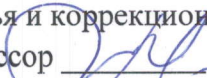



Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Лазаренко Виктор Анатольевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 02.05.2024 23:15:38
Уникальный программный ключ:
45c319b8a032ab3637134215abd1c4753347674

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования «Курский государственный медицинский университет»
Министерства здравоохранения Российской Федерации
(ФГБОУ ВО КГМУ Минздрава России)**

УТВЕРЖДЕНО

на заседании кафедры психологии
здоровья и коррекционной психологии
протокол № 15 от «08» июня 2018 г.
заведующий кафедрой психологии
здоровья и коррекционной психологии,
профессор  Никишина В.Б.

УТВЕРЖДЕНО

на заседании Центрального научного
совета ФГБОУ ВО КГМУ
Минздрава России
протокол №7 от «13» июня 2018 г.
председатель Центрального научного
совета проректор по научной работе
и инновационному развитию
доцент  Ткаченко П.В.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ДИСЦИПЛИНЫ**

Психология межличностного взаимодействия

Направление подготовки	37.06.01 Психологические науки
Направленность	Социальная психология
Форма обучения	очная (заочная)
Год обучения	2
Трудоемкость (з.е.)	2
Форма промежуточной аттестации	зачет

Разработчик рабочей программы:
профессор кафедры психологии здоровья и коррекционной психологии д.псих.н., доцент
Запесоцкая И.В.

Рабочая программа дисциплины психология межличностного взаимодействия разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки 37.06.01 Психологические науки и паспортом научной специальности 19.00.05 Социальная психология.

1. Цель и задачи дисциплины

Цель: сформировать у аспирантов систему базовых знаний о прикладных основах межличностного взаимодействия, а также формирование умений их практического применения.

Задачи:

- формирование у аспирантов представление об основных феноменах коммуникативной сферы личности;
- развитие умений и навыков преодоления и предупреждения трудностей в межличностном взаимодействии;
- обучение аспирантов методам и приемам эффективного межличностного взаимодействия;
- исследовать факторы повышения эффективности общения.

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы и требования к планируемым результатам обучения по дисциплине

Дисциплина психология межличностного взаимодействия относится к вариативной части программы аспирантуры, дисциплина по выбору.

Содержание дисциплины определяется планируемыми результатами обучения и направлено на подготовку аспиранта:

к профессиональной деятельности в области решения профессиональных задач в сфере образования, здравоохранения, культуры, спорта, юриспруденции, управления, социальной помощи населению, а также в общественных и хозяйственных организациях, административных органах, научно-исследовательских и консалтинговых организациях, предоставляющих психологические услуги физическим лицам и организациям.

к работе со следующими объектами профессиональной деятельности:

- психические процессы, свойства и состояния человека;
- их проявления в различных областях человеческой деятельности, межличностных

и социальных взаимодействиях;

осуществлению следующих видов профессиональной деятельности:

- научно-исследовательская деятельность в области психологических наук.

Процесс изучения дисциплины обеспечивает достижение планируемых результатов освоения образовательной программы и направлен на формирование следующих компетенций:

Компетенция		Логическая связь с дисциплинами учебного плана
код	формулировка	
УК-1	Способность к критическому анализу и оценке современных научных достижений, генерированию новых идей при решении исследовательских и практических задач, в том числе в междисциплинарных областях	История и философия науки Социальная психология Методология научных исследований, в том числе в социальной психологии Теория и методика преподавания в высшей школе. Методика преподавания дисциплин в области социальной психологии. Психологические основы

		<p>высшего психологического образования</p> <p>Психология профессионального общения</p> <p>Социальная психология здоровья</p> <p>Психология малых групп</p>
ПК-1	Способность и готовность использовать знания в области социальной психологии на высоком теоретическом уровне	<p>Социальная психология</p> <p>Психология профессионального общения</p> <p>Социальная психология здоровья</p> <p>Психология малых групп</p>
ПК-2	Способность и готовность использовать знания в области социальной психологии на высоком практическом уровне	<p>Социальная психология</p> <p>Психология профессионального общения</p> <p>Социальная психология здоровья</p> <p>Психология малых групп</p>

Содержание компетенций (этапов формирования компетенций)

Код компетенции	Формулировка компетенции	Этапы формирования и индикаторы достижения компетенции		
		Знает	Умеет	Владеет (имеет практический опыт)
1	2	3	4	5
УК-1	Способность к критическому анализу и оценке современных научных достижений, генерированию новых идей при решении исследовательских и практических задач, в том числе в междисциплинарных областях	- методы генерирования новых идей при решении исследовательских и практических задач, в том числе в междисциплинарных областях	- анализировать процессы, происходящие в современной науке - выделять и систематизировать основные идеи в научных работах - критически анализировать и оценивать информацию, вне зависимости от источника - анализировать альтернативные варианты решения исследовательских и практических задач - оценивать потенциальные выигрыши / проигрыши реализации альтернативных вариантов решения исследовательских и практических задач	- навыками сбора, обработки, анализа и систематизации информации - навыками выбора методов и средств решения исследовательских и практических задач - навыками критического анализа и оценки современных научных достижений, результатов деятельности по решению исследовательских и практических задач, в том числе в междисциплинарных областях
ПК-1	Способность и готовность использовать знания в области социальной психологии на высоком теоретическом уровне	- современное состояние и актуальные проблемы и тенденции развития социальной психологии - глубокие специализированные знания, на основе которых осуществляется критический анализ, оценка и синтез инновационных идей	- изучать, анализировать и интерпретировать социально-психологическую и профессиональную информацию, отечественный и зарубежный опыт по вопросам медицинской психологии - использовать системный подход к анализу информации по вопросам социальной психологии с целью совершенствования соответствующей области профессиональной деятельности - анализировать инновационные идеи в современной социальной психологии	- навыками интеграции социально-психологических знаний в анализе общенаучных, мировоззренческих проблем на высоком теоретическом уровне - навыками сбора, обработки, анализа и систематизации информации по проблемам социальной психологии, представленной в современных базах данных, отечественных и зарубежных периодических изданиях - навыками критического научного анализа и оценки процессов и проблем, современных научных достижений в области социальной психологии
ПК-2	Способность и готовность использовать знания в области социальной психологии на высоком практическом уровне	- современное состояние и актуальные проблемы и тенденции развития профессиональной деятельности социального психолога	- определять содержание исследований по социальной психологии - оценивать социально-психологические исследования на	- навыками применения современных инновационных методов социально-психологического воздействия

		- системное понимание сферы исследований по социальной психологии	основе анализа общенаучных и мировоззренческих проблем - использовать методы и технологии социально-психологического исследования в практической и научно-исследовательской деятельности	
--	--	---	---	--

3. Разделы дисциплины и компетенции, которые формируются при их изучении

Наименование раздела дисциплины	Содержание разделов	Код компетенции
1	2	3
Общение и межличностное взаимодействие как социально-психологические категории	<p>Понятие общения, его значение, виды. Сущность и содержание понятия общение. Функции и цели общения. Общение как прагматическая необходимость и как самоцель. Разновидности общения по целям и по уровню развития. Макро-, мезо- и микроуровень общения. Субъекты общения. Понятие делового общения.</p> <p>Структура межличностного общения. Коммуникативная сторона общения. Структура коммуникативного акта. Вербальные и невербальные средства общения, их особенности. Виды информации. Основные трудности, барьеры в информационном взаимодействии. Приемы эффективного слушания партнера. Перцептивная сторона общения. Психологические механизмы взаимовосприятия и понимания людьми друг друга. Факторы, влияющие на восприятие и понимание человеком человека. Интерактивная сторона общения. Основные механизмы взаимодействия и взаимовлияния людей. Трансактный анализ общения Э.Берна. Основные психологические состояния «Я»: «Ребенок», «Взрослый», «Родитель». Межличностное общение как средство реализации управленческих функций.</p> <p>Невербальная коммуникация. Структурная схема невербального поведения: просодика, кинесика, проксемика и их основные характеристики. Основные характеристики невербального, экспрессивного языка: пространственно-временная целостность, вариабельность, подвижность. Кинесико-проксемические компоненты невербальной интеракции. Понятие о пространственно-временных параметрах интеракции: вид ориентации партнеров по отношению друг к другу в общении; дистанция между ними; место расположения партнеров, персональное пространство каждого из них. Факторы, определяющие установление проксемической дистанции (культура, возраст, пол, гендерная ориентация, личностные особенности). Кросскультурное направление изучения паттернов невербального взаимодействия. Проблема культурной специфичности невербальных интеракций и выражения отношений. Понятие о невербальных коммуникативных табу, основные этические компоненты.</p> <p>Основные психологические и этические трудности в процессе общения.</p> <p>Классификация причин затрудненного общения. Межкультурные и культурно-специфические</p>	УК-1 ПК-1 ПК-2

	<p>причины затрудненного общения. Возрастные и гендерные причины затрудненного общения. Индивидуально-психологические, личностные, социально-психологические причины затрудненного общения. Когнитивно-эмоциональные, мотивационные и инструментальные трудности общения. Стиль самоутверждения личности в общении. Влияние самооценки на содержание и способы общения. Проблема застенчивости в психологии общения. Основные способы психопрофилактики застенчивости. Развитие уверенности в себе как фактор оптимизации общения.</p>	
<p>Организация межличностного взаимодействия</p>	<p>Социально-психологические закономерности межличностного взаимодействия. Экспериментальные схемы регистрации взаимодействия. Схема Р.Бейлза. Теории «диадического взаимодействия»: использование математического аппарата теории игр для анализа стратегии партнеров. Анализ категории взаимодействия в «символическоминтеракционизме». Исследование взаимодействия в отечественной психологии. Деятельностный подход к анализу категории взаимодействия. Этапы развития межличностного взаимодействия. Формирование первого впечатления в деловом общении. Установление контакта и ориентация в ситуации. Создание благоприятного психологического климата в процессе взаимодействия. Коммуникативные техники и особенности, помогающие понять собеседника. Закрытые и открытые вопросы. Вопросы для избегания искажений в понимании. Ответы на вопросы. Критика и комплименты в межличностной коммуникации. Работа с замечаниями и претензиями. Психологические приемы влияния на собеседников. Приемы этической и психологической защиты и саморегуляция эмоциональных состояний в межличностном взаимодействии. Учет индивидуально-психологических различий в общении. Выход из межличностного контакта. Манипуляции в общении и механизмы их нейтрализации. Характеристика уловок-манипуляций в общении. Организационно-процедурные, психологические, логические уловки. Общие правила нейтрализации уловок-манипуляций. Механизм нейтрализации логических ошибок. Основные правила логического доказательства. Искусство комплимента. Конфликт в межличностном взаимодействии, его социально- психологические особенности. Стадии становления и протекания конфликта. Структура конфликта. Типология конфликтов в общении: по источнику, мотивации, социальной формализации, форме выражения, социально-психологическому эффекту. Картография конфликта: выявление проблемы конфликта, интересов, потребностей, мотивации конфликтующих партнеров. Стили поведения партнеров в конфликтной ситуации. Пути разрешения конфликтов в общении. Механизмы влияния на партнера в конфликтной ситуации: выжидание, удержание состояния неопределенности: поиск минимальной кооперации в зоне согласия; «приближение – избегание»; демонстрация усиления собственных ресурсов. Психологическая и этическая коррекция конфликтного общения.</p>	<p>УК-1 ПК-1 ПК-2</p>
<p>Этика и этикет в межличностных отношениях</p>	<p>Понятие этики, морали, этикета в межличностном взаимодействии. Этика как наука о моральных нормах и принципах общения людей. Предпосылки формирования этики межличностного общения: восточная и западная традиции. Универсальные этические принципы и особенности их проявления в практике общения. Основополагающие принципы общения: порядочность, честность, вежливость и</p>	<p>УК-1 ПК-1 ПК-2</p>

	внимательность к партнерам. Этикет, его происхождение и функции. Формирование российской традиции этикета. Этикет как совокупность норм и правил поведения в межличностном общении. Единство этической и эстетической сторон этикета. Особенности и психологические приемы вербального этикета в межличностных отношениях.	
--	--	--

4. Учебно-тематический план дисциплины (в академических часах)
очная форма обучения

Наименование раздела дисциплины	Контактная работа				Внеаудиторная работа, в том числе контроль	Итого часов	Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации
	всего	из них					
		лекции	индивидуальные занятия	практические занятия			
1	2	3	4	5	6	7	8
Общение и межличностное взаимодействие как социально психологические категории	5	-	5	-	18	23	С, Пр.
Организация межличностного взаимодействия	6	-	6	-	18	24	С, Пр.
Этика и этикет в межличностных отношениях	5	-	5	-	18	23	Т, С, Пр.
<i>Зачет</i>	2		2	-	-	2	Т, С, Пр.
ИТОГО:	18	-	18	-	54	72	-

заочная форма обучения

Наименование раздела дисциплины	Контактная работа				Внеаудиторная работа, в том числе контроль	Итого часов	Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации
	всего	из них					
		лекции	индивидуальные занятия	практические занятия			
1	2	3	4	5	6	7	8
Общение и межличностное взаимодействие как социально психологические категории	2	-	2	-	22	24	С, Пр.
Организация межличностного взаимодействия	1	-	1	-	22	23	С, Пр.
Этика и этикет в межличностных отношениях	1	-	1	-	22	23	С, Пр.
<i>Зачет</i>	2		2	-	-	2	Т, С, Пр.
ИТОГО:	6	-	6	-	66	72	-

4.1. Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Т	тестирование
Пр.	оценка освоения практических навыков (умений, владений)
С	оценка по результатам собеседования (устный опрос)

5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Основная литература

1. Латынов В.В. Психология коммуникативного воздействия [Электронный ресурс]/ Латынов В.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Институт психологии РАН, 2013.— 368 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/32145.html>

Дополнительная литература

- 1) Абдурахманов Р.А. Социальная психология личности, общения, группы и межгрупповых отношений [Электронный ресурс]: учебник/ Абдурахманов Р.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018.— 368 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/72456.html>
- 2) Воронцов Д.В. Гендерная психология общения [Электронный ресурс]/ Воронцов Д.В.— Электрон. текстовые данные.— Ростов-на-Дону: Южный федеральный университет, 2008.— 208 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/46938.html>
- 3) Резников Е.Н. Психология этнического общения [Электронный ресурс]/ Резников Е.Н.— Электрон. текстовые данные.— М.: Институт психологии РАН, 2008.— 160 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/15613.html>

Периодические издания (журналы)

1. Психологический журнал;
2. Вопросы психологии;
3. Вестник МГУ. Серия 14. Психология;
4. Психологическая наука и образование.

Электронное информационное обеспечение и профессиональные базы данных

<http://www.lib.ru/PSIHO/>

<http://www.psychology.ru/>

<http://www.childpsy.ru/>

Научная электронная библиотека <http://elibrary.ru>

Национальная электронная библиотека <http://нэб.рф>

Научная электронная библиотека «КиберЛенинка» <http://cyberleninka.ru>

Личность, семья и общество: вопросы педагогики и психологии
http://elibrary.ru/title_about.asp?id=37913

Национальный психологический журнал http://elibrary.ru/title_about.asp?id=32214

Современная социальная психология: теоретические подходы и прикладные исследования
http://elibrary.ru/title_about.asp?id=28258

Социальная психология и общество http://psyjournals.ru/social_psy/

Journal of Personality and Social Psychology / Журнал психологии личности и социальной психологии <http://www.apa.org/pubs/journals/psp/index.aspx>

Current Rrseatch in Social Psycholody <http://www.uiowa.edu/crisp/>дополнительная литература

6. Материально-техническое обеспечение дисциплины

№ п/п	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
1	2	3	4
1.	Российская Федерация, 305041, г. Курск, ул. К. Маркса, д. 3, 3 этаж, каб. №320	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: специализированная мебель (учебная мебель, доска, шкафы офисные); технические средства обучения и демонстрационное оборудование (телевизор, ноутбук); учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Программа для создания тестов — Adit Testdesk, договор № 444 от 22.06.2010 2. Программа для организации дистанционного обучения — ISpring Suite 7.1, договор № 652 от 21.09.2015 3. Пакет офисного ПО – Microsoft Win Office Pro Plus 2010 RUS OLP NL, договор № 548 от 16.08.2010 4. Операционная система — Microsoft Win Pro 7, договор № 904 от 24.12.2010 5. Антивирус – Kaspersky Endpoint Security, договор № 832 от 15.10.2018
2.	Российская Федерация, 305041, г. Курск, ул. К. Маркса, д. 3, 3 этаж, каб. №323	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: специализированная мебель (учебная мебель, маркерная доска, шкаф); технические средства обучения и демонстрационное оборудование (ноутбук, проектор); учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Программа для создания тестов — Adit Testdesk, договор № 444 от 22.06.2010 2. Программа для организации дистанционного обучения — ISpring Suite 7.1, договор № 652 от 21.09.2015 3. Пакет офисного ПО – Microsoft Win Office Pro Plus 2010 RUS OLP NL, договор № 548 от 16.08.2010 4. Операционная система — Microsoft Win Pro 7, договор № 904 от 24.12.2010 5. Антивирус – Kaspersky Endpoint Security, договор № 832 от 15.10.2018

7. Оценочные средства

Вопросы для устной части зачёта

1. Назовите типы приема и передачи информации.
2. В чем преимущества комплимента, сделанного на фоне антикомплимента? Зачем нужно делать комплименты?
3. Как персонафицировать комплимент?
4. Когда уместно говорить комплименты?
5. Как целесообразно вести себя в ответ на комплимент?
6. Нужно ли говорить комплименты при деловом взаимодействии?
7. Перечислите положительные чувства, которые испытывает человек, слушающий комплименты в свой адрес?
8. Какова роль комплимента в снятии эмоционального напряжения?
9. Какие значения имеет термин «критика»? Какие виды деструктивной критики вы знаете?
10. Назовите характеристики позитивной критики. Как вести себя, если критикуют вас?
11. Дайте определение понятию «этикет».
12. Должна ли меняться тактика реагирования на замечания в зависимости от того, объективны они или субъективны?
13. Исторические аспекты становления этикета как вида регулирования поведения человека: период Античности, Средневековье, Новое время.
14. Как вы понимаете позитивные установки на восприятие критики?
15. Как на имидж делового человека влияет манера представляться?
16. Как с помощью соответствующих жестов и позы можно попытаться снять напряженное состояние партнера?
17. Как связаны понятие имиджа и смысл поговорки «По одежке встречают, по уму провожают»?
18. Как цели делового взаимодействия отражаются в организации пространственной среды?
19. Какие приемы используются для снижения негативного воздействия замечаний?
20. Каков общий принцип использования этикетных средств?
21. Какова цель сдержанной критики? Каковы психологические издержки критики?
22. Каковы функции языка в общении?
23. Критерии дифференциации этикетных правил поведения: по социальным общностям (сословиям, классам, корпорациям и т.д.); по полу и возрасту (женщина, мужчина, младший, старший); по нравственным канонам (нравственное, безнравственное) поведение.
24. Назовите и охарактеризуйте техники формирования вербального имиджа.
25. Перечислите жесты, свидетельствующие об уверенном и неуверенном поведении.
26. Почему важно понимать язык телодвижений?
27. Почему замеченные «не слишком заметные детали» вызывают больше положительных эмоций?
28. Почему язык телодвижений неоднозначен?
29. Прежде чем выступить с критикой, что необходимо сделать?
30. При каких формах деловой коммуникации критика неуместна? Почему?
31. Причины и источники конфликтов в служебном общении.
32. Виды и формы проявления конфликтов в служебном общении.
33. Содержание принципов этикета в социальной работе.
34. Способы предупреждения и разрешения конфликтов в служебном общении.
35. Считаете ли вы критику эффективным средством делового взаимодействия?
36. Требования этикета к внешнему виду, поведению и общению социального

- работника.
37. Чем отличается Вы-общение от Ты-общения?
 38. Чем отличается знакомство в деловой сфере общения от знакомства в личной сфере общения?
 39. Чем отличается научный стиль речи?
 40. Чем отличается официально-деловой стиль речи?
 41. Чем отличается публицистический стиль речи?
 42. Чем отличается разговорная речь?
 43. Что включает в себя подготовка деловых совещаний?
 44. Что необходимо предусмотреть организатору совещания?
 45. Что нужно знать, чтобы контролировать дискуссию?
 46. Что означает организация пространственной среды?
 47. Что относится к технике нейтрализации замечаний?
 48. Что представляет собой комплимент?
 49. Что такое «вербальный имидж»?
 50. Этикет и социальная дифференциация и стратификация.
 51. Этикет как свод правил, определяющих строго установленный порядок и нормы общения.
 52. Этикет как совокупность правил поведения, регулирующих внешние проявления человеческих взаимоотношений.
 53. Моббинг как форма служебного конфликта.
 54. Манипуляции в деловом поведении.
 55. Типы конфликтных личностей.
 56. Практика и этика поведения в конфликте.

Перечень практических навыков для зачёта

Задача 1. Психолог совместно с клиентом осмысливает определённую жизненную ситуацию, производит анализ, поиск приоритетов, возможностей изменения и развития. Процесс консультирования превращается в совместное размышление, а основная задача и функция консультанта – выслушать клиента и понять причины его затруднений и сложностей.

Вопросы:

1. Какой вид консультирования представлен в задаче?
2. Какие виды консультирования вам известны?
3. В чём особенность технологического консультирования?
4. Какие подходы к определению сущности консультирования в социальной работе вам известны?

Задача 2. После проблемного анализа семьи, психолог без персонального согласия рассказал о результатах диагностики близкому родственнику клиента, в связи с тем, что он настойчиво просил, так, как волновался за подопечного.

Вопросы:

1. Какой этический принцип нарушил психолог?
2. Какие этические принципы существуют?
3. Опишите принцип ненанесения ущерба.
4. В чём заключается принцип объективности?

Задача 3. К консультанту приходит клиент со своей проблемой, начинает её излагать монотонно, безэмоционально. Консультант сидит напротив, отклонившись поудобнее на кресле, руки сомкнуты на груди. Видя, что клиент затянул по времени со своим рассказом, начинает раздражительно посматривать на часы.

Вопросы:

1. Каковы ошибки консультанта?
2. Назовите качества эффективного консультанта.
3. Что такое активное слушание?

Задача 4. Во время консультирования, клиент, рассказывая о своей проблеме, внезапно замолчал, молчание длилось около минуты, консультант начал волноваться и решил заполнить паузу вопросами об увлечениях собеседника.

Позже, вновь вернувшись к своей проблеме, клиент начал плакать, на что психолог незамедлительно отреагировал- подал бумажный платочек и приобнял клиента.

Вопросы:

1. Верны ли действия психолога?
2. Расскажите о приемах активного слушания
3. Что такое конгруэнтность?

Задача 5. С целью изучения проблем современной семьи психологом Петренко Н. было организовано проведение научного исследования. Однако участникам предстоящего эксперимента не была представлена полная информация о целях, ходе и результатах исследования. Кроме того, специалист Петренко Н. настойчиво уговаривал нескольких клиентов принять участие в исследовании, обещал предоставление дополнительного объема определенных услуг.

Вопросы:

1. Является ли этически обоснованным проведение исследование?
2. В чем личная ответственность специалиста перед участником исследования?
3. Какие этические принципы определяют этическую ответственность исследования?
4. Имеет ли право клиент отказаться от участия в исследовании без объяснения причин своего отказа?

Задача 6. Подчиненный вам работник, талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует. Вместе с тем, у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно. В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным.

Как вести себя?

Задача 7. Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал как всегда шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая сегодня произошла у него в доме. В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора.

Что вы предпримете?

Задача 8. Всякий раз, когда вы ведете серьезный разговор с одной из ваших подчиненных, критикуете ее работу и спрашиваете, почему она так поступает, она отделяется молчанием. Вам это неприятно, вы не знаете толком, с чем связано ее молчание, воспринимает она критику или нет, вы расстраиваетесь и злитесь.

Что можно предпринять, чтобы изменить ситуацию?

Задача 9. Вы критикуете одну свою служащую, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз свертывать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний – она расплакалась.

Как добиться того, чтобы довести до нее свои соображения?

Задача 10. У вас есть несколько подчиненных, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер. Вам нужно заставить их хорошо работать, а не устраивать «тусовки» прямо на рабочем месте. Вы не знаете, какой интерес их объединяет.

Что вы предпримете для изменения ситуации и улучшения работы?

Задача 11. Вы приняли на работу молодого способного специалиста, только окончившего престижный институт. Он отлично справляется с работой. Уже закончил несколько проектов, и клиенты им очень довольны. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими работниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление по поводу его грубости.

Какие замечания и каким образом необходимо сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль общения в коллективе?

Задача 12. Во время делового взаимодействия с вами ваш сотрудник «вышел из себя», не принимая ваших замечаний по поводу очередного рекламного проекта. Вы не можете позволить подчиненному так себя вести. Ведь это подрывает ваш авторитет.

Что вы предпримете?

Задача 13. Ваш заместитель, очень опытный специалист, он действительно знает работу как «свои пять пальцев», практически он незаменим, когда он рядом, вы уверены, что все будет хорошо. Однако вы знаете, что он бесчувственный человек и никакие «человеческие» проблемы его не интересуют. От этого в коллективе последнее время стало тревожно, некоторые коллеги собираются подать заявление об уходе, так как он их обидел. Вы пытались в неформальной беседе с ним это обсудить, но он даже не понимает, о чем вы говорите, его интересует только план и прибыль.

Как нужно воздействовать на своего заместителя, чтобы изменить стиль его взаимодействия с персоналом? Что вы предпримете?

База типовых тестовых заданий для зачёта

(полная база тестовых заданий хранится на кафедре)

Задание 1. УСТАНОВИТЕ СООТВЕТСТВИЕ

Средства коммуникации:

- 1) Вербальные
- 2) Невербальные

Содержание

- а) интонация голоса
- б) использование междометий
- в) указание жестом на предмет
- г) пауза в речи

Задание 2. УСТАНОВИТЕ СООТВЕТСТВИЕ

- 1) Эффект новизны
- 2) Эффект ореола

- а) влияние предварительной информации определяет восприятие человека
- б) первое впечатление о человеке определяет последующее восприятие

Задание 3. ВПИШИТЕ ПРОПУЩЕННОЕ СЛОВО

Процесс приписывания причин поведению воспринимаемого субъекта называется –

_____.

Задание 4. ВПИШИТЕ ПРОПУЩЕННОЕ СЛОВО

Обмен информацией в процессе общения называется _____.

Задание 5. УКАЖИТЕ ПРАВИЛЬНЫЙ ОТВЕТ

5. Осознание индивидом того, как он понимается партнером по общению, в социальной психологии называется: _____.

Задание 6. УКАЖИТЕ ПРАВИЛЬНЫЙ ОТВЕТ

Положение субъекта в системе межличностных отношений, определяющее его права, обязанности и привилегии, называется:

- а) авторитет
- б) престиж
- в) статус
- г) роль

Задание 7. УКАЖИТЕ ПРАВИЛЬНЫЙ ОТВЕТ

ПРЕДМЕТОМ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ ЯВЛЯЕТСЯ ...

- 1. интерес
- 2. конфликт
- 3. дело

Задание 8. УКАЖИТЕ ПРАВИЛЬНЫЙ ОТВЕТ

ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАТИВНВЯ ФУНКЦИЯ ОБЩЕНИЯ
ЗАКЛЮЧАЕТСЯ

- 1. в восприятии и понимании другого человека
- 2. в любом виде обмена информацией между участниками общения
- 3. в регуляции поведения и непосредственной организации совместной
- 4. деятельности людей в процессе их взаимодействия

Задание 9. УКАЖИТЕ НЕСКОЛЬКО ПРАВИЛЬНЫХ ОТВЕТОВ

В КЛАССИФИКАЦИЮ НЕВЕРБАЛЬНЫХ СРЕДСТВ ОБЩЕНИЯ ВХОДИТ:

- 1. кинесика
- 2. патетика
- 3. проксемика

Задание 10. УКАЖИТЕ НЕСКОЛЬКО ПРАВИЛЬНЫХ ОТВЕТОВ

К НЕВЕРБАЛЬНЫМ СРЕДСТВАМ ОБЩЕНИЯ ОТНОСЯТСЯ:

- 1. походка
- 2. пауза
- 3. просьба

Задание 11. УКАЖИТЕ НЕСКОЛЬКО ПРАВИЛЬНЫХ ОТВЕТОВ

НЕВЕРБАЛЬНЫЕ СРЕДСТВА ОБЩЕНИЯ, КОТОРЫЕ ВХОДЯТ В ГРУППУ
КИНЕСИЧЕСКИХ, - ЭТО:

- 1. мимика
- 2. беседа
- 3. визуальный контакт

Задание 12. УКАЖИТЕ ПРАВИЛЬНЫЙ ОТВЕТ

ЗРИТЕЛЬНО ВОСПРИНИМАЕМЫЕ ДВИЖЕНИЯ ДРУГОГО ЧЕЛОВЕКА, ВЫПОЛНЯЮЩИЕ ВЫРАЗИТЕЛЬНО-РЕГУЛЯТИВНУЮ ФУНКЦИЮ В ОБЩЕНИИ, – ЭТО ...

1. кинесические средства общения
2. просодические средства общения
3. такесические средства общения

Задание 13. УКАЖИТЕ ПРАВИЛЬНЫЙ ОТВЕТ
ПРОСОДИЧЕСКИЕ СРЕДСТВА ОБЩЕНИЯ СВЯЗАНЫ С (СО) ...

1. прикосновением
2. тембром голоса
3. взглядом

Задание 14. УКАЖИТЕ НЕСКОЛЬКО ПРАВИЛЬНЫХ ОТВЕТОВ
К ТАКЕСИЧЕСКИМ СРЕДСТВАМ ОБЩЕНИЯ ОТНОСЯТСЯ:

1. рукопожатия
2. похлопывание по плечу
3. движения руками (жесты)

Задание 15. УКАЖИТЕ ПРАВИЛЬНЫЙ ОТВЕТ
ПОХЛОПЫВАНИЕ ПО ПЛЕЧУ ВОЗМОЖНО ПРИ ...

1. моральной поддержке человека
2. равенстве социального положения участников общения
3. поддержке оптимальной близости между партнерами по общению
4. встрече с коллегами по работе

Задание 16. УКАЖИТЕ ПРАВИЛЬНЫЙ ОТВЕТ
ДОМИНИРУЮЩЕЕ РУКОПОЖАТИЕ – ЭТО ЗНАЧИТ ...

1. рука сверху, ладонь развернута вниз
2. рука снизу, ладонь развернута вверх
3. обе ладони находятся в вертикальном положении
4. прямая рука, ладонь находится в горизонтальном положении

Задание 17. УКАЖИТЕ ПРАВИЛЬНЫЙ ОТВЕТ
ПРОТИВОРЕЧИЕ МЕЖДУ ЖЕСТАМИ И СМЫСЛОМ ВЫСКАЗЫВАНИЯ
ЯВЛЯЕТСЯ СВИДЕТЕЛЬСТВОМ ...

1. забывчивости
2. лжи
3. враждебности

Задание 18. УКАЖИТЕ ПРАВИЛЬНЫЙ ОТВЕТ
ОБСУЖДЕНИЕ С ЦЕЛЬЮ ЗАКЛЮЧЕНИЯ СОГЛАШЕНИЯ ПО КАКОМУ-ЛИБО
ВОПРОСУ КАК В РАМКАХ СОТРУДНИЧЕСТВА, ТАК И В УСЛОВИЯХ КОНФЛИКТА
– ЭТО

1. интервью
2. деловая беседа
3. деловые переговоры

Задание 19. УКАЖИТЕ НЕСКОЛЬКО ПРАВИЛЬНЫХ ОТВЕТОВ
УСПЕХ ПЕРЕГОВОРОВ ОПРЕДЕЛЯЕТ ...

1. знание предмета обсуждения

2. владение техникой ведения переговоров
3. умение перебивать собеседника

Задание 20. УКАЖИТЕ НЕСКОЛЬКО ПРАВИЛЬНЫХ ОТВЕТОВ
СТАДИИ ПЕРЕГОВОРНОГО ПРОЦЕССА – ЭТО ...

1. подготовка к переговорам
2. оценка внешности партнеров по переговорам
3. анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей
4. процесс переговоров

Задание 21. УКАЖИТЕ ПРАВИЛЬНЫЙ ОТВЕТ
ОСНОВНАЯ ФУНКЦИЯ РЕЧЕВОГО ЭТИКЕТА – ...

1. переход к внешней речи
2. снятие агрессии
3. передача смысла высказывания

Задание 22. УКАЖИТЕ ПРАВИЛЬНЫЙ ОТВЕТ
КОНФЛИКТ МЕЖДУ ПРОИЗВОДСТВЕННЫМИ ТРЕБОВАНИЯМИ И
ЦЕННОСТЯМИ, С ОДНОЙ СТОРОНЫ, И ЖЕЛАНИЯМИ СОТРУДНИКА, С ДРУГОЙ, –
ЭТО ...

1. конфликт внутриличностный
2. конфликт межличностный
3. конфликт между организациями или группами

Задание 23. УКАЖИТЕ ПРАВИЛЬНЫЙ ОТВЕТ
КОНФЛИКТ МЕЖДУ РЯДОВЫМИ СОТРУДНИКАМИ, НЕ НАХОДЯЩИМИСЯ В
ПОДЧИНЕНИИ ДРУГ К ДРУГУ, – ЭТО ...

1. конфликт по горизонтали
2. конфликт по вертикали
3. конфликт смешанного типа

Задание 24. УКАЖИТЕ НЕСКОЛЬКО ПРАВИЛЬНЫХ ОТВЕТОВ
НАИБОЛЕЕ РАСПРОСТРАНЕННЫЕ ТИПЫ КОНФЛИКТОВ – ...

1. конфликты по горизонтали
2. конфликты по вертикали
3. конфликты смешанного типа

Задание 25. УКАЖИТЕ НЕСКОЛЬКО ПРАВИЛЬНЫХ ОТВЕТОВ
К ПОЗИТИВНЫМ ФУНКЦИЯМ КОНФЛИКТА ОТНОСЯТСЯ ...

1. получение новой информации об оппоненте
2. чрезмерное увлечение конфликтным взаимодействием в ущерб работе
3. стимулирование к изменениям и развитию

Задание 26. УКАЖИТЕ ПРАВИЛЬНЫЙ ОТВЕТ
КОНФЛИКТ, ПРИВОДЯЩИЙ К НЕГАТИВНЫМ, ЧАСТО РАЗРУШИТЕЛЬНЫМ
ДЕЙСТВИЯМ – ЭТО КОНФЛИКТ ...

1. конструктивный
2. деструктивный
3. объективный

Задание 27. УКАЖИТЕ НЕСКОЛЬКО ПРАВИЛЬНЫХ ОТВЕТОВ

ДЕЙСТВИЯ, КОТОРЫЕ МОГУТ ПРИВЕСТИ К НАРАСТАНИЮ КОНФЛИКТА, - ЭТО

1. силовое давление
2. уговоры
3. невмешательство

Задание 28. УКАЖИТЕ НЕСКОЛЬКО ПРАВИЛЬНЫХ ОТВЕТОВ
КОНСТРУКТИВНОЕ РАЗРЕШЕНИЕ КОНФЛИКТА ЗАВИСИТ ОТ ...

1. адекватности восприятия конфликта
2. открытости и эффективности общения
3. количества отрицательных эмоций

Задание 29. УКАЖИТЕ ПРАВИЛЬНЫЙ ОТВЕТ
СТИЛЬ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ, ПРИ КОТОРОМ СТОРОНЫ ПЫТАЮТСЯ УРЕГУЛИРОВАТЬ РАЗНОГЛАСИЯ, ИДЯ НА ВЗАИМНЫЕ УСТУПКИ, - ЭТО СТИЛЬ ...

1. конкуренции
2. сотрудничества
3. компромисса
4. приспособления

Задание 30. УКАЖИТЕ ПРАВИЛЬНЫЙ ОТВЕТ
СТИЛЬ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ, ПРИ КОТОРОМ СТОРОНЫ СТРЕМЯТСЯ КОДНОСТОРОННЕМУ ВЫИГРЫШУ, К ПОБЕДЕ - ЭТО СТИЛЬ ...

1. компромисса
2. конкуренции и соперничества
3. сотрудничества
4. уклонения

Задание 31. УКАЖИТЕ ПРАВИЛЬНЫЙ ОТВЕТ
НОРМАТИВНАЯ СИСТЕМА ДЕЙСТВИЙ, ОЖИДАЕМЫХ ОТ ИНДИВИДА В СООТВЕТСТВИИ С ЕГО СОЦИАЛЬНОЙ ПОЗИЦИЕЙ ЭТО

- а) социальная роль
- б) социальная определенность
- в) социальная опосредованность
- г) социальная направленность

Задание 32. УКАЖИТЕ ПРАВИЛЬНЫЙ ОТВЕТ
РОЛИ, ОБУСЛОВЛЕННЫ ДИФФЕРЕНЦИАЦИЕЙ ЛЮДЕЙ ПО ПОЛОВОМУ ПРИЗНАКУ - ГЕНДЕРНЫЕ РОЛИ, НАЗЫВАЮТСЯ

- а) половые
- б) диффузные
- в) достигнутые
- г) приписные

Задание 33. УКАЖИТЕ ПРАВИЛЬНЫЙ ОТВЕТ
РОЛИ, ВЫПОЛНЯЮТСЯ В ТОЙ ИЛИ ИНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБЛАСТИ, НАЗЫВАЮТСЯ

- а) достигнутые
- б) специфические
- в) диффузные
- г) приписные

Задание 34. УКАЖИТЕ ПРАВИЛЬНЫЙ ОТВЕТ

РОЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕСЯ ВЗАИМООТНОШЕНИЕМ НА ОСНОВЕ ОСОБЫХ ЧЕТКО ОГРАНИЧЕННЫХ ЦЕЛЕЙ, НАЗЫВАЮТ

- а) диффузные
- б) специфические
- в) приписные
- г) достигнутые

Задание 35. УКАЖИТЕ ПРАВИЛЬНЫЙ ОТВЕТ

РОЛИ, НЕ ИМЕЕТ ОСОБОЙ СПЕЦИАЛЬНОЙ НАПРАВЛЕННОСТИ, НАЗЫВАЮТ

- а) приписные
- б) достигнутые
- в) диффузные
- г) специфические

Задание 36. УКАЖИТЕ ПРАВИЛЬНЫЙ ОТВЕТ

СОЦИАЛЬНАЯ И ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ОБЩНОСТЬ ИНДИВИДОВ, ВХОДЯЩИХ В ГРУППУ, ПОЗВОЛЯЮЩАЯ ВОСПРИНИМАТЬ ИХ КАК ЕДИНОЕ ЦЕЛОЕ ЭТО

- а) автономия
- б) контактность
- в) целостность
- г) комплекс

Задание 37. УКАЖИТЕ ПРАВИЛЬНЫЙ ОТВЕТ

ВОЗМОЖНОСТЬ КАЖДОГО ЧЛЕНА ГРУППЫ РЕГУЛЯРНО ОБЩАТЬСЯ ДРУГ С ДРУГОМ, ВОСПРИНИМАТЬ И ОЦЕНИВАТЬ ДРУГ ДРУГА, ОБМЕНИВАТЬСЯ ИНФОРМАЦИЕЙ, ВЗАИМНЫМИ ОЦЕНКАМИ И ВОЗДЕЙСТВИЯМИ ЭТО

- а) контактность
- б) оценивание
- в) целостность
- г) взаимодействие

Задание 38. УКАЖИТЕ ПРАВИЛЬНЫЙ ОТВЕТ
МЕТОД СОЦИОМЕТРИИ БЫЛ ПРЕДЛОЖЕН

- а) Б. Равен
- б) Д. Морено
- в) Э. Мэйо
- г) Д. Френч

Задание 39. УСТАНОВИТЕ СООТВЕТСТВИЕ

РОЛИ, СВЯЗАННЫЕ С РЕШЕНИЕМ ЗАДАЧ В ГРУППЕ

- а) инициатор
- б) Разработчик
- в) координатор

ХАРАКТЕРИСТИКА

- 1) предлагает новые идеи и подходы к проблемам и целям группы
- 2) комбинирует идеи и предложения и пытается координировать деятельность других членов группы
- 3) детально прорабатывает идеи и предложения, выдвинутые другими членами группы

Задание 40. УСТАНОВИТЕ СООТВЕТСТВИЕ РОЛИ, СВЯЗАННЫЕ С ОКАЗАНИЕМ ПОДДЕРЖКИ В ГРУППЕ

- а) вдохновитель
- б) гармонизатор
- в) примиритель

ХАРАКТЕРИСТИКА

- 1) поддерживает начинания других, высказывает понимание чужих идей и мнений.
- 2) служит посредником в ситуациях, когда между членами группы возникают разногласия, и таким образом сохраняет в группе гармонию
- 3) поддерживает начинания других, высказывает понимание чужих идей и мнений

Задание 41. УСТАНОВИТЕ СООТВЕТСТВИЕ РОЛИ, СВЯЗАННЫЕ С РЕШЕНИЕМ ЗАДАЧ И ОКАЗАНИЕМ ПОДДЕРЖКИ В ГРУППЕ

- 1) решение задач
- 2) оказание поддержки
- а) инициатор
- б) вдохновитель
- в) гармонизатор
- г) разработчик
- д) координатор

Задание 41. УКАЖИТЕ НЕСКОЛЬКО ПРАВИЛЬНЫХ ОТВЕТОВ В ЗАВИСИМОСТИ ОТ СТЕПЕНИ ВЫРАЖЕННОСТИ НАПРАВЛЕННОСТИ НА ТУ ИЛИ ИНУЮ СФЕРУ ЖИЗНЕДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГРУППЫ МОЖНО ВЫДЕЛИТЬ ТИПЫ ЛИДЕРОВ, ОРИЕНТИРОВАННЫХ НА:

- а) решение групповых задач
- б) общение и взаимоотношения в группе
- в) управление коллективом
- г) распределение обязанностей

Задание 42. УКАЖИТЕ ПРАВИЛЬНЫЙ ОТВЕТ ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНАЯ ФАЗА ОБЩЕНИЯ С БОЛЬНЫМ:

- 1. фаза аргументации;
- 2. фаза корректировки;
- 3. фаза сотрудничества;
- 4. фаза ориентации.

Задание 43. УКАЖИТЕ ПРАВИЛЬНЫЙ ОТВЕТ ФОРМИРОВАНИЕ МНЕНИЯ О ЧАСТНЫХ СВОЙСТВАХ И КАЧЕСТВАХ ЧЕЛОВЕКА НА ОСНОВАНИИ ОБЩИХ ВПЕЧАТЛЕНИЙ О НЕМ:

- 1. эффект плацебо;
- 2. эффект последовательности;
- 3. эффект ореола;
- 4. эффект авансирования.

Задание 44. УКАЖИТЕ НЕСКОЛЬКО ПРАВИЛЬНЫХ ОТВЕТОВ МОДЕЛИ ВЗАИМООТНОШЕНИЙ ВРАЧА И ПАЦИЕНТА ПО-ВИЧУ:

- 1. ипохондрическая;
- 2. сенситивная;
- 3. патерналистическая;
- 4. эгоцентрическая;

5. контрактная;
6. техническая.

Задание 45. УКАЖИТЕ НЕСКОЛЬКО ПРАВИЛЬНЫХ ОТВЕТОВ
ТИПЫ ОТНОШЕНИЯ К БОЛЕЗНИ:

1. дисфорический;
2. меланхолический;
3. эргопатический;
4. шизотипический;
5. параноидный;
6. фрустрационный.

Задание 46. СОСТАВЬТЕ ВЕРНУЮ ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ
ФАЗЫ РАЗВИТИЯ ОТНОШЕНИЙ ВРАЧА И ПАЦИЕНТА:

1. фаза ориентации;
2. фаза аргументации;
3. фаза корректировки;
4. фаза установления контакта.

Задание 47. СОСТАВЬТЕ ВЕРНУЮ ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ
ФАЗЫ ПАРТНЕРСКОГО ОБЩЕНИЯ:

1. установление контакта;
2. ориентация в проблеме;
3. обсуждение;
4. решение.

Задание 48. УСТАНОВИТЕ СООТВЕТСТВИЕ
ТИПЫ ОТНОШЕНИЯ К БОЛЕЗНИ И ИХ ХАРАКТЕРИСТИКА:

- | | |
|---------------------|--|
| 1. эргопатический; | а. мрачно- озлобленное настроение, зависть к здоровым; |
| 2. дисфорический; | б. уход в работу; |
| 3. эгоцентрический; | в. выставление напоказ своих страданий. |

Задание 49. УСТАНОВИТЕ СООТВЕТСТВИЕ
ВИД ВОПРОСА И ЕГО ХАРАКТЕРИСТИКА:

- | | |
|------------------|--|
| 1. закрытый; | а. вопросы предполагающие однозначный ответ; |
| 2. открытые; | б. вопросы предполагающие развернутый ответ; |
| 3. риторические; | в. вопросы, не требующие ответа. |

Задание 50. УКАЖИТЕ ПРАВИЛЬНЫЙ ОТВЕТ
КАТЕГОРИЮ "ЭТИКА" ВВЕЛ

1. Аристотель
2. Конт
3. Платон
4. Бентам
5. Эпикур