между членами производственного коллектива становится невозможным.

Отсутствие самоцели. Деловое общение не имеет самодовлеющего значения, не является самоцелью, а служит средством для достижения каких-либо других задач.

1. «Малый разговор» в деловой коммуникации ведётся в рамках:

а) Деловых интересов партнеров

б) Личностных, неделовых интересов партнеров

в) Профессиональных интересов партнеров

2. Адресат манипуляции в деловом общении — это:

а) Партнер, который может стать жертвой манипуляции

б) Партнер, на которого направлено манипулятивное воздействие

в) Партнер, который использует манипулятивные приемы психологического воздействия

3. Атрибуцией называется:

а) Все ответы неверны

б) Интерпретация субъектом межличностного восприятия причин и мотивов поведения других людей

в) Приписывание определенным группам людей специфических черт

г) Стремление человека быть в обществе других людей

4. В ценностно-ориентированных манипулятивных технологиях делового общения мишенью психологического воздействия являются:

- а) Духовные идеалы партнера-адресата
- б) Когнитивные структуры партнера-адресата
- в) Потребности и склонности партнера-адресата
- г) **Ценностные установки партнера-адресата**

5. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:

- а) Жестов
- б) Информационных технологий
- в) Определенного темпа речи
- г) Похлопываний по плечу
- д) **Устной речи**

6. Все люди делятся на:

- а) **Все ответы верны**
- б) Рациональных и иррациональных
- в) Сенсорики и интуитов
- г) Экстравертов и интровертов

7. Деловой стиль взаимодействия партнеров включает:

а) Ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами

б) **Признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга**

- в) Рациональное использование партнерами поддерживающих техник
- г) каждой деловой ситуации

8. Деловые партнеры с визуальной модальностью мыслят преимущественно:

- а) Аудиальными образами
- б) **Зрительными образами**
- в) Тактильными образами

9. Информационно-силовое обеспечение манипулятора в манипулятивных технологиях делового общения складывается из совокупного взаимодействия:

Когнитивно-рациональных сил адресата психологического воздействия

- а) **Личностно-психологических сил манипулятора**
- б) Привлеченных (заимствованных) сил, которые создаются другими личностями

в) Статусно-ресурсных сил манипулятора

10. К механизмам манипулятивного воздействия относятся:

а) Механизмы присоединения и внедрения, которые использует манипулятор

б) Потребности, склонности, мотивации адресата манипуляции

в) Психические автоматизмы и комплексы адресата манипуляции

г) Психотехнические приемы манипулятивного воздействия

11. К наиболее применяемым в технологиях делового общения техникам активной антиманипулятивной защиты можно отнести:

а) Временное прерывание адресатом делового контакта с манипулятором

б) Использование партнером-адресатом психотехнических приемов встречной манипуляции

в) Преобразование партнером-адресатом коммуникативных сигналов манипулятора с учетом собственных интересов

г) Целенаправленную тотальную психологическую атаку на манипулятора

12. К основным манипулятивным техникам психического воздействия в деловом общении относятся техники:

а) «Ложного вовлечения»

б) Запутывания

в) Расположения

г) Скрытого принуждения

д) Убеждения

13. К особым техникам пассивной защиты, ориентированным на отражение манипулятивного воздействия, относятся:

а) Выстраивание партнером-адресатом смысловых и семантических барьеров с манипулятором

б) Дистанцирование партнера-адресата от партнера-манипулятора

в) Расположение партнера-адресата к намерениям и установкам манипулятора

г) Сокрытие партнером-адресатом своих ситуативно переживаемых эмоций и чувств

14. К открытым вопросам в деловой коммуникации относятся:

а) Альтернативные

б) Зеркальные

в) Информационные

г) Риторические

15. К признакам, которые свидетельствуют о наличии манипуляции в деловом общении, относятся:

а) Не конгруэнтность коммуникативных сообщений манипулятора

б) Поведенческая стратегия делового партнера-коммуникатора, ориентированная на сотрудничество

в) **Появление у партнера-адресата внутренних ощущений дискомфорта, эмоционального напряжения и беспокойства**

г) Присутствие вербализированных и невербальных угрожающих сигналов

д) **Структурная компоновка дискурсов информации, не релевантная их содержательной значимости для решения деловой проблемы**

16. К средствам невербальной коммуникации относятся:

а) **Все ответы верны**

б) Кинесика

в) Проксемика

г) Такетика

17. К техникам малого разговора, применяемого в деловой коммуникации, относятся:

а) **Высказывания-ссылки с приятными ассоциациями для партнера**

б) **Интересный, увлекательный рассказ**

в) **Позитивные констатации событий или фактов, интересующих партнера**

г) Убеждающие деловые сообщения

д) **Цитирование высказываний партнера о его увлечениях, хобби**

18. Кинесическими средствами невербального общения выступают:

а) **Мимика**

б) **Поза**

в) Покашливание

г) Рукопожатие

д) Устная речь

19. Логико-смысловое манипулирование информацией в деловом общении предлагает:

а) Вербализированную подачу социально значимых для адресата дискурсов информации

б) Дозирование информации

в) Соккрытие важных смысловых дискурсов информации

г) **Утаивание информации**

20. Манипулятивная стратегия в деловом общении реализуется как:

а) **Система психотехнических приемов и действий, отражающая долговременные цели манипулятора**

- б) Система совместных поведенческих действий деловых партнеров, имеющая целью компромиссное решение деловой проблемы
- в) Совокупность поведенческих действий адресата манипуляции

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 8 Конфликт: понятие, причины и источники.

Цель: познакомить с понятием Конфликт, сформировать представление о структуре, причинах, классификации видах и особенностях конфликта и конфликтной ситуации.

Оборудование: **Раздаточный материал**

Краткая теория:

Понятие конфликта

Конфликт – это столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, взглядов или ценностей взаимодействующих субъектов. Он может проявляться на межличностном, групповом или межгрупповом уровне.

Термин «конфликт» имеет латинское происхождение и дословно переводится как «столкновение».

Причины конфликта

Причины конфликта можно условно разделить на несколько групп:

1. **Объективные.** Различие интересов и целей, дефицит ресурсов (время, деньги, влияние).
2. **Субъективные.** Ошибки восприятия, эмоциональные триггеры (страх, гнев, обида).
3. **Социальные.** Различие ценностей и убеждений, противоречия в статусных иерархиях.
4. **Коммуникативные.** Проблемы общения, манипуляции (попытки добиться своего через страх, вину или стыд).

Тест

1. Конфликт – это.....

- а) столкновение противоположных интересов, взглядов, стремлений, серьёзное разногласие, острый спор.
- б) это принятие противоположностями друг друга в тех или иных свойствах и взаимодействиях.
- в) процесс формализации социальных отношений, переход от неформальных отношений, и неорганизованной деятельности к созданию организационных структур с иерархией власти.

2. По сфере проявления конфликты бывают:

- а) конструктивные, деструктивные
- б) социальные, экономические, политические, духовно-идеологические
- в) слабые, средние, сильные

3. Под глобальными конфликтами понимают:

- а) конфликты между регионами
- б) конфликты, связанные с природными катастрофами
- в) конфликты, которые несут угрозу существованию цивилизации

4. - возникающее у людей столкновение противоположных целей, мотивов, точек зрения интересов участников взаимодействия.

- а) групповой конфликт
- б) межличностный конфликт
- в) межгрупповой конфликт

5. Внутриличностный конфликт – это

а) это противоборство, в котором хотя бы одна из сторон представлена малой социальной группой.

б) это состояние, в котором у человека есть противоречивые и взаимоисключающие мотивы, ценности и цели, с которыми он в данный момент не может справиться, не может выработать приоритеты поведения.

в) возникающее у людей столкновение противоположных целей, мотивов, точек зрения интересов участников взаимодействия.

6. Политические конфликты по сфере распространения конфликты бывают:

- а) экономические, социальные, культурные
- б) слабые, средние, сильные
- в) внутриполитические, внешнеполитические, межгосударственные

7. Состояние внутренней структуры личности, характеризующееся противоборством ее элементов – это.....

- а) межличностный конфликт
- б) внутриличностный конфликт
- в) межгрупповой конфликт

8. По способам разрешения конфликты бывают:

- а) разрушительные, компромиссные, кооперативные
- б) пассивные, активные
- в) силовые, мирные

9. Назовите конфликт разногласий между личностью и группой, вызванный различиями интересов.

- а) межличностный конфликт
- б) внутригрупповой конфликт
- в) внутриличностный конфликт

10. Термин, который характеризует противоборство, в котором участвует часть персонала, рабочих или служащих конкретного крупного предприятия либо конкретного региона.

- а) локальный конфликт
- б) эмоциональный конфликт
- в) административный конфликт

11. Конфликт, в котором принимают участие много сторон.

- а) расширенный
- б) масштабный
- в) мультиполярный

12. Термин, характеризующий массовое собрание людей, с целью урегулирования коллективных трудовых споров и социальных конфликтов.

- а) митинг
- б) совещание
- в) заседание

13. Разновидность конфликтов, которые можно отнести к внешнеполитическим.

- а) классовые
- б) межгосударственные
- в) межличностные

14. По силе воздействия конфликты бывают:

- а) затяжные, постоянные
- б) сильные, слабые
- в) деструктивные, конструктивные

15. Две основные функции конфликта:

- а) функция социализации, защитная функция
- б) конструктивная функция, деструктивная функция
- в) регулятивная функция, интегративная функция

16. Назовите тип конфликта между работниками и работодателями по поводу установления и изменения условий труда.

- а) противоречие

- б) коллективный трудовой спор
- в) межличностный конфликт

17. Тип модели поведения личности в конфликтной ситуации, в ходе которой проявляется пассивность, склонность к уступкам в оценках и суждениях, непоследовательность.

- а) деструктивная модель поведения
- б) продуктивная модель поведения
- в) конформистская модель поведения

18. Деятельность участников конфликта, направленная на прекращение противодействия и устранение проблемы.

- а) принятие соглашения
- б) разрешение конфликта
- в) уклонен

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

Список основной литературы	
1	Маслова, Т. А. Психология общения: учебное пособие для СПО / Т. А. Маслова, С. И. Маслов. — Саратов: Профобразование, 2019. — 164 с. — ISBN 978-5-4488-0299-7. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/85787.html — Режим доступа: для авторизир. пользователей. - DOI: https://doi.org/10.23682/85787
2	Жарова М.Н. Психология общения [Электронный ресурс]: учеб. для студ. учреждений сред. проф. образования / М.Н.Жарова. — 2-е изд., стер. — М.: Издательский центр «Академия», 2019. — 256 с. - Режим доступа: http://www.academia-moscow.ru/elibrary/
3	Кузнецова М.А. Психология общения [Электронный ресурс]: Учебное пособие для СПО/ Кузнецова М.А.— Электрон. текстовые данные.— М.: Российский государственный университет правосудия, 2019.— 168 с.— Режим доступа: http://www.bibliocomplectator.ru/book/?id=94194 .— «БИБЛИОКОМПЛЕКТАТОР», по паролю
Список дополнительной литературы	
1	Маслова, Т. А. Психология общения: учебное пособие для СПО / Т. А. Маслова, С. И. Маслов. — Саратов: Профобразование, 2019. — 164 с. — ISBN 978-5-4488-0299-7. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/85787.html — Режим доступа: для авторизир. пользователей. – DOI: https://doi.org/10.23682/85787
2	Жарова М.Н. Психология общения [Электронный ресурс]: учеб. для студ. учреждений сред. проф. образования / М.Н.Жарова. — 2-е изд., стер. — М.: Издательский центр «Академия», 2019. — 256 с. - Режим доступа: http://www.academia-moscow.ru/elibrary/
3	Кузнецова М.А. Психология общения [Электронный ресурс]: Учебное пособие для СПО/ Кузнецова М.А.— Электрон. текстовые данные.— М.: Российский государственный университет правосудия, 2019.— 168с.— Режим доступа: http://www.bibliocomplectator.ru/book/?id=94194 .— «БИБЛИОКОМПЛЕКТАТОР», по паролю

БАЙЧОРОВА Аланита Хаджи-Махмутовна

ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

Практикум для обучающихся 2 курса специальности
09.02.07 Информационные системы и программирование

Корректор Чагова О.Х.
Редактор Чагова О.Х.

Сдано в набор 10.07.2025 г.
Формат 60x84/16
Бумага офсетная.
Печать офсетная.
Усл. печ. л. 2,32
Заказ № 5155
Тираж 100 экз.

Оригинал-макет подготовлен
в Библиотечно-издательском центре СКГА
369000, г. Черкесск, ул. Ставропольская, 36