

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

"БРАТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ"

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

\_\_\_\_\_ Е.И.Луковникова

\_\_\_\_\_ 05 июня \_\_\_\_\_ 2023 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Б1.О.04.03 Психология социального взаимодействия**

Закреплена за кафедрой **Базовая кафедра истории, педагогики и психологии**

Учебный план b130301\_23\_ПТЭ.plx

Направление: 13.03.01 Теплоэнергетика и теплотехника

Квалификация **Бакалавр**

Форма обучения **очная**

Общая трудоемкость **2 ЗЕТ**

Виды контроля в семестрах:

Зачет 3

**Распределение часов дисциплины по семестрам**

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	3 (2.1)		Итого	
Неделя	17			
Вид занятий	УП	РП	УП	РП
Лекции	17	17	17	17
Практические	17	17	17	17
В том числе инт.	16	16	16	16
Итого ауд.	34	34	34	34
Контактная работа	34	34	34	34
Сам. работа	38	38	38	38
Итого	72	72	72	72

Программу составил(и):

*ст.пр., Каменева Н.В.; ст.пр., Шмонина Н.И.; к.пед.н., доц., Морнов К.А.* \_\_\_\_\_

Рабочая программа дисциплины

### **Психология социального взаимодействия**

разработана в соответствии с ФГОС:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 13.03.01 Теплоэнергетика и теплотехника (приказ Минобрнауки России от 28.02.2018 г. № 143)

составлена на основании учебного плана:

Направление: 13.03.01 Теплоэнергетика и теплотехника  
утвержденного приказом ректора от 17.02.2023 № 72.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

### **Базовая кафедра истории, педагогики и психологии**

Протокол от 20 апреля 2023 г. № 7

Срок действия программы: 2023-2027 уч.г.

Зав. кафедрой Кудряшов В.В.

Председатель МКФ

старший преподаватель Латушкина С.В. 24 апреля 2023 г. № 9

Ответственный за реализацию ОПОП \_\_\_\_\_ Булатов Ю.Н.  
(подпись) (ФИО)

Директор библиотеки \_\_\_\_\_ Сотник Т.Ф.  
(подпись)

№ регистрации \_\_\_\_\_ 08  
(методический отдел)

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Председатель МКФ

\_\_\_\_\_ 2024 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для  
исполнения в 2024-2025 учебном году на заседании кафедры  
**Базовая кафедра истории, педагогики и психологии**

Внесены изменения/дополнения (Приложение \_\_\_\_\_)

Протокол от \_\_\_\_\_ 2024 г. № \_\_\_\_

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Председатель МКФ

\_\_\_\_\_ 2025 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для  
исполнения в 2025-2026 учебном году на заседании кафедры  
**Базовая кафедра истории, педагогики и психологии**

Внесены изменения/дополнения (Приложение \_\_\_\_\_)

Протокол от \_\_\_\_\_ 2025 г. № \_\_\_\_

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Председатель МКФ

\_\_\_\_\_ 2026 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для  
исполнения в 2026-2027 учебном году на заседании кафедры  
**Базовая кафедра истории, педагогики и психологии**

Внесены изменения/дополнения (Приложение \_\_\_\_\_)

Протокол от \_\_\_\_\_ 2026 г. № \_\_\_\_

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Председатель МКФ

\_\_\_\_\_ 2027 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для  
исполнения в 2027-2028 учебном году на заседании кафедры  
**Базовая кафедра истории, педагогики и психологии**

Внесены изменения/дополнения (Приложение \_\_\_\_\_)

Протокол от \_\_\_\_\_ 2027 г. № \_\_\_\_

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_

**1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

1.1	Формирование профессиональной компетентности в области психологии социального взаимодействия, навыков использования теоретических знаний при решении профессиональных задач.
-----	--

**2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП**

Цикл (раздел) ООП:	Б1.О.04.03
<b>2.1</b>	<b>Требования к предварительной подготовке обучающегося:</b>
2.1.1	Философия
<b>2.2</b>	<b>Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:</b>
2.2.1	Производственная (технологическая) практика
2.2.2	Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы
2.2.3	Производственная (преддипломная) практика

**3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)****УК-3: Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде**

Индикатор 1	УК-3.1 Определяет стратегию сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде.
Индикатор 2	УК-3.2 Эффективно взаимодействует с другими членами команды для достижения поставленной задачи.

**В результате освоения дисциплины обучающийся должен**

<b>3.1</b>	<b>Знать:</b>
3.1.1	основные приемы и нормы социального взаимодействия; основные понятия и методы конфликтологии, технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии.
<b>3.2</b>	<b>Уметь:</b>
3.2.1	устанавливать и поддерживать контакты, обеспечивающие успешную работу в коллективе; применять основные методы и нормы социального взаимодействия для реализации своей роли и взаимодействия внутри команды.
<b>3.3</b>	<b>Владеть:</b>
3.3.1	простейшими методами и приемами социального взаимодействия и работы в команде; простейшими методами и приемами социального взаимодействия и работы в команде.

**4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Код занятия	Вид занятия	Наименование разделов и тем	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте ракт.	Примечание
	Раздел	<b>Раздел 1. Психология социального взаимодействия.</b>						
1.1	Лек	Цели, виды, формы и стили коммуникации в социуме.	3	2	УК-3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.4 Л2.5 Л2.6Л3.1 Л3.2 Э1 Э18	2	Лекция - беседа УК-3.1.; УК-3.2
1.2	Пр	Теории коммуникации и проблемы общения в современном мире.	3	1,5	УК-3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.5 Л2.6Л3.1 Л3.2 Э4	0	УК-3.1.; УК-3.2
1.3	Лек	Вербальное и невербальное общение.	3	3	УК-3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.2 Л2.5 Л2.6Л3.2 Э4	0	УК-3.1.; УК-3.2
1.4	Пр	Невербальное общение.	3	2	УК-3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.2 Л2.5 Л2.6Л3.2 Э4	2	Семинар-тренинг УК-3.1.; УК-3.2

1.5	Ср	Подготовка к практическим занятиям	3	3	УК-3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.2 Л2.5 Л2.6Л3.2 Э4	0	УК-3.1.; УК-3.2
	Раздел	<b>Раздел 2. Психология общения.</b>						
2.1	Лек	Стороны общения.	3	2	УК-3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6Л3.1 Л3.2 Э1 Э3 Э18 Э24	0	УК-3.1.; УК-3.2
2.2	Лек	Техники эффективной коммуникации.	3	2	УК-3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6Л3.1 Л3.2 Э22 Э23 Э24 Э25 Э26	1	Лекция с использованием мультимедийной презентации УК-3.1.; УК-3.2
2.3	Пр	Техники эффективной коммуникации.	3	2	УК-3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6Л3.1 Л3.2 Э1 Э24	2	Занятие с использованием элементов тренинга УК-3.1.; УК-3.2
2.4	Пр	Активное и пассивное слушание	3	0	УК-3		0	УК-3.1.; УК-3.2
2.5	Пр	Стратегии эффективного общения.	3	1,5	УК-3		0	УК-3.1.; УК-3.2
2.6	Ср	Подготовка к практическим занятиям	3	3	УК-3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6Л3.1 Л3.2 Э1 Э3 Э18 Э24	0	УК-3.1.; УК-3.2
	Раздел	<b>Раздел 3. Психология группового взаимодействия.</b>						
3.1	Лек	Психология групп.	3	2	УК-3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.6Л3.1 Л3.2 Э6 Э10 Э12 Э14	2	Лекция с использованием мультимедийной презентации УК-3.1.; УК-3.2
3.2	Пр	Групповая динамика	3	2	УК-3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.6Л3.1 Л3.2 Э6 Э10 Э12 Э14	2	Деловая игра УК-3.1.; УК-3.2
3.3	Пр	Конформизм и неконформизм в малых группах	3	1	УК-3		1	Видеосеминар УК-3.1.; УК-3.2
3.4	Пр	Психология больших групп. Поведения индивидов в толпе	3	2	УК-3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.6Л3.1 Л3.2 Э12 Э14 Э16	0	УК-3.1.; УК-3.2

3.5	Ср	Подготовка к практическим занятиям	3	3	УК-3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.6Л3.1 Л3.2 Э6 Э10 Э12 Э14 Э16	0	УК-3.1.; УК-3.2
	Раздел	<b>Раздел 4. Социально-психологическая характеристика личности в процессе взаимодействия.</b>						
4.1	Лек	Социально-психологическая характеристика личности.	3	3	УК-3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.2 Л2.4 Л2.6Л3.1 Л3.2 Э2 Э4 Э13 Э15 Э17	2	Лекция с использованием видеоматериалов УК-3.1.; УК-3.2
4.2	Пр	Социально-психологическая характеристика личности.	3	2	УК-3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.2 Л2.4 Л2.6Л3.1 Л3.2 Э2 Э4 Э13 Э15 Э17	1	Видеосеминар УК-3.1.; УК-3.2
4.3	Лек	Эмоциональный интеллект	3	3	УК-3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.2 Л2.6 Л2.7Л3.1 Л3.2 Э20	1	Лекция с использованием мультимедийной презентации УК-3.1.; УК-3.2
4.4	Пр	Эмоциональный интеллект	3	3	УК-3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.2 Л2.6 Л2.7Л3.1 Л3.2 Э20	0	УК-3.1.; УК-3.2
4.5	Ср	Подготовка к практическим занятиям	3	12	УК-3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.6 Л2.7Л3.1 Л3.2 Э2 Э13 Э17 Э20	0	УК-3.1.; УК-3.2
4.6	Ср	Подготовка к зачёту	3	17	УК-3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.6 Л2.7Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э6 Э10 Э12 Э13 Э14 Э15 Э16 Э17 Э18 Э20 Э24	0	УК-3.1.; УК-3.2
4.7	Зачёт	Зачёт	3	0		Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7Л3.1 Л3.2	0	УК-3.1.; УК-3.2

### 5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Образовательные технологии с использованием активных методов обучения (лекция – беседа)

Образовательные технологии с использованием активных методов обучения (лекция-визуализация)

Образовательные технологии с использованием интерактивных методов обучения (деловые игры)

## 6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### 6.1. Контрольные вопросы и задания

Вопросы для текущего контроля:

Раздел 1. Психология социального взаимодействия.

Лекция-беседа. Цели, виды, формы и стили коммуникации в социуме.

Вопросы для проведения лекции-беседы.

- 1.1. Что такое взаимодействие с точки зрения психолога?
- 1.2. Что такое социальное взаимодействие с точки зрения психолога?
- 1.3. Что изучает психология социального взаимодействия?
- 1.4. Что является важнейшим признаком социального действия?
- 1.5. В чем важна сознательная ориентация субъекта на ответную реакцию окружающих, ожидание этой реакции?

Раздел 2. Психология общения.

2.1. Раскройте взаимосвязь коммуникативной, интерактивной и перцептивной сторон общения.

2.2. В чём заключается психологическая сущность коммуникативных барьеров?

2.3. Объясните психологический смысл обратной связи.

2.4. Каковы условия и средства развития коммуникативной компетентности?

2.5. В чём заключается сущность коммуникативного, интерактивного и перцептивного аспектов общения?

2.6. При каких условиях возможна реализация стратегии компромисса?

2.7. Раскройте специфику социальной перцепции по сравнению с «просто» восприятием.

2.8. Покажите взаимосвязь механизмов социальной перцепции и личностных особенностей индивида.

2.9. Какие формы и средства развития социальной перцепции вам известны?

2.10. Расскажите о специфических особенностях человеческой коммуникации; о психологической природе коммуникативных барьеров.

2.11. Перечислите основные эффекты коммуникации.

2.12. Что такое невербальная коммуникация; проксемика и кинесика?

2.13. Перечислите основные положения транзактного анализа Э. Берна. Каковы основные условия эффективности межличностного общения с точки зрения транзактного анализа Э. Берна; основной механизм нарушений межличностного общения (по Э Берну)?

2.14. Охарактеризуйте эффекты межличностного восприятия: галлоэффект, эффект новизны-первичности, эффект стереотипизации.

2.15. Раскройте суть идентификации, рефлексии и эмпатии как механизмов взаимопонимания в процессе общения.

Раздел 3. Психология группового взаимодействия.

3.1. В чём заключается актуальность исследования больших социальных групп на современном этапе?

3.2. Как этнические стереотипы влияют на развитие межличностных отношений в ситуации межэтнического общения?

3.3. Каковы основные характеристики массовых социальных явлений?

3.4. Дайте сравнительный анализ механизмов формирования общественного мнения.

3.5. Расскажите о больших группах как особом классе социальных общностей: психология большой социальной группы (содержание и структура).

3.6. Каковы психологические особенности этнических групп? Назовите этнические стереотипы. Опишите «базовую личность» (общее представление).

3.7. Дайте общую характеристику стихийных групп и их типов (толпа, масса, публика).

3.8. Охарактеризуйте основные способы психологического воздействия в стихийных группах: заражение, внушение, подражание.

3.9. Что такое социально-психологический анализ социальных движений: общая характеристика, механизмы присоединения к движению, соотношение позиций большинства и меньшинства, проблема лидера (лидеров)?

3.10. Каковы особенности социальной стратификации в современном российском обществе?

3.11. Социально-психологический климат группы и пути его оптимизации.

3.12. Теории лидерства в отечественной и зарубежной социальной психологии.

3.13. Психология межгрупповых отношений.

3.14. Коллектив как субъект деятельности

Раздел 4. Социально-психологическая характеристика личности в процессе взаимодействия.

4.1. Как механизмы и институты социализации зависят от общественных отношений?

4.2. Как взаимосвязаны социализация и детерминация социального поведения личности?

4.3. Сравните роль формальных и неформальных организаций в социализации индивида.

- 4.4.Расскажите о социальном типе личности как объекте изучения социальной психологии.
- 4.5.Раскройте социально-психологическую сущность социализации. Назовите сферы, этапы и периоды социализации.
- 4.6.Перечислите основные институты социализации. Что такое эффекты социализации? Назовите проблемы социализации личности в изменяющемся обществе.
- 4.7.Какие проблемы традиционно рассматриваются в социальной психологии личности?
- 4.8.Сравните социально-психологический и общепсихологический подходы к исследованию личности.
- 4.9.В чем смысл идентификации и описания третьей функции социализации?
- 4.10.Расскажите о культуре и религии как факторах социализации.
- 4.11.Какие факторы социализации действуют стихийно, а какие целенаправленно?
- 4.12.Что такое личностная зрелость человека?
- 4.13.Что такое «токсичные эмоции» и какую роль они играют в жизни человека?
- 4.14.Основные техники работы с «негативными» эмоциональными состояниями.

Практическое занятие 1. "Теории коммуникации и проблемы общения в современном мире".

Обсуждение теоретических вопросов по теме:

- 1.Понятие коммуникативных знаний, умений и навыков.
- 2.Коммуникативные драмы, их содержание.
- 3.Основные коммуникативные умения, их развитие и применение на разных этапах общения.

Практические задания:

Распределите представленные понятия в таблице составляющих коммуникативной компетенции, обоснуйте свое мнение.

- коммуникативная одаренность,
- коммуникативная производительность,
- непроизвольная экспрессивность,
- знание коммуникативных методов и приемов,
- осведомленность в вопросах сущности, проблем и видов общения,
- практические умения воспринимать и воспроизводить вербальные и невербальные сигналы,
- способность произвольно продуцировать коммуникативные сигналы.

Таблица 1.

Составляющие коммуникативной компетентности

Коммуникативные способности	Коммуникативные знания	Коммуникативные умения
-----------------------------	------------------------	------------------------

Прочитайте примеры высказываний. Определите сущность какой драмы общения они выражают (слушания, понимания, действия, самовыражения).

Примеры высказываний:

- 1.- «Я знаю, что должен сейчас спокойно и твердо высказать свое предложение. Сейчас я это сделаю....» Вы... Я... В общем извините, потом как-нибудь...»
- 2.- «А на рекламе долго учиться?...  
- Что-что? Что вы имеете в виду?»
3. «Не знаю, как объяснить, ну говорю что-нибудь... Ну подходящее к случаю..  
- Пример какой-нибудь приведи...  
- Ну не знаю. Ну например.. Ну это просто.. Не знаю как сказать..
4. Раньше у нас в компании Маша была траффиком, а теперь – Саша...  
- А?
5. Ой, а у меня что-то случилось... пошла я вчера...

3. Упражнения:

1. Техники ведения беседы.

Работа в парах. Прочитайте названия техник, расшифруйте их. После работы в парах проводится групповое обсуждение.

Техники, не способствующие пониманию партнера:

- негативная оценка;
- игнорирование;
- эгоцентризм;

Промежуточные техники:

- выспрашивание;
- замечание о ходе беседы.
- поддакивание.

Техники, способствующие пониманию партнера:

- проговаривание, повторение.
- перефразирование.
- интерпретация и развитие идеи.

2. Развитие основных коммуникативных умений.

Студенты разбиваются на две группы. Их задача – сформулировать основные коммуникативные умения. Которые необходимо развивать для формирования коммуникативной компетентности.

Продолжите список основных коммуникативных умений:

- умение вступать в контакт;
- умение задавать вопросы;

-.....



После выполнения упражнения студенты получают список-эталон, дополняют свои перечни. Проходит групповая дискуссия.

Практическое занятие 2. Семинар-тренинг "Невербальное общение".

Цель занятия: совершенствование навыков невербальной коммуникации; общение без помощи слов; способности понимать партнера на невербальном уровне.

Занятие проводится в форме тренинга.

1. Упражнение «Приветствие»

Поприветствовать словом «Здравствуйте!» с 10 оттенками:

1. страха
2. удовольствия
3. дисциплинированности
4. удивления
5. упрёка
6. радости
7. неудовольствия
8. достоинства
9. иронии
10. безразличия

Вокруг каждого из нас существует пространство, которое мы стремимся держать в неприкосновенности. Возникающее напряжение в процессе общения может быть индикатором нарушения пространства.

2. Упражнение «Взгляд»

Продемонстрируйте ваш взгляд:

1. с укоризной
2. с настойчивым запретом
3. с безмерным удивлением
4. с гневом
5. с ожиданием дальнейших действий

Обсуждается значение взгляда в технике общения.

Дается рекомендация: во время выступления найдите тех, кто внимательно слушает и выказывает невербальную поддержку. Обращайтесь чаще взглядом к ним. Это позволит чувствовать себя увереннее и сосредоточиться.

3. Упражнение «Подарок».

Каждый участник без слов, (жестами, мимикой, позой и т.д.) должен показать, какой подарок он дарит имениннице(ку), который в свою очередь должен угадать, что это за подарок.

Упражнение «Сообщение»

Группа разбивается по парам (коммуникант и реципиент). В каждой паре коммуниканту необходимо невербально передать какое-то сообщение, которое реципиент должен расшифровать. Реципиент может разговаривать и задавать вопросы, а коммуникант – нет. Затем участники меняются местами.

Упражнение «Наводка»

Участники разбиваются на две группы. Каждая группа выбирает несколько слов и записывает их на отдельных листочках бумаги. Затем из другой команды выбирается один человек (шпион), которому дают прочитать одно из слов. Затем «шпион» должен невербально объяснить своей команде, что это за слово. Затем «шпион» выбирается из другой группы.

4. Упражнение «Передача чувств»

Группа встаёт в шеренгу в затылок друг другу. Первый человек поворачивается и передаёт невербально второму какое-нибудь чувство (радость, гнев, печаль, удивление и т.д.). Второй человек должен передать это чувство третьему, третий – четвёртому и т. д. Последний должен рассказать, какое чувство ему было передано и как он это понял. Затем остальные участники по очереди описывают, какое чувство они «получали».

5. Упражнение «Передать одним словом» (20 минут)

Упражнение помогает подчеркнуть важность интонаций в процессе коммуникации. Оно особенно полезно в тренинге телефонного общения, также может применяться в любых коммуникативных тренингах.

Необходимые материалы: карточки размером с визитную карточку с напечатанными на них названиями эмоций.

Описание: Психолог раздаёт группе карточки, на которых написаны названия эмоций, и просит не показывать их другим участникам.

Далее психолог просит произнести «Здравствуйте!», «Ага» или «Алло» с интонацией, соответствующей эмоции, написанной на карточке участника.

Вся группа отгадывает, какую эмоцию пытался изобразить участник. А теперь я перемешиваю карточки и еще раз вам раздаю их. Предлагаю рассказать короткий стишок типа «Уронили мишку на пол».

Список эмоций:

1. радость
2. удивление
3. сожаление

4. разочарование
5. подозрительность
6. грусть
7. веселье
8. холодное равнодушие
9. спокойствие
10. заинтересованность
11. уверенность
12. желание помочь
13. усталость
14. волнение
15. энтузиазм

Вопросы для обсуждения:

Насколько легко удавалось угадать эмоцию по интонациям?

Все мы общаемся по телефону. В реальной жизни, насколько часто в телефонном разговоре вы по интонации с первых слов понимаете, в каком настроении находится ваш собеседник?

Насколько легко удавалось угадать эмоцию по интонациям?

В реальной жизни, насколько часто в телефонном разговоре вы по интонации с первых слов понимаете в каком настроении находится ваш собеседник?

Было ли так, что, позвонив в организацию, вы по интонации первых слов понимали, что вам здесь не рады?

#### 6. Упражнение «Изучи свое лицо»

Примите удобное положение, закройте глаза. С закрытыми глазами попробуйте почувствовать свое лицо «изнутри», ощутить напряжения, возникающие в тех или иных мышцах, но не расслабляйте их, а просто отметьте про себя. Обратите внимание на лоб, веки, мышцы глаз, щеки, рот, подбородок – что вы чувствуете?

Теперь попробуйте усилить напряжение в тех мышцах, которые напряжены: сожмите губы, нахмурьте брови или улыбнитесь шире – что произошло?

И, наконец, абсолютно расслабьте свое лицо, начиная со лба... Что вы чувствуете теперь?

Рассматривая свое лицо «изнутри», вы, вероятно, осознали, заметили такие переживания, о которых не подозревали, привыкнув к ним, как к фону.

Кто-то заметил у себя улыбку – его можно поздравить; кто-то напряжение в мышцах глаз, кто-то ощутил сдерживаемое раздражение и сопротивление в крепко стиснутых зубах.

Вы можете не только осознавать, но и влиять на свое состояние, просто меняя выражение лица.

#### 7. Упражнение «Поза»

Встаньте в следующие позы:

1. Человек, контролирующий ситуацию и говорящий то, что думает, без скрытых намерений.
2. Человек, который стремится добиться от других подчинения и дать нравоучительные указания.
3. Человек оборонительной позиции.

Примеры двойственных поз:

1. Флиртующий, кокетничавший человек или смущенный и неуверенный в себе.
2. Поза человека, который хочет продемонстрировать, что за телесным контактом ничего, кроме дружбы, не кроется, или стремится показать преувеличенную почтительность.
3. Характерную для людей, стесняющихся своего роста и (или) стремящихся быть незаметным для других.
4. Человек маленького роста и (или) стремящийся убедить других людей, что они важны.

#### 8. Упражнение «Три закона общения» (10-20 минут)

В ходе этого упражнения участники тренинга развивают навыки невербального общения, групповой дискуссии, логического мышления, способности к обобщению и систематизации информации. А также происходит выявление принципов внутрикомандного взаимодействия.

Группа делится на 2 равные части (земляне и инопланетяне). Земляне выходят за пределы аудитории. Ведущий предлагает оставшимся инопланетянам инструкцию: «На вашу планету прилетел корабль Землян. Их задача любым способом выяснить те правила, по которым вы общаетесь с гостями планеты».

Эти правила таковы:

1. Землянам мужского пола могут отвечать только особи женского пола вашей планеты, и на все вопросы только «да»
2. Землянам женского пола на все их вопросы отвечают только инопланетяне мужского пола, и всегда «нет»
3. Контакты между особями одного пола с разных планет невозможны (отказ демонстрируется невербально, без слов, но выразительно).

Для Землян инструкция звучит следующим образом:

Вы прилетаете на планету инопланетян, на которой действуют 3 закона общения. Вы можете, каким угодно способом вступать в контакт с Инопланетянами. Ваша задача – понять эти 3 закона. У вас есть для этого максимум 25 минут, но вы можете остановить игру, если будете готовы дать

Вопросы:

Как вы себя чувствуете?

Что сейчас происходило?

Вопросы к «Землянам»:

Что помогло группе прийти к решению?

Вы удовлетворены работой команды?

Что понравилось в работе?

Чтобы вы сделали по другому если бы вам пришлось снова выполнять подобное упражнение?

Вопрос ко всем какие выводы можно сделать из этой работы?

9.Рефлексивный компонент.

Практическое занятие 3. Занятие с использованием элементов тренинга "Техники эффективной коммуникации".

Психологические особенности переговорного процесса

1. Психологические основы деловых отношений.

2. Психологические особенности переговорного процесса.

3. Структурные элементы переговорного процесса.

4. Спор, дискуссия, полемика: происхождение и психологические особенности.

Вопросы по теме:

1. Дайте определение понятию «этикет».

2. Каков общий принцип использования этикетных средств?

3. Чем отличается Вы-общение от Ты-общения?

4. В чем специфика сложившейся в русском речевом этикете системы обращений?

5. Являются ли обращения «господин», «господа» универсальными?

6. Чем отличается знакомство в деловой сфере общения от знакомства в личной сфере общения?

Задания для самостоятельной работы:

Задание 1. Прочтите отрывок, герои которого — врачи, спасшие безнадежную пациентку, — собираются на телевизионную пресс- конференцию. Как вы считаете, удачно ли они одеты? Представьте, что вы отправляетесь на важную для вас первую деловую встречу с незнакомой женщиной -(мужчиной). Как и в какие цвета вы оденетесь, какие аксессуары подберете, какой макияж, запах духов выберете? Почему? Ответ аргументируйте примерами.  
«...Выбор [Сары] остановился на широкой мадрасской юбке, бежевой хлопчатобумажной блузке и бирюзовом блейзере свободного покроя. На ряд дополняли пояс из Бирмы ручной выделки и кожаные туфли без каблуков. Единственное, в чем она уступила, учитывая официальность события, — это надела колготки, которые так неудобны в июльскую жару. ...Она схватила богато украшенные бронзовые сережки, сделанные по заказу мастером из Акхы, и вдела их в уши, пока спускалась вниз. ...Гленн Пэрис встретил ее в приемной своего кабинета... Как всегда, он был подчеркнуто хорошо одет. Сегодня его коричневый костюм, небесно- голубая сорочка и красный галстук, казалось, были специально подобраны для телевидения». (М. Палмер).

Задание 2. Прокомментируйте приведенный фрагмент. Какие проблемы общения он иллюстрирует? Что вы можете сказать об участниках общения?

«Коренастая молодая медсестра, на нагрудной нашивке которой было написано «Джепин Куртас», окликнула их. - Простите. Чем могу вам помочь? - Ничем, — рявкнул через плечо Грейсон. — Мы идем в палату пятьсот пятнадцать. - Прошу остановиться, — потребовала сестра. Грейсон застыл на месте. Он остановился, когда ему приказали, но руки, висевшие по бокам, нервно сжимались в кулаки и разжимались. Догонявший его доктор Бен Харрис громко и облегченно вздохнул. - Настоящее имя Лизы Саммер - Лиза Грейсон, - заявил Грейсон с преувеличенной терпеливостью. - Я - ее отец, Уиллис Грейсон, а это се личный врач, доктор Бенджамин Харрис. Теперь мы можем войти? Лицо медсестры отразило смятение, но лишь на мгновение. - Время посещения больных начинается у нас в два часа дня, — объяснила она. — Но если Лиза согласится, то я сделаю для вас исключение. Кулаки Грейсона опять сжались, но на этот раз так и не разжались. - Вы знаете, кто я такой? — заносчиво спросил он. - Знаю, кто вы такой, с ваших слов. Послушайте, мистер Грейсон, не хочу быть... - Бен, у меня просто нет времени на все эти пререкательства, - выпалил Грейсон. - Оставайтесь здесь и объясните этой женщине, кто я такой и зачем приехал сюда. Если она будет продолжать путаться под ногами, позвоните проклятому директору этой так называемой больницы, пусть он поднимется сюда. А я пошел к Лизе. Даже не дожидаясь ответа, он важно двинулся вперед». (М. Палмер)

Задание 3. Проанализируйте несколько телевизионных рекламных роликов по следующей схеме.

1) Используются ли приемы прямого воздействия и аргументации — информация и рациональные доводы — в пользу покупки товара (фразы типа «Теперь на 25 процентов дешевле», перечисление полезных свойств товара и т.п.)? Какие именно?

2) Используются ли приемы манипулирования (например, предложение «Подключайтесь, пока бесплатно» — это пример манипуляции упущенной возможностью)? В чем их смысл?

3) Используются ли приемы эмоционального воздействия:

- Ассоциация рекламируемого товара с ценностью (перечисленной в тексте или иной) или с несколькими ценностями. С какими именно? Являются ли эти ценности значимыми для социальных и возрастных групп — потенциальных потребителей товара (например, сцена шумной дискотеки адекватна лишь для молодежи)?

- Ассоциация товара с избавлением от неприятностей. Значима ли проблема, от которой предлагают избавиться, для потенциальных покупателей? Будет ли ассоциация с товаром позитивно или негативно окрашена?

- Положительные эмоции связаны с сюжетом ролика. Ка-кие именно?

4) Какие другие приемы воздействия можно выделить?

5) Проанализируйте каждый из использованных приемов, какими средствами он реализуется:

- Общее развитие сюжета. Например, показывается, как при использовании нового моющего средства решаются бытовые, семейные или иные проблемы.

-Изобразительный ряд. Например, ощущение покоя и удовлетворенности достигается с помощью показа красивых пейзажей.

-Показ отдельных деталей. Например, по ходу развития сюжета появляется дорогой автомобиль, ассоциирующийся с богатством и престижем.

-Речевая информация: диалоги, закадровый текст.

-Невербальная звуковая информация: музыка, другие зву-ки.

-Фирменный рекламный слоган (в зрительной или звуко-вой форме): «Изменим жизнь к лучшему», «Жевательная резинка защищает ваши зубы с утра до вечера» и т.п.

-Другие средства.

б)Как вы считаете, эффективна ли эта реклама? Почему?

Задание 4. Описать конфликтную ситуацию, в которую вы попали, способы и этапы ее решения. Как вы справляетесь со своими эмоциями и агрессией?

Написать положительные и отрицательные стороны различных форм поведения в конфликте, привести примеры из жизни.

Задание 5. Моделирование конфликтных ситуаций и поиск способов их разрешения. Возможные ситуации для анализа и моделирования

Ситуация 1

Ваш непосредственный начальник, минуя вас, дает срочное задание вашему подчиненному, который уже занят выполнением другого ответственного задания. Вы и ваш начальник считаете свои задания неотложными.

Ситуация 2

Между двумя вашими подчиненными возник конфликт, который мешает им успешно работать. Каждый из них в отдельности обращался к вам с просьбой, чтобы вы разобрались и поддержали его позицию.

Ситуация 3

В самый напряженный период завершения производственного задания в бригаде совершен неблагоприятный поступок, нарушена трудовая дисциплина, в результате чего допущен брак. Бригадиру неизвестен виновник, однако выявить и наказать его надо.

Ситуация 4

Подчиненный второй раз не выполнил вашего задания в срок, хотя обещал и давал слово, что подобного случая больше не повторится. Как бы вы поступили?

Ситуация 5

Подчиненный игнорирует ваши советы и указания, делает все по-своему, не обращая внимания на замечания, не исправляя того, на что вы ему указываете.

Ситуация 6

В трудовой коллектив, где имеется конфликт между двумя группировками по поводу внедрения новшеств, пришел новый руководитель, приглашенный со стороны. Каким образом, по вашему мнению, ему лучше действовать, чтобы нормализовать психологический климат в коллективе?

Ситуация 7

У вас создались натянутые отношения с коллегой. Допустим, что причины этого вам не совсем ясны, но нормализовать отношения необходимо, чтобы не страдала работа.

Что бы вы предприняли в первую очередь?

Ситуация 8

Вас недавно выбрали руководителем трудового коллектива, в котором вы несколько лет работали рядовым сотрудником. На 8 часов 15 минут вы вызвали к себе в кабинет подчиненного для выяснения причин его частых опозданий на работу, но сами неожиданно опоздали на 15 минут. Подчиненный же пришел вовремя и ждет вас.

Как вы начнете беседу при встрече?

Ситуация 9

Вы работаете бригадиром уже второй год. Молодой рабочий обращается к вам с просьбой отпустить его с работы на четыре дня за свой счет в связи с бракосочетанием.

— Почему же на четыре? — спрашиваете вы.

— А когда женился Иванов, вы ему разрешили на четыре, — невозмутимо отвечает рабочий и подает заявление. Вы подписываете на три дня, согласно действующему положению.

Однако подчиненный выходит на работу спустя четыре дня. Как вы поступите?

Ситуация 10

Вы руководитель производственного коллектива. В период ночного дежурства один из ваших рабочих в состоянии алкогольного опьянения испортил дорогостоящее оборудование. Другой, пытаясь его отремонтировать, получил травму. Виновник звонит вам домой по телефону и с тревогой спрашивает, что же им теперь делать?

Как вы ответите на звонок?

Ситуация 11

В вашем коллективе имеется работник, который скорее числится, чем работает. Его это положение устраивает, а вас нет.

Как вы поступите в данном случае?

Ситуация 12

При распределении коэффициента трудового участия (КТУ) некоторые члены бригады посчитали, что их незаслуженно обошли, это явилось поводом их жалоб начальнику цеха.

Как бы вы отреагировали на эти жалобы на его месте?

Ситуация 13

Вы недавно начали работать руководителем современного цеха на крупном промышленном предприятии, придя на эту должность с другого завода. Идя по коридору, вы видите трех рабочих вашего цеха, которые о чем-то оживленно беседуют

и не обращают на вас внимания. Возвращаясь через 20 минут, вы видите ту же картину.

Как вы себя поведете?

Задание 6. Разработать инструкцию на тему: «Как стать специалистом в вопросах убеждения»

- 1) Относитесь с достаточным вниманием к любому, принимает участие в разговоре, высказывая свое мнение лично или в документах.
- 2) Узнайте имена всех участников.
- 3) Идите на уступки.
- 4) Делая уступки в начале встречи, побуждайте этим своего партнера.
- 5) Начинайте разговор анализом занятия, а не готовыми, ничего не говорящими предложениями.
- 6) В разговоре старайтесь выяснить, является ли высказывания вашим партнером проблема истинным мотивом.
- 7) Назовите цели, достижения которых, на ваш взгляд, хочет добиться ваш партнер.
- 8) Перечислите ему коротко те вопросы, которые бы он охотно разрешил.
- 9) Укажите, какими положительными чертами своего характера он может воспользоваться.

Задание 7. Вы менеджер рекламного агентства. Обещали клиенту срочное выполнение заказа. Вам надо убедить уложиться в эти сроки дизайнера или бригадира, которые на данный момент очень перегружены.

Задание 8. Вам необходимо убедить клиента разместить заказ именно в вашем рекламном агентстве. Вы знаете потребности клиента, но есть определенные сложности:

- ваши услуги дороже, чем у конкурентов;
- сроки выполнения заказа больше, чем у конкурентов;
- все равнозначно, но имя фирмы-конкурента более известно.

Задание 9. Вспомните ситуацию неудачного общения с клиентом или общения с неприятным клиентом. Обсудите ее возможные решения в группе.

Задание 10. Ваш партнер по деловому общению неоправданно выбирает Ты-общение. Как вы будете себя вести? Какими этикетными формулами вы можете подчеркнуть дистанцию официального общения?

Задание 11. Составьте для себя визитную карточку. Познакомьтесь с деловым партнером, используя визитную карточку.

Задание 13. 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».

Приздумался 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.

1) Все ли условия соглашения выполняются?

2) 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 дешевизною».

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

Задание 14. Сотрудник взволнованно рассказывает о конфликтной ситуации, которая представляет для вас интерес. Как его нужно слушать?

Практическое занятие 4. "Активное и пассивное слушание".

Цель: знакомство с понятиями «активного», «пассивного», «эмпатического» слушания; выделение признаков хорошего и плохого умения слушать; отработка навыков активного, пассивного слушания.

1. «Приятный собеседник» или список качеств, важных для общения

Среди множества качеств, характеризующих человека во всех его проявлениях, есть такие, которые относят к качествам,

крайне необходимым и важным для эффективного общения людей.

1) На первом этапе (5 минут) вы должны самостоятельно и индивидуально составить список качеств, важных для общения. Чем больше их вы включите в этот список, тем интереснее будет работать на втором этапе. При составлении списка постарайтесь представить себе общительного человека. Каким он должен быть? Чем он отличается от других людей? Одним словом, нарисовать ваш образ общительного человека. Вспомните литературных героев, своих знакомых и т.д. Может быть, это поможет составить перечень качеств, важных для приятного и продуктивного общения.

2) На втором этапе мы проведем дискуссию, основная цель которой — выработать общий список качеств, важных для общения. При этом любой может высказать свое мнение, разумеется, аргументируя его, приводя примеры, иллюстрирующие, как и когда эти качества помогали преодолеть то или иное препятствие, улучшить отношения с окружающими. Названные качества включаются в общий список большинством голосов, который оформлялся на классной доске (табло).

3) На третьем этапе каждый участник записывает в свою таблицу (таблица 3) только что составленный общий список качеств, важных для общения.

Таблица 3.

Качества, необходимые для эффективного общения

Качество	Самооценка	Умение слушать	Тактичность	Умение убеждать	Интуиция	Наблюдательность
Открытость и т.п.						

Затем в графе «Самооценка» каждый из вас должен поставить оценку по 10-балльной шкале.

Психологический комментарий: это основная процедура занятия, в ходе которой нужно обсудить различные точки зрения на модель общительного человека. Естественно, что мнения разные. Упражнение интересно тем, что дает возможность увидеть, как одно и то же явление может восприниматься по-разному. Каждый участник практикуется в отстаивании своей позиции, при этом соблюдая правила культуры дискуссии. В итоге получается обобщенный список, который можно рассматривать в качестве результата «мозгового штурма», т.е. своеобразного ориентира на будущее.

## 2. «Зеркало»

Участники садятся парами, один в течение 2-х минут говорит, другой слушает и запоминает, а затем пытается воспроизвести услышанное с теми же паузами и интонациями. Ему так же дается 2 минуты. Его партнер оценивает по 10-балльной системе, затем они меняются ролями. (10 мин).

## 3. «Испорченный телефон»

Участники стоят полукругом, ведущий с 2-х концов говорит по пословице, пословицы передают шепотом на ухо, пока ее не скажет вслух последний человек в ряду. (5 мин.).

## 4. «Услышь меня»

Участники (5 – 7 человек) стоят полукругом, один желающий поворачивается ко всем спиной. По знаку ведущего, все хором произносят слово, которое каждый задумал про себя, а человек, который слушал, пытается назвать, какое слово произнес каждый.

Играют несколько раз со сменой ролей. (5 мин.).

1) Что необычного?

2) Какие были трудности, эмоции?

3) Что нового можно сказать, как мы слушаем?

## 5. «Активное слушание»

1) Участники сидят парами. Один человек рассказывает что-нибудь (2 мин.), другой слушает его очень внимательно (1 мин.), а затем по знаку ведущего не слушает его (1 мин.). Партнеры меняются ролями, а затем обсуждают это упражнение.

2) В общем кругу студенты показывают плохое и хорошее слушание. Общее обсуждение увиденного и своего опыта в парах.

3) Алгоритм записывается ведущим на доске, а студентами в тетрадях.

## Активное слушание

Что мешает вашему собеседнику говорить

-Сидеть напротив,

-Смотреть на собеседника,

-Поддакивать «угу», «да-да»

-Прямой повтор слов, эхо

-Уточнение деталей,

-Интерес к собеседнику.

-Заниматься посторонними делами,

-Пристально смотреть в глаза,

-Употреблять следующие фразы:

«Это у тебя потому ...

«А у меня тоже было ...

«Не переживай ...

«Ну и дурак же ты ...

«Врешь ты все ...

«Я бы на вашем месте ...»

Как вы понимаете пассивное слушание?

Сравните эти понятия.

Практическое занятие 5. "Стратегии эффективного общения."

Задание 1. Тест «Конфликтная ли вы личность?»

Цель: определение степени конфликтности личности

От 15 до 29 очков: О вас говорят, что вы конфликтная личность. Вы настойчиво отстаиваете свое мнение, невзирая на то, как это повлияет на ваши служебные или личные отношения. И вас за это уважают.

От 10 до 14 очков: Вы ищете поводов для споров, большинство из которых излишне, мелочны. Любите критиковать, но только когда это выгодно вам. Вы навязываете свое мнение, даже если не правы. Вы не обидитесь, если вас будут считать любителем поскандалить? Подумайте, что скрывается за вашим поведением?

Задание 2. Подготовьте 1-2 ситуации для обсуждения в группе, когда человек, стремясь стать выше в собственных глазах, самоутвердиться, вызывает тем самым у своих товарищей.

Задание 3. Пройдите психометрический тест. Ответьте на следующие вопросы:

1. Каковы основные психологические характеристики поведения «квадрата», «треугольника», «круга», «зигзага», «прямоугольника»?

2. Дайте «невербальный портрет» «квадрата», «треугольника», «круга», «зигзага», «прямоугольника».

3. Каковы основные коммуникативные трудности общения с «квадратом», «треугольником», «кругом», «зигзагом», «прямоугольником»?

4. Как продать свой товар покупателю-«квadrату», «треугольнику», «кругу», «зигзагу», «прямоугольнику»?

Задание 4. Определите свой ведущий орган чувств при помощи опросника, приведенного в приложении 3.

Задание 5. Вы рекламный агент и приходите к новому клиенту, потребности и вкусы которого вам неизвестны. Вам необходимо:

1) расположить к себе клиента;

2) убедить его сделать заказ сразу;

3) убедить обратиться к вам через некоторое время.

Типы клиентов:

-весельчак;

-жадный, но с деньгами;

-педант;

-бизнес-леди;

-самовлюбленный;

-молодой руководитель;

-интеллигент;

-невежда;

-иностранец;

-не принимающий сам решения;

-новатор;

-рационалист;

-своевластный;

-неуверенный в себе;

-нервозный;

-консерватор;

-«воображала»;

-«грубиян»;

-«франт»;

-случайный.

Задание 6. Вообразите смешение различных видов восприятия. Например, попробуйте представить себе способность ощущать вкус звуков, слышать цвета, обонять ощущения.

-Чем пахнет слово «участвовать»?

-Каково на ощупь число «семь»?

-Какой вкус у голубого цвета?

-Как выглядит идея свободы?

-Какая форма у вторника

-Каков вкус радости?

Задание 7. Придумайте различные ситуации манипулятивного общения, например: вам необходимо попасть на киносеанс, а вы забыли билет. Найдите подход к билетерше, если это:

а) молодая симпатичная девушка;

б) женщина средних лет, которая стремится выглядеть моложе;

в) сурового вида старуха;

г) пожилой мужчина интеллигентного вида.

Задание 8. Проанализируйте ситуации, разработайте механизм критики для каждой ситуации, проведите дискуссию по обсуждению предлагаемых вариантов критики, выберите наиболее конструктивные приемы.

#### Ситуация 1

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?

#### Ситуация 2

Вслед за кратким выговором вы сказали работнику не-сколько приятных слов. Наблюдая за партнером вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро по-веселело. 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?

#### Ситуация 3

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?

#### Ситуация 4

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?

#### Ситуация 5

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?

#### Ситуация 6

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?

#### Ситуация 7

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?

#### Ситуация 8

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?

Задание 9. Эвфемизмы – мягкие эквиваленты достаточно резких слов или выражений, которые предпочтительно завуалировать, например, вместо «он умер» – «он ушел из жизни», «бедный» – «нуждающийся», «старый человек» – «человек преклонного возраста» и т.п. Придумайте не менее 10 слов, неприятных для партнера, и подберите к ним эвфемизмы.

Задание 10. Назовите вежливые формы обращения с просьбой (прошу вас, будьте так любезны и т.п.), затем вежливые формы отказа (к сожалению, не смогу вам помочь; это не в моих силах и т.п.)

Вспомните о предпочтительности в определенных ситуациях просьбы в сослагательном наклонении (хотелось бы), ответа по формуле да, но... .

Найдите формулы просьбы и отказа, уместные в общении с коллегой, с вышестоящим лицом, с клиентом фирмы.

### Практическое занятие 6. "Групповая динамика" Деловая игра «Путешествие на воздушном шаре»

Количество участников: группа, которую можно поделить на подгруппы (6 - 16 человек).

Условия проведения: свободное помещение, классный кабинет, кабинет психолога.

Ход занятия:

Прошу всех сесть в большой круг и внимательно выслушать информацию. Представьте себе, что вы экипаж научной экспедиции, которая возвращается на воздушном шаре после выполнения научных изысканий. Вы осуществляли аэрофотосъемку необитаемых островов. Вся работа выполнена успешно. Вы уже готовитесь к встрече с родными и близкими, летите над океаном и до земли 500 - 550 км. Произошло непредвиденное - в оболочке воздушного шара по неизвестным причинам образовалось отверстие, через которое выходит газ, заполнявший оболочку. Шар начинает стремительно снижаться. Выброшены за борт все мешки с балластом (песком), которые были припасены на этот случай в



гондоле воздушного шара. На некоторое время падение замедлилось, но не прекратилось. Через 5 мин. шар стал падать с прежней, очень большой скоростью. Весь экипаж собрался в центре гондолы для того, чтобы обсудить создавшееся положение. Нужно принимать решение, что и в какой последовательности выбрасывать за борт. Вот перечень предметов и вещей, которые остались в гондоле шара:

- 1) Канат (50 м)
- 2) Аптека с медикаментами (5 кг)
- 3) Компас гидравлический (6 кг)
- 4) Консервы мясные и рыбные (20 кг)
- 5) Секстант для определения местонахождения по звёздам (5 кг)
- 6) Винтовка с оптическим прицелом и запасом патронов (25 кг)
- 7) Конфеты разные (20 кг)
- 8) Спальные мешки (по 1 на каждого члена экипажа) (10 кг)
- 9) Ракетница с комплектом сигнальных ракет (8 кг)
- 10) Палатка 10 – местная (20 кг)
- 11) Баллон с кислородом (50 кг)
- 12) Комплект географических карт (25 кг)
- 13) Канистра с питьевой водой (20 л)
- 14) Собака (5 кг)
- 15) Лодка резиновая надувная (25 кг)

Ваша задача - решить вопрос о том, что и в какой последовательности следует выбросить. Но сначала примите это решение самостоятельно. Для этого нужно взять листок и переписать список предметов и вещей, а затем с правой стороны рядом с каждым наименованием поставить порядковый номер, соответствующий значимости предмета, рассудив примерно так: «На первое место я поставлю комплект карт, поскольку он совсем не нужен, на второе - баллон с кислородом; и т.д.»

При определении значимости предметов и вещей, то есть очередности, с какой вы будете от них избавляться, нужно иметь в виду, что выбрасывается всё, а не часть, то есть все конфеты, а не половина. Когда вы примете индивидуальное решение, нужно собраться в центр (в круг) и приступить к выработке группового решения, руководствуясь следующими правилами:

1. Высказывать своё мнение может любой член экипажа
2. Количество высказываний одного человека не ограничивается
3. Решение принимается, когда за него проголосуют все члены экипажа до одного, без исключения.
4. Если хотя бы один возражает против принятия данного решения, оно не принимается, и группа должна искать другой выход
5. Решения должны быть приняты в отношении всего перечня предметов и вещей.

Время, которое есть в распоряжении экипажа, неизвестно. Сколько ещё будет продолжаться падение? Во многом это зависит от того, как быстро вы будете принимать решения. Если экипаж единогласно проголосует за то, чтобы выкинуть какой-то предмет, он считается выброшенным, и это может замедлить падение шара. Успешной вам работы! Главное - остаться в живых, если не сможете договориться, вы разобьётесь. Помните об этом.

Время на игру 20 - 25 мин. Но можно и увеличить время, если группа очень вяло включается в обсуждение, особенно на начальном этапе. Можно сократить время до 17 - 18 мин., если она сразу очень активно включилась в работу. Если группа сумела принять все 15 решений при 100%-ом голосовании, вы должны поздравить участников и попросить их подумать над причинами успешного выхода из столь критической ситуации.

Если они не смогли принять за отведённое время все 15 решений, то вы объявляете, что экипаж разбился, и просите подумать над причинами, которые привели к этой катастрофе. Анализ результатов и хода игры можно провести сразу после её окончания, можно и на следующем занятии, дав возможность более глубоко разобраться в причинах удачи или неудачи, проанализировать ошибки и попытаться прийти к общему решению

#### Практическое занятие 7. Видеосеминар «Конформизм и неконформизм в малых группах»

Просмотр научно-популярного фильма «Я и другие». Просмотр осуществляется по принципу стоп-кадра  
Групповой Анализ по вопросам (примерные вопросы)

##### Эксперимент 1. «Нападение»

1. Чем вызваны различия в восприятии неординарной ситуации?
2. Почему при описании внешнего вида нападающих, испытуемые делали акцент на различные аспекты (цвет и элементы одежды, аксессуары и др.)?
3. Почему испытуемые при описании внешнего вида нападающих домысливали детали (меч, нунчаки и др.)?
4. Повлияли ли каким либо образом предыдущие «описания» на последующие «описания»?

##### Эксперимент 2. «Описание по фотографии»

1. От каких факторов зависело описание портрета пожилого мужчины?
2. Как одни и те же внешние данные человека на порт-рете причислялись то к «положительным», то к «отрицательным»?

##### Эксперимент 3. «Две пирамидки»

1. От каких факторов зависело определение цветов пирамидок детьми?
2. Как проявлялось конформное поведение испытуемых?
3. Как они объясняли свою «ошибку»?
4. Были ли в эксперименте проявления внешнего и внут-реннего конформизма?

5. Поощрялось ли каким либо образом конформное поведение группой или ведущим?

Эксперимент 4. «Один и тот же человек?» и «Сладкая или солёная каша?»

1. Что заставляло последнего отвечающего изменять своё мнение?
2. Принимались ли решения испытуемым сознательно или под влиянием большинства?
3. Было ли давление группы прямым? Если да, то в каких случаях?
4. Поощрялось ли каким либо образом конформное поведение группой или ведущим?
5. Что заставляло испытуемых менять своё мнение?
6. Как объясняли испытуемые свою «ошибку»?

Подведение итогов:

1. Конформность – хорошо это или плохо?
2. Если конформность – это плохо, а проявление индивидуальности – хорошо, почему такая реакция на неконформиста в эксперименте с фотографиями?
3. Каковы причины конформного поведения?
4. Каковы основные формы конформного поведения?
5. Какой характер носит конформное поведение - сознательный или бессознательный?
6. Освобождает ли осознание наличия давления от его воздействия?
7. Зависит ли проявление конформности от личностных качеств?
8. В чём состоят особенности проявления роли «несогласного» в малой группе?

Практическое занятие 8. "Психология больших групп". "Поведения индивидов в толпе"

На основании описания (в художественной литературе) или просмотра видео-материалов (в т.ч. и художественных фильмов) студенты иллюстрируют следующие особенности поведения индивида в толпе:

- 1) Анонимность.
- 2) Инстинктивность.
- 3) Бессознательность.
- 4) Состояние единения (ассоциации).
- 5) Состояние гипнотического транса.
- 6) Ощущение неодолимой силы.
- 7) Заражаемость.
- 8) Аморфность.
- 9) Безответственность.
- 10) Социальная деградация.

Практическое занятие 9. Видеоеминар: "Социально-психологическая характеристика личности".

Просмотр х/ф Большой

Просмотр фильма предполагает работу с техникой «стоп-кадр», когда идёт совместное обсуждение просмотренной сцены или эпизода. Обсуждается социализация в подростковом возрасте, роль семьи и сверстников, позволяет перейти в теме кризисов социализации, кризиса идентичности и т. д.

Примерные стоп-кадры для обсуждения.

- 1) Мальчик играет за компьютером в игру, в то время как его мать просит вынести мусор. (роль семейной социализации, особенности социализации в подростковом возрасте).
- 2) Джошуа с родителями в передвижном парке развлечений. Встретив там свою одноклассницу, он хочет в компании с ней прокатиться на захватывающем дух аттракционе. (роль сверстников в процессе социализации).
- 3) Стоя перед машиной желаний, Джошуа загадывает самое заветное – стать большим. (проблемы кризиса взросления).
- 4) Джошуа и его друг Билли сидят на ступенях, после того. Как они сходили в справочную. Джошуа произносит фразы: «Мне теперь всю жизнь будет 30 лет» и «А теперь я что буду делать?». (важность определённых этапов социализации, социализация в период взрослости).

Подведение итогов занятия. По завершении просмотра проходит дискуссия по фильму. Возможные вопросы:

- 1) Какие чувства вы испытывали по ходу просмотра фильма?
- 2) С чем столкнётся Джошуа? Как вы думаете, как дальше будут развиваться события?
- 3) В чём заключается активность героя в новых условиях социализации?
- 4) Что произошло, если бы Джошуа остался в теле «большого»? Почему?
- 5) Насколько успешен он был бы? Почему?
- 6) В чём смысл социализации в юношеском возрасте?
- 7) В чём различие социализации в юношеском и взрослом возрастах?
- 8) Понятие кризиса идентичности. Как оно представлено в фильме?
- 9) Если бы подобная ситуация произошла в России, как могли бы развиваться события в фильме?

Практическое занятие 10. "Эмоциональный интеллект".

Цель: развитие эмоциональной компетентности через предоставление инструментов повышения самосознания и управления эмоциями, а также уровнем и направленностью энергии. Развитие способности влияния и управления в сложных ситуациях взаимодействия.

1. Работа с таблицами эмоций. 2. Работа с "токсичными" эмоциями. 3. Диагностика эмоциональной сферы личности.
<b>6.2. Темы письменных работ</b>
Учебным планом не предусмотрено
<b>6.3. Фонд оценочных средств</b>
Вопросы к зачету:  Раздел 1. Психология социального взаимодействия. 1. Цели, виды, формы и стили коммуникации в социуме. 2. Особенности взаимодействия в современном мире.  Раздел 2. Психология общения. 3. Структура процесса общения. 4. Невербальная коммуникация. 5. Способы вербального воздействия. 6. Коммуникативная сторона общения. 7. Перцептивная сторона общения. 8. Интерактивная сторона общения.  Раздел 3. Психология группового взаимодействия. 9. Определение понятия «малая группа». 10. Отечественные и зарубежные подходы в изучении малых групп. 11. Основные и структурные характеристики малых групп. 12. Образование и развитие малой группы. 13. Феномены и эффекты малых групп. 14. Лидерство и руководство в малой группе. 15. Стихийные группы как кратковременные объединения большого числа людей. 16. Толпа: основные виды, понятия, формирование, трансформация. 17. Слухи и паника. 18. Этнические группы и классы как субъекты исторического процесса. Нации. 19. Групповое сознание, обычаи и традиции как социально-психологические регуляторы жизнедеятельности больших групп. 20. Общественное мнение. Общественное настроение. 21. Психология массовой коммуникации.  Раздел 4. Социально-психологическая характеристика личности в процессе взаимодействия. 22. Специфика социально-психологического понимания личности. 23. Теории личности. 24. Образ «Я» и «Я-концепция». 25. Социализация. Роли и статусы. 26. Индивидуальные характеристики. 27. Гендерная демография. 28. Личностные характеристики и гендер. 29. Понятие социальной установки. Формирование и изменение социальных установок.
<b>6.4. Перечень видов оценочных средств</b>
Вопросы к зачёту, вопросы для текущего контроля, задания для групповой работы на практических занятиях, задания для самостоятельной работы из методического пособия Каменева Н.В. Социальная психология: методическое пособие / Н. В. Каменева. - Братск: БрГУ, 2013. - 198 с.

## 7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 7.1. Рекомендуемая литература

#### 7.1.1. Основная литература

	Авторы,	Заглавие	Издательство,	Кол-во	Эл. адрес
Л1. 1	Семечкин Н.И.	Социальная психология: Учебник для вузов	Санкт- Петербург: Питер, 2004	50	
Л1. 2	Рогов Е.И.	Психология общения: учебное пособие	Москва: Владос, 2004	28	

	Авторы,	Заглавие	Издательство,	Кол-во	Эл. адрес
Л1. 3		Психология общения: курс лекций: учебное пособие	Ставрополь: Северо- Кавказский Федеральный университет (СКФУ), 2018	1	<a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=563356">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=563356</a>

### 7.1.2. Дополнительная литература

	Авторы,	Заглавие	Издательство,	Кол-во	Эл. адрес
Л2. 1	Кричевский Р.Л., Дубовская Е.М.	Социальная психология малой группы: Учебное пособие для вузов	Москва: Аспект Пресс, 2009	5	
Л2. 2	Чуфаровский Ю.В.	Психология общения в становлении и формировании личности: учебное пособие	Москва: Социально- политическая Мысль, 2004	10	
Л2. 3	Берн Э.	Трансактный анализ: научное издание	Москва: Академический проект; Трикста, 2004	10	
Л2. 4	Ильин Е.П.	Психология общения и межличностных отношений: учебное пособие	Санкт- Петербург: Питер, 2011	13	
Л2. 5	Бороздина Г.В.	Психология делового общения: учебник	Москва: ИНФРА-М, 2011	15	
Л2. 6	Каменова Н.В., Шмоница Н.И.	Психология общения. Тексты лекций: учебное пособие	Братск: БрГУ, 2016	16	
Л2. 7	Джанерьян С. Т.	Психология эмоций и воли: учебное пособие	Ростов-на-Дону: Южный федеральный университет, 2016	1	<a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=461873">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=461873</a>

### 7.1.3. Методические разработки

	Авторы,	Заглавие	Издательство,	Кол-во	Эл. адрес
Л3. 1	Каменова Н.В., Шмоница Н.И.	Психология общения: методические указания для подготовки к практическим занятиям и самостоятельной работе	Братск: БрГУ, 2015	45	
Л3. 2	Каменова Н.В.	Социальная психология: методическое пособие	Братск: БрГУ, 2013	1	<a href="http://ecat.brstu.ru/catalog/Учебные%20и%20учебно-методические%20пособия/Общественные%20науки/Каменова%20Н.В.%20Социальная%20психология.Метод.пособие.2013.pdf">http://ecat.brstu.ru/catalog/Учебные%20и%20учебно-методические%20пособия/Общественные%20науки/Каменова%20Н.В.%20Социальная%20психология.Метод.пособие.2013.pdf</a>

### 7.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	Психология общения.	<a href="http://tttiho.blogspot.com/p/blog-page_6157.html">http://tttiho.blogspot.com/p/blog-page_6157.html</a>
Э2	Введение в психологию конфликта	<a href="https://www.youtube.com/watch?v=TWAXhiW8xAw&amp;list=PLho0jPY15RAGFhG1ZDBpqBcnzbXXPj1I&amp;index=77">https://www.youtube.com/watch?v=TWAXhiW8xAw&amp;list=PLho0jPY15RAGFhG1ZDBpqBcnzbXXPj1I&amp;index=77</a>
Э3	Возрастная психология (Введение)	<a href="https://www.youtube.com/watch?v=ERryM_FCXuU&amp;list=PLho0jPY15RAGFhG1ZDBpqBcnzbXXPj1I&amp;index=104">https://www.youtube.com/watch?v=ERryM_FCXuU&amp;list=PLho0jPY15RAGFhG1ZDBpqBcnzbXXPj1I&amp;index=104</a>
Э4	Психология и этика делового общения	<a href="https://www.youtube.com/watch?v=26IDdgQgJmw&amp;list=PLho0jPY15RAGFhG1ZDBpqBcnzbXXPj1I&amp;index=113">https://www.youtube.com/watch?v=26IDdgQgJmw&amp;list=PLho0jPY15RAGFhG1ZDBpqBcnzbXXPj1I&amp;index=113</a>
Э5	Психологические проблемы взаимоотношений в коллективах. Лекция 1	<a href="https://www.youtube.com/watch?v=598VsJp-mKg&amp;list=PLho0jPY15RAGFhG1ZDBpqBcnzbXXPj1I&amp;index=114">https://www.youtube.com/watch?v=598VsJp-mKg&amp;list=PLho0jPY15RAGFhG1ZDBpqBcnzbXXPj1I&amp;index=114</a>

Э6	Психологические проблемы взаимоотношений в коллективах. Лекция 2	<a href="https://www.youtube.com/watch?v=WY9-KHNCBCA&amp;list=PLho0jPY15RAGFhG1ZDBpqBcnzbXXPJrII&amp;index=115">https://www.youtube.com/watch?v=WY9-KHNCBCA&amp;list=PLho0jPY15RAGFhG1ZDBpqBcnzbXXPJrII&amp;index=115</a>
Э7	Психология личности. Лекция 1. Проблема личности в зарубежной психологии	<a href="https://www.youtube.com/watch?v=DBXUsJ4S86o&amp;list=PLho0jPY15RAGFhG1ZDBpqBcnzbXXPJrII&amp;index=116">https://www.youtube.com/watch?v=DBXUsJ4S86o&amp;list=PLho0jPY15RAGFhG1ZDBpqBcnzbXXPJrII&amp;index=116</a>
Э8	Психология личности. Лекция 2. Разработка проблемы личности в отечественной психологии	<a href="https://www.youtube.com/watch?v=Syum9glqJRo&amp;list=PLho0jPY15RAGFhG1ZDBpqBcnzbXXPJrII&amp;index=117">https://www.youtube.com/watch?v=Syum9glqJRo&amp;list=PLho0jPY15RAGFhG1ZDBpqBcnzbXXPJrII&amp;index=117</a>
Э9	Психология личности. Лекция 3. Сущность и психологическая структура личности	<a href="https://www.youtube.com/watch?v=tOmvALllsU&amp;list=PLho0jPY15RAGFhG1ZDBpqBcnzbXXPJrII&amp;index=118">https://www.youtube.com/watch?v=tOmvALllsU&amp;list=PLho0jPY15RAGFhG1ZDBpqBcnzbXXPJrII&amp;index=118</a>
Э10	Лекция 4, Коммуникативная сторона общения, Андреева Г.М.	<a href="https://www.youtube.com/watch?v=4FRl3wS4Ed0">https://www.youtube.com/watch?v=4FRl3wS4Ed0</a>
Э11	Андреева Г.М. - Социальная психология. Психология больших социальных групп	<a href="https://www.youtube.com/watch?v=7h1zYUu4vT0">https://www.youtube.com/watch?v=7h1zYUu4vT0</a>
Э12	Андреева Г.М. - Социальная психология. Динамические процессы в малой группе. Часть-1	<a href="https://www.youtube.com/watch?v=PW2UaKxdSos">https://www.youtube.com/watch?v=PW2UaKxdSos</a>
Э13	Андреева Г.М. - Социальная психология. Динамические процессы в малой группе. часть-2	<a href="https://www.youtube.com/watch?v=R7LPTVt7jRc">https://www.youtube.com/watch?v=R7LPTVt7jRc</a>
Э14	Андреева Г.М. - Социальная психология. Развитие группы.	<a href="https://www.youtube.com/watch?v=c9n-_F_BumE">https://www.youtube.com/watch?v=c9n-_F_BumE</a>
Э15	Андреева Г.М. - Социальная психология. Социально-психологические качества личности.	<a href="https://www.youtube.com/watch?v=eB0V_4q8424">https://www.youtube.com/watch?v=eB0V_4q8424</a>
Э16	Андреева Г.М. - Социальная психология. Социальная установка.	<a href="https://www.youtube.com/watch?v=RBRbAeH4-mU">https://www.youtube.com/watch?v=RBRbAeH4-mU</a>
Э17	Человек, как субъект деятельности или психология личности	<a href="https://www.youtube.com/watch?v=LpP0ypg_4mM">https://www.youtube.com/watch?v=LpP0ypg_4mM</a>
Э18	Лекция 6, Перцептивная сторона общения, Андреева Г.М.	<a href="https://www.youtube.com/watch?v=EfYAcw2uKms">https://www.youtube.com/watch?v=EfYAcw2uKms</a>
Э19	Эмоциональный интеллект и саморегуляция	<a href="https://www.youtube.com/watch?v=Uc_RdOZio24">https://www.youtube.com/watch?v=Uc_RdOZio24</a>
Э20	Лекция "Эмоциональный интеллект"	<a href="http://sakhgu.ru/post/onlajn-lekciya-emocionalnyj-intellekt/">http://sakhgu.ru/post/onlajn-lekciya-emocionalnyj-intellekt/</a>
Э21	Эмоциональный интеллект: практики для жизни	<a href="https://www.youtube.com/watch?v=t3GQV6i9fAg">https://www.youtube.com/watch?v=t3GQV6i9fAg</a>
Э22	Транзактный анализ. Лекция Вадима Петровского №1	<a href="https://www.youtube.com/watch?v=5PtzzFAoyVM">https://www.youtube.com/watch?v=5PtzzFAoyVM</a>
Э23	Транзактный анализ. Лекция Вадима Петровского №2	<a href="https://www.youtube.com/watch?v=oinBR-WNURQ">https://www.youtube.com/watch?v=oinBR-WNURQ</a>
Э24	Техники транзактного анализа. Василий Пузииков	<a href="https://www.youtube.com/watch?v=6s2il10C-BA">https://www.youtube.com/watch?v=6s2il10C-BA</a>
Э25	Эрик Леонард Берн. Транзактный анализ.	<a href="https://www.youtube.com/watch?v=b9Rk6SBpwnk">https://www.youtube.com/watch?v=b9Rk6SBpwnk</a>
Э26	Что такое транзактный анализ? Особенности и методы работы	<a href="https://www.youtube.com/watch?v=RH4_49zJalk">https://www.youtube.com/watch?v=RH4_49zJalk</a>

### 7.3.1 Перечень программного обеспечения

7.3.1.1	Microsoft Windows Professional 7 Russian Upgrade Academic OPEN No Level
7.3.1.2	Microsoft Office 2007 Russian Academic OPEN No Level
7.3.1.3	Adobe Acrobat Reader DC
7.3.1.4	doPDF
7.3.1.5	Ай-Логос
7.3.1.6	7-Zip

### 7.3.2 Перечень информационных справочных систем

7.3.2.1	Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU
7.3.2.2	Электронная библиотека БрГУ
7.3.2.3	Электронный каталог библиотеки БрГУ
7.3.2.4	«Университетская библиотека online»
7.3.2.5	Издательство "Лань" электронно-библиотечная система

## 8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Аудитория	Назначение	Оснащение аудитории	Вид занятия
0001*	аудитория для практических	Учебная мебель	Пр

	занятий		
0002*	лекционная аудитория	Учебная мебель	Лек
0004*	аудитория для самостоятельной работы	Учебная мебель Оборудование: 10-ПК i5-2500/H67/4Gb (монитор TFT19 Samsung); принтер HP LaserJet P2055D	Ср

### 9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Дисциплина «Психология социального взаимодействия» направлена на ознакомление с закономерностями, особенностями поведения и деятельности людей, которые обусловлены их социальным взаимодействием; на получение теоретических знаний и практических навыков в области психологии социального взаимодействия для их дальнейшего использования в практической деятельности.

Изучение дисциплины «Психология социального взаимодействия» предусматривает:

- лекции,
- практические занятия;
- самостоятельную работу.

В ходе освоения раздела 1 «Предмет и методы психологии социального взаимодействия, основные области исследования, краткий исторический очерк» студенты должны уяснить основные понятия психологии социального взаимодействия, изучить методы психологии и познакомиться с ее историей развития.

Во 2 разделе «Социальная психология общения» рассматриваются такие темы: понятие общения, вербальное и невербальное общение.

В 3 разделе «Социальная психология группового взаимодействия» обучающиеся изучат следующие темы: психология малых групп, психология больших групп.

4 раздел «Социально-психологическая характеристика личности в процессе взаимодействия» направлен на изучение личности, а также на изучение взаимодействия личности и социума.

В процессе изучения дисциплины рекомендуется на первом этапе обратить внимание на подготовку к практическим занятиям. Практические занятия являются одним из важнейших видов теоретического и практического обучения студентов. Целью практического занятия является углубленное изучение дисциплины, привитие обучающемуся навыков самостоятельного поиска и анализа учебной информации, формирование и развитие у него научного и профессионального мышления, умения активно участвовать в дискуссии, делать правильные выводы, аргументировано излагать и отстаивать свое мнение, развитие навыков применения полученных теоретических знаний в языковой практике изложения мыслей.

Подготовка студента к практическому занятию осуществляется на основании плана раскрытия темы практического занятия, которое разрабатывается преподавателем на основе рабочей программы и доводится до сведения студента своевременно. При подготовке к практическому занятию студенту необходимо изучить внимательно основные вопросы темы. Важным условием успешной подготовки к практическому занятию является четкая организация самостоятельной работы студентов по изучению учебной и дополнительной литературы. Умение анализировать и применять для ответов на вопросы и решения задач и заданий полученные знания при самостоятельной подготовке в значительной степени определяет успешность освоения материала по дисциплине и формирование у студентов соответствующих компетенций. Овладение ключевыми понятиями является необходимым условием для формирования компетенций по данной дисциплине.

В процессе проведения практических занятий происходит закрепление знаний, формирование умений и навыков реализации представления об особенностях развития детей младшего школьного возраста.

Самостоятельную работу необходимо начинать с изучения рассмотренных на лекциях вопросов, но более углубленно.

В процессе консультации с преподавателем обучающийся должен выяснить все интересующие его вопросы, чтобы не осталось пробелов в знаниях, умениях и навыках.

Работа с литературой является важнейшим элементом в получении знаний по дисциплине. Прежде всего, необходимо воспользоваться списком рекомендуемой по данной дисциплине литературой. Дополнительные сведения по изучаемым темам можно найти в периодической печати и Интернете. Предусмотрено проведение аудиторных занятий (в виде лекций и практических занятий) в сочетании с внеаудиторной работой.

Лекция.

В процессе конспектирования лекции целесообразно учитывать следующие рекомендации:

- 1) Лекции по каждой изучаемой дисциплине следует вести в тетради, отдельной от практических (семинарских) занятий.
- 2) Обязательно записывать дату, тему и план лекции.
- 3) Стараться излагать содержание лекции своими словами, ясно формулировать и выделять тезисы, отделять их от аргументов.
- 4) Рекомендуется соблюдать поля, на которых можно по ходу лекции и в дальнейшем записывать возникшие вопросы, замечания, дополнения и т.д.
- 5) Полезно использовать выделение в тексте отдельных ключевых слов и понятий, заголовков и подзаголовков, что облегчает чтение и восприятие текста при его последующем использовании для подготовки к семинарскому (практическому) занятию, сдаче зачета.
- 6) Нужно учиться записывать лекции кратко, используя общепринятые сокращения слов и фраз.

Семинар/практическое занятие.

Полноценная работа на семинаре предполагает предварительную подготовку к нему в соответствии с обозначенной темой и планом занятия.

Планы семинарских занятий в печатном либо электронном виде с указанием тем, обсуждаемых вопросов, обязательной и рекомендованной литературы являются обязательной частью методического обеспечения курса.

Основой подготовки к семинарскому занятию является работа с обязательной литературой и/или историческим источником.

Изучение и анализ текста научной публикации и источника должен быть направлен на решение задач, поставленных в плане семинарского занятия, поиски ответов на поставленные к тексту вопросы. Культура работы с научным текстом предполагает умение выявлять круг исследовательских проблем, суть авторской концепции, систему аргументации и выводы, сделанные автором по результатам исследования. Изучение дополнительной литературы дает возможность ознакомиться с многообразием точек зрения по проблемам и дискуссионным вопросам, вынесенным на обсуждение на семинаре. Кроме того, дополнительная литература может привлекаться для лучшего понимания, интерпретации и критического анализа исторического источника.

Независимо от формы проведения занятий и принятой преподавателем методики опроса все присутствующие студенты должны быть готовы к обсуждению поставленных вопросов и проблем. Основной доклад или сообщение предполагает выступление перед аудиторией опираясь на подготовленный конспект, но свободно ориентируясь в его содержании. В выступлении должны содержаться ответы на вопросы, вынесенные на обсуждение, изложение авторской концепции, аргументов и выводов. Помимо выступления с докладом и сообщением участие студентов в работе семинара выражается в формулировании вопросов выступающему, комментариях и дополнениях к основному выступлению.

Подготовленные для представления доклады должны отвечать следующим требованиям:

- цель доклада должна быть сформулирована в начале выступления;
- выступающий должен хорошо знать материал по теме своего выступления, быстро и свободно ориентироваться в нем;
- недопустимо читать текст со слайдов или повторять наизусть то, что показано на слайде;
- речь докладчика должна быть четкой, умеренного темпа;
- докладчику во время выступления разрешается держать в руках листок с тезисами своего выступления, в который он имеет право заглядывать;
- докладчик должен иметь зрительный контакт с аудиторией;
- после выступления докладчик должен оперативно и по существу отвечать на все вопросы аудитории (если вопрос задан не по теме, то преподаватель должен снять его).

Методика составления презентации.

Мультимедийные презентации - это сочетание самых разнообразных средств представления информации, объединенных в единую структуру. Чередование или комбинирование текста, графики, видео и звукового ряда позволяют донести информацию в максимально наглядной и легко воспринимаемой форме, акцентировать внимание на значимых моментах излагаемой информации, создавать наглядные эффектные образы в виде схем, диаграмм, графических композиций и т. п. Мультимедийные презентации обеспечивают наглядность, способствующую комплексному восприятию материала, изменяют скорость подачи материала, облегчают показ фотографий, рисунков, графиков, географических карт, исторических или труднодоступных материалов. Кроме того, при использовании анимации и вставок видеофрагментов возможно продемонстрировать динамичные процессы.

Преимущество мультимедийных презентаций - проигрывание аудиофайлов, что обеспечивает эффективность восприятия информации: излагаемый материал подкрепляется зрительными образами и воспринимается на уровне ощущений.

Процесс создания презентации состоит из отдельных этапов:

- 1) Подготовка и согласование с преподавателем текста доклада
- 2) Разработка структуры презентации
- 3) Создание презентации в Power Point
- 4) Согласование презентации и репетиция доклада.

Требования к формированию компьютерной презентации:

- компьютерная презентация должна содержать начальный и конечный слайды, список использованной литературы;
- слайды презентации должны содержать только основные моменты доклада (основные определения, схемы, анимационные и видеофрагменты, отражающие сущность изучаемых явлений);
- структура компьютерной презентации должна включать оглавление, основную и резюмирующую части;
- каждый слайд должен быть логически связан с предыдущим и последующим;
- слайды должны содержать минимум текста (на каждом не более 10 строк);
- необходимо использовать графический материал (включая картинки), сопровождающий текст (это позволит разнообразить представляемый материал и обогатить доклад выступающего студента);
- компьютерная презентация может сопровождаться анимацией, что позволит повысить эффект от представления доклада (но акцент только на анимацию недопустим, т.к. злоупотребление им на слайдах может привести к потере зрительного и смыслового контакта со слушателями);
- на уровень восприятия материала большое влияние оказывает цветовая гамма слайда, поэтому необходимо позаботиться о правильной расцветке презентации, чтобы слайд хорошо «читался», нужно четко рассчитать время на показ того или иного слайда, чтобы презентация была дополнением к уроку, а не наоборот. Это гарантирует должное восприятие информации слушателями;
- время выступления должно быть соотнесено с количеством слайдов из расчета, что компьютерная презентация, включающая 10-15 слайдов, требует для выступления около 7-10 минут.

Практические занятия.

Практическое занятие – это форма организации учебного процесса, предполагающая выполнение студентами по заданию и под руководством преподавателя одной или нескольких практических работ. И если на лекции основное внимание студентов сосредоточивается на разъяснении теории конкретной учебной дисциплины, то практические занятия служат для обучения методам ее применения. Главной их целью является усвоение метода использования теории, приобретение практических умений, необходимых для изучения последующих дисциплин.

Предназначение практических занятий – в осмыслении теории, в приобретении навыков осознанно применять ее в учебной и профессиональной деятельности, в развитии умения убедительно формулировать собственную точку зрения.

Задачи практических занятий:

- углубление, конкретизация и систематизация знаний, полученных студентами на предшествующих этапах обучения (лекции, самостоятельная работа, консультации);
- развитие способности самостоятельно использовать полученные знания;
- приобретение навыков самостоятельного решения научно – практических вопросов;
- приведение разрозненных знаний в определенную систему;
- ознакомление с методами и средствами науки в их практическом применении;
- подготовка к контролю (в виде экзамена или тестирования).

Обращение к научной литературе требует от студента, в первую очередь, овладения навыками библиографической работы – умением пользоваться библиотечным каталогом, ориентироваться в фонде библиотеки. Современный уровень информационной культуры включает в себя умение пользоваться Интернет-ресурсами – находить дополнительную литературу по теме через поисковые системы, критически оценивать используемую информацию.

Самостоятельная работа.

Самостоятельная работа студентов по изучению дисциплины «Психология общения» включает в себя следующие элементы:

умение слушать и записывать лекции;

- работу с научной литературой;
- подготовку к семинарским занятиям и активное участие в них;
- подготовку доклада, творческих и самостоятельных заданий;
- выступление с докладом на семинаре или обсуждение самостоятельных заданий;
- подготовку к сдаче зачета.