



РАНХиГС
РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ВОЛГОГРАДСКИЙ
ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ

В. А. Сагайдак

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
ПО ПРОВЕДЕНИЮ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ
ДИСЦИПЛИНЫ «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»
ДЛЯ СТУДЕНТОВ НАПРАВЛЕНИЯ ПОДГОТОВКИ
37.03.01 ПСИХОЛОГИЯ**

Учебно-методическое пособие



**© Волгоградский институт управления –
филиал ФГБОУ ВО РАНХиГС**

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО
ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РФ»
ВОЛГОГРАДСКИЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ

В. А. Сагайдак

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
ПО ПРОВЕДЕНИЮ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ
ДИСЦИПЛИНЫ «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»
ДЛЯ СТУДЕНТОВ НАПРАВЛЕНИЯ ПОДГОТОВКИ
37.03.01 ПСИХОЛОГИЯ**

Учебно-методическое пособие

Волгоград, 2021

УДК 159.9:316.77(078.5)

ББК 88.50я73

С 13

Рецензенты:

доктор социологических наук, доцент, заведующий кафедрой социологии, общей и юридической психологии Волгоградского института управления – филиала Российской академии народного хозяйства и государственной службы
Кузеванова Ангелина Леонидовна;

кандидат психологических наук, доцент кафедры социологии, общей и юридической психологии Волгоградского института управления – филиала Российской академии народного хозяйства и государственной службы
Забродина Татьяна Игорьевна

Сагайдак, В. А.

С 13 Методические рекомендации по проведению практических занятий дисциплины «психология общения» для студентов направления подготовки 37.03.01 психология: учебно-методическое пособие / В. А. Сагайдак; Волгоградский институт управления – филиал РАНХиГС. – Волгоград: Изд-во Волгоградского института управления – филиала РАНХиГС, 2021. – Систем. требования: Процессор Intel® или AMD с частотой не менее 1.5 ГГц; Операционная система семейства Microsoft Windows или macOS; Оперативная память 2 Гб оперативной памяти; Adobe Reader 6.0. – Загл. с экрана. – 32 с.

Настоящие методические рекомендации предназначены для организации работы студентов по подготовке к выполнению практических работ по учебной дисциплине «Психологии общения», а также для руководства деятельностью студентов непосредственно в ходе практических занятий. Пособие содержит план занятий, задания для практической работы, порядок и образец отчета о проделанной работе, список рекомендуемой литературы.

ISBN 978-5-7786-0833-7

© Сагайдак В. А., 2021

© Волгоградский институт управления – филиал РАНХиГС, 2021

СОДЕРЖАНИЕ

Предисловие	4
Структура дисциплины	5
Рекомендации и материалы к практическим занятиям.....	6
Тема 1. ОБЩЕНИЕ. ПОНЯТИЕ, ВИДЫ, ФУНКЦИИ ОБЩЕНИЯ.....	7
Тема 2. ОБЩЕНИЕ КАК ОБМЕН ИНФОРМАЦИЕЙ	10
Тема 3. ОБЩЕНИЕ КАК ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ	14
Тема 4. ОБЩЕНИЕ КАК ВОСПРИЯТИЕ ЛЮДЬМИ ДРУГ ДРУГА.....	17
Тема 5. КОММУНИКАТИВНАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ	20
Тема 6. БАРЬЕРЫ ОБЩЕНИЯ.....	23
Тема 7. ПСИХОЛОГИЯ ПУБЛИЧНОГО ВЫСТУПЛЕНИЯ.....	26
Тема 8. ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ	29

Предисловие

Понимание основ психологии общения и развитие коммуникативной компетентности имеет большое значение для эффективного взаимодействия в группе и является неотъемлемой частью профессионального становления психолога-консультанта.

Курс «Психология общения» предназначен для студентов, обучающихся по направлению подготовки «Психология», профиль «Психологическое консультирование». К числу основных задач выполнения практических заданий по дисциплине следует отнести следующие:

- развитие способности продуктивно общаться и взаимодействовать в процессе совместной деятельности, учитывать этнические, культурные особенности других участников;
- формирование умения культурно приемлемо вести устные деловые разговоры, используя адекватные вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами;
- овладение навыками эффективного разрешения конфликтов.

Практические занятия стимулируют развитие профессиональных интересов и мотивов будущего психолога-консультанта, способствуют формированию навыков группового взаимодействия и коллективного принятия решения в различных ситуациях, а также навыков аргументации своей позиции и ведения дискуссии, позволяют овладеть техниками установления психологического контакта и анализа невербальных компонентов общения.

СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины (модуля), час					Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации	
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий					СР
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Тема 1	Общение. Понятие, виды, функции общения	7	2		2		5	О
Тема 2	Общение как обмен информацией	9	4		2		5	О
Тема 3	Общение как взаимодействие	9	2		2		5	О
Тема 4	Общение как восприятие людьми друг друга	9	2		2		5	О, Т
Тема 5	Коммуникативная компетентность	9	2		2		5	О
Тема 6	Барьеры общения	9	2		2		5	О
Тема 7	Психология публичного выступления	9	2		2		5	О, Т
Тема 8	Деловое общение	11	4		2		5	О, Т
Промежуточная аттестация								
Всего:		72	20		16		40	2 ЗЕ

РЕКОМЕНДАЦИИ И МАТЕРИАЛЫ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ

Рекомендации к практическим занятиям

Практические занятия включают в себя внеаудиторную самостоятельную подготовку студентов, индивидуальное и коллективное выполнение заданий преподавателя во время занятия, а также групповые дискуссии и обсуждение результатов выполнения заданий.

Самостоятельная подготовка студентов к занятию подразумевает поиск, изучение и подготовку к устной презентации материалов по теме занятия. Поиск информации и подготовка материалов должны проводиться в соответствии с **Планом** занятия, по рекомендованной литературе. Критерием выполнения самостоятельной работы является наличие репрезентативного материала по каждому пункту плана. Если в рамках занятия предусмотрено проведение психологической диагностики или социально-психологического тренинга, то обязательным является подготовка соответствующих материалов: стимульных материалов (бланков, инструкций), программы тренинга и пр.

ТЕМА 1

ОБЩЕНИЕ. ПОНЯТИЕ, ВИДЫ, ФУНКЦИИ ОБЩЕНИЯ

План занятия

1. История психологического исследования общения.
2. Постановка проблемы общения в работах Б. Г. Ананьева, Б. Ф. Ломова, В. Н. Мясищева, А. А. Бодалева, А. А. Леонтьева.
3. Взгляды на соотношение общения и деятельности.

Задания для практической работы

1. Коллективная работа на тему «Основные подходы к изучению проблемы общения в отечественной психологии».

Студенты работают в подгруппах. Задача каждой – заполнить таблицу, отразив в ней содержание основных подходов к изучению проблемы общения, предложенных отечественными психологами, и раскрыв перспективы их практического применения (Таблица 1).

**Основные подходы к изучению проблемы общения
в отечественной психологии**

Автор	Основные положения	Критический анализ и перспективы практического применения
В. М. Бехтерев		
В. Н. Мясищев		
А. А. Леонтьев		
Б. Г. Ананьев		
А. А. Бодалев		
Б. Ф. Ломов		

2. Дискуссия «Сущность и роль общения в развития личности и общества».

Студенты объединяются в подгруппы. Задача – опираясь на тексты лекций, учебники и материалы, подготовленные к практическому занятию, аргументированно представить понятие общения, раскрыть его сущность и роль в жизни индивида и общества.

Примерный список вопросов для обсуждения в ходе дискуссии:

- Что такое общение?
- Как соотносятся общение и коммуникация? Общение и отношение?
- Можно ли назвать общение деятельностью? Условием деятельности?
- Возможно ли развитие личности без общения? Развитие общества?
- Почему общение можно считать не только личностно-ориентированным, но и социально-ориентированным процессом?

Рекомендуемая литература

1. Ананьев Б. Г. Человек как предмет познания. – М., 2010.
2. Бодалев А. А, Личность и общение. Избранные труды. – М.,1983.
3. Бодалев А. А. Психология общения. – М., 1996.
4. Ильин Е. П. Психология общения и межличностных отношений. – СПб., 2009.
5. Леонтьев А. А. Психология общения. – М., 2005.
6. Ломов Б. Ф. Проблемы и стратегии психологического исследования. – М., 1999.
7. Мясищев В. Н. Психология отношений. – М.,1995.
8. Общение и оптимизация совместной деятельности / Под. ред. Г. М. Андреевой, Я. Яноушека. – М., 1987.

ТЕМА 2

ОБЩЕНИЕ КАК ОБМЕН ИНФОРМАЦИЕЙ

План занятия

1. Схема убеждающей коммуникации по К. Ховланду и И. Джанису. Когнитивные модели убеждающей коммуникации.
2. Построение вербальной коммуникации в ходе деловой беседы и переговоров.
3. Эффективная обратная связь: этапы, характеристики. Приемы эффективной обратной связи.

Задания для практической работы

1. Коллективная работа на тему «Традиционные и современные модели убеждающей коммуникации».

Студенческая группа делится на три подгруппы. Первая задача каждой подгруппы – составить опорную схему убеждающего воздействия на реципиента в соответствии с:

- двухмерной матрицей К. Ховланда и И. Джаниса;
- вероятностной моделью Р. Петти и Дж. Качоппо;
- эвристической моделью Ш. Чейкена.

В схеме важно отразить механизм изменения установки и поведения реципиента, внешние (особенности коммуникатора, сообщения, канала связи и

т.д.) и внутренние (установки, мотивация, когнитивные способности и т.д.) факторы эффективности убеждающей коммуникации.

Вторая задача – проиллюстрировать убеждающее воздействие информационного сообщения в СМИ на примерах актуальной новости на телевидении или в интернете, социальной рекламы, политической пропаганды. В примерах важно обосновать, в каких случаях убеждающее воздействие будет эффективным или неэффективным. Далее каждая группа презентует схему с описательными примерами остальным студентам. В ходе общей дискуссии вносятся уточнения, определяются способы противодействия влиянию убеждающей коммуникации, составляется единый список профилактических рекомендаций.

2. Коллективная работа на тему «Психологическое противостояние влиянию».

Студенческая группа делится на две подгруппы с различными задачами:

- «Зачинщики», считающие необходимым прогулять следующую пару.

Студенты должны сформулировать предложение для второй подгруппы с применением различных видов влияния и заполнить таблицу (Таблица 2).

Таблица 2

Вид влияния	Сообщение
Убеждение	
Внушение	
Заражение	
Побуждение импульса к подражанию	
Формирование благосклонности	
Просьба	
Принуждение	
Деструктивная критика	

• «Отличники» должны подготовить отрицательный ответ на предложение о пропуске занятия, используя приемы противостояния влиянию. Студенты заполняют следующую таблицу (Таблица 3).

Таблица 3

Вид психологического противостояния влиянию	Сообщение
Контраргументация	
Конструктивная критика	
Энергетическая мобилизация	
Творчество	
Уклонение	
Психологическая самооборона	
Игнорирование	
Отказ	

Группам дается время на обсуждение и подготовку сообщений. Далее выступают по одному представителю от каждой группы и обмениваются сообщениями. Затем происходит общее обсуждение результатов и формулирование выводов.

3. Дискуссия «Приемы эффективной обратной связи».

Студенческая группа делится на подгруппы. Задача каждой подгруппы – представить сущность, достоинства, недостатки и перспективы применения в практике психологического консультирования техник активного слушания: повторения, перефразирования, отражение эмоций, использование фраз согласия и понимания. В ходе общей дискуссии вносятся дополнения, формулируются общие выводы, определяется ценность применения указанных техник в консультативной практике.

Рекомендуемая литература

1. Бодалев А. А. Восприятие и понимание человека человеком. – М., 1982.
2. Волчков Э. Г. Психология общения / Под ред. И. М. Юсупова. – Казань, 2015.
3. Гулевич О. А. Психология коммуникации. М., 2007.
4. Девяткин А. А. Явление социальной установки в психологии XX века: Монография. – Калининград, 1999.
5. Касаткин С. Ф. Техника обратной связи. – СПб., 2002.
6. Панасюк А. Ю. Психология риторики: теория и практика убеждающего воздействия. – М., 2007.
7. Сидоренко Е. В. Тренинг влияния и противостояния влиянию. – СПб., 2004.
8. Соловьева О. В. Обратная связь в межличностном общении. – М., 1992.
9. Стерин И. А. Введение в речевое воздействие. – Воронеж, 2001.

ТЕМА 3

ОБЩЕНИЕ КАК ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ

План занятия

1. Конфликт, типы и причины конфликтов. Стили поведения в конфликте. Управление коммуникацией в конфликте. Общение с агрессивно- настроенным, конфликтным собеседником.
2. Управление конфликтом. Схема анализа конфликтной ситуации. Техники управления конфликтом.
3. Общение и взаимодействие в теории Э. Берна. Состояния «Я», их функции и характеристики взаимодействия. Транзакции, их виды.

Задания для практической работы

1. Коллективная работа и дискуссия на тему «Стили поведения в конфликтной ситуации».

Студенты объединяются в подгруппы, каждой выдается карточка с изображением конфликтной ситуации и фразой одного из участников. Задача: опираясь на тексты лекций и материалы, подготовленные к практическому занятию, предложить варианты ответа второго участника, соответствующие каждому из пяти стилей поведения в конфликте – уклонения, приспособления, сотрудничества, компромисса, конкуренции.

После коллективного обсуждения всех конфликтных ситуаций проводится общая дискуссия о возможностях, достоинствах и недостатках каждого стиля поведения в конфликте.

Примеры конфликтных ситуаций:

Ситуация 1.

Хозяйка дома: «Какой кошмар! Вы разбили любимую вазу моей матери!»

Гость: ...

Ситуация 2.

Клиент салона связи: «Я который раз прихожу к вам со своей сим-картой! Я купил ее две недели назад, но как только прихожу домой, у меня перестает работать сотовая связь!»

Сотрудник салона: ...

Ситуация 3.

Сотрудник мастерской: «Я понимаю, что ваш автомобиль уже должен был быть готов и вы специально приехали в рабочее время, однако вы должны подождать до обеда, пока не придет сервисный консультант».

Клиент: ...

2. Коллективная работа «Карта конфликта и поиск путей урегулирования конфликта».

Разделившись на подгруппы, студентам необходимо составить карту конфликта, описанного ниже, и предложить на ее основе как можно больше вариантов урегулирования конфликтной ситуации. Далее каждая подгруппа презентует карту конфликта и излагает свои варианты его разрешения. Затем происходит общее обсуждение всех предложенных вариантов и выработка стратегии урегулирования конфликта.

Конфликтная ситуация: в офисе компании по правилам внутреннего трудового распорядка сотрудникам предоставлялось 15 минут в день на перекур. Для этого было организовано место для курения в непосредственной близости к офису. Новый управляющий решил переместить место для курения на 300 метров от офиса, чтобы расширить парковку для сотрудников и клиентов. Однако из-за того, что расстояние до места для курения увеличилось, сотрудники стали тратить больше времени на перекуры. Управляющий потребовал от сотрудников сократить время перекура или отказаться от перекура тем, кто не

укладывается в выделенные 15 минут. В результате возникла конфликтная ситуация.

3. Коллективная работа «Отработка позиции Взрослого в диалоге».

Каждый студент получает карточку с описанием ситуации и задачу подготовить речь в соответствии с ситуацией сначала в позиции Ребенка, затем – в позиции Взрослого. После обсуждения каждой ситуации происходит формулирование общих выводов.

Примеры ситуаций:

Ситуация 1. Вам нужно договориться с деканом факультета об индивидуальном графике посещения.

Ситуация 2. Вам нужно договориться с преподавателем о досрочной сдаче экзамена.

Ситуация 3. Вам нужно договориться с преподавателем об отсутствии на занятиях в течение двух недель из-за отъезда в лагерь студенческого актива и отработке пропусков в индивидуальном порядке.

Рекомендуемая литература

1. Анцупов А. Я. Конфликтология. – М., 2000.
2. Берн Э. Игры, в которые играют люди. Психология человеческих взаимоотношений: пер. с англ. А. Грузберга. – М., 2016.
3. Берн Э. Люди, которые играют в игры. Психология человеческой судьбы: пер. с англ. – М., 2012.
4. Волчков Э. Г. Психология общения / Под ред. И. М. Юсупова. – Казань, 2015.
5. Гришина Н. В. Психология конфликта. – СПб., 2008.
6. Истратова О. Н. Психология эффективного общения и группового взаимодействия. – Ростов н/Д., 2018.
7. Лабунская В. А. Экспрессия человека: общение и межличностной познание. – Ростов н/Д., 1999.
8. Левин К. Разрешение социальных конфликтов. – СПб., 2000.
9. Шейнов В. П. Поссорься со мной, если сможешь. Психология бесконфликтного общения. – М., 2016.

ТЕМА 4

ОБЩЕНИЕ КАК ВОСПРИЯТИЕ ЛЮДЬМИ ДРУГ ДРУГА

План занятия

1. Явление межличностной аттракции и ее причины. Уровни аттракции (симпатия, дружба, любовь). Основные направления исследования аттракции и их практическое значение.

2. Динамика межличностного восприятия в условиях совместной деятельности.

3. Социальное мышление, социальный интеллект личности. Понятия, основные исследования.

Задания для практической работы

1. Коллективная работа и дискуссия о явлении межличностной аттракции.

Студенческая группа делится на подгруппы. Каждая подгруппа получает задание составить мнемокарту о явлении межличностной аттракции, отражающую основные подходы к исследованию аттракции, факторы и уровни межличностной аттракции. Далее каждая группа презентует мнемокарту остальным группам. В ходе общего обсуждения вносятся дополнения, определяется значимость явления межличностной аттракции и ее исследований, составляется единая мнемокарта.

2. Диагностическое исследование «Социальный интеллект».

Студенты заранее изучают инструкцию к тесту «Социальный интеллект» Дж. Гилфорда и готовят стимульный материал для проведения диагностики. На занятии студенты работают в парах: один – исследователь, второй – испытуемый. Первое задание исследователя – предоставить испытуемому инструкцию к тесту и стимульный материал, провести диагностику социального интеллекта. Второе задание – составить отчет с интерпретацией композитной оценки социального интеллекта, описанием сильных сторон и зон роста испытуемого в выстраивании социальных отношений.

После составления отчетов происходит общее обсуждение результатов и формулирование выводов о роли и значении социального мышления, социального интеллекта в развитии личности.

Пример отчета с интерпретацией результатов теста «Социальный интеллект» Дж. Гилфорда (Таблица 4).

Таблица 4

Отчет о результатах теста «Социальный интеллект» Дж. Гилфорда

Объект интерпретации	Результаты теста	Интерпретация результатов (сильные стороны, потребности в развитии)
<i>Субтест № 1 «Истории с завершением»</i>		
<i>Субтест № 2 «Группы экспрессии»</i>		
<i>Субтест № 3 «Вербальная экспрессия»</i>		
<i>Субтест № 4 «Истории с дополнениями»</i>		
<i>Композитная оценка социального интеллекта</i>		
Общий вывод		
Рекомендации для развития социального интеллекта		

Рекомендуемая литература

1. Бодалев А. А. Восприятие и понимание человека человеком. – М., 1982.
2. Волчков Э. Г. Психология общения / Под ред. И. М. Юсупова. – Казань, 2015.
3. Гозман Л. Я. Психология эмоциональных отношений. – М., 1987.
4. Корягина, Н. А. Психология общения / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. – М., 2018.
5. Куницина В. Н., Казаринова Н. В., Погольша В. М. Межличностное общение. – СПб., 2001.
6. Лунева О. В. Социальный интеллект: история изучения и основные модели. – М., 2009.
7. Михайлова Е. С. Методика исследования социального интеллекта. Руководство по использованию. – СПб., 1996.
8. Столяренко Л. Д. Психология общения. – Ростов н/Д., 2016.

ТЕМА 5

КОММУНИКАТИВНАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ

План занятия

1. Понятие социально-психологической компетентности. Структура, проявления компетентности в общении.
2. Коммуникативная, перцептивная, интерактивная некомпетентность.
3. Причины некомпетентности в общении.
4. Методики диагностики компетентности в общении.

Задания для практической работы

1. Коллективная работа «Методики диагностики компетентности в общении».

Объединившись в подгруппы, студентам необходимо заполнить таблицу, отразив в ней как можно больше методик диагностики коммуникативной, перцептивной, интерактивной компетентности (Таблица 5).

Таблица 5

Методы диагностики компетентности в общении

Вид компетентности в общении	Методы диагностики
Коммуникативная	
Перцептивная	
Интерактивная	

После заполнения таблицы каждой подгруппой происходит групповое обсуждение, уточнение и подготовка общей таблицы, включающей в себя методики, предложенные ранее каждой подгруппой.

2. Коллективная работа и дискуссия на тему «Коммуникативная компетентность студенческой группы».

Студенческая группа делится на несколько подгрупп, основная задача которых – определить возможности оценки и развития коммуникативной компетентности своей группы, опираясь на тексты лекций и материалы, подготовленные к практическому занятию.

В ходе занятия студенты готовят выступление, в ходе которого важно осветить следующие вопросы:

- критерии оценки коммуникативной компетентности студентов группы;
- оценка текущего уровня коммуникативной компетентности в группе на основе предложенных критериев, выявление актуальных зон роста;
- рекомендации преподавателям для эффективного развития коммуникативной компетентности студентов в процессе обучения;
- рекомендации студентам по развитию коммуникативной компетентности своей группы.

По результатам выступлений студенты должны определить актуальные потребности и наиболее эффективные меры по развитию коммуникативной компетентности группы.

Рекомендуемая литература

1. Ильин Е. П. Психология общения и межличностных отношений. – М., 2015.
2. Корягина Н. А. Психология общения / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. – М., 2018.

3. Петровская Л. А. Компетентность в общении: Социально-психологический тренинг. – М., 1989.
4. Садовская В. С. Основы коммуникативной культуры. Психология общения. – М., 2020.
5. Столяренко Л. Д. Психология общения. – Ростов н/Д., 2016.
6. Тесленко В. И. Коммуникативная компетентность: формирование, развитие, оценивание: монография / В. И. Тесленко, С. В. Латынцев –Красноярск, 2007.

ТЕМА 6

БАРЬЕРЫ ОБЩЕНИЯ

План занятия

1. Проблема затруднений или «барьеров» общения в качестве объекта специального исследования.
2. Эмоциональные барьеры.
3. Барьеры восприятия и понимания.
4. Барьеры установок.
5. Барьеры первого впечатления.

Задания для практической работы

1. Мозговой штурм «Проблема общения отцов и детей».

Мозговой штурм проводится с опорой на тексты лекций и материалы, подготовленные к практическому занятию, в несколько этапов:

- Студенты объединяются в подгруппы. Вначале каждый в подгруппе самостоятельно формулирует основные коммуникативные проблемы в общении родителей и детей, и пути их преодоления.
- Обсуждение и оценка индивидуальных идей в подгруппах.
- Презентация идей представителей каждой подгруппы, по итогу которого формулируется окончательное видение проблемы и путей повышения эффективности общения родителей и детей.

2. Диагностическое исследование «Эмоциональные барьеры в межличностном общении».

Студенты заранее изучают инструкцию к тесту «Эмоциональные барьеры в межличностном общении» В. В. Бойко и готовят стимульный материал для проведения диагностики. На занятии студенты работают в парах: исследователь и испытуемый. Первое задание исследователя – предоставить испытуемому инструкцию к тесту и стимульный материал, провести диагностику эмоциональных барьеров в общении. Второе задание – составить отчет с интерпретацией результатов теста и возможностей преодоления выявленных барьеров.

Затем происходит общее обсуждение результатов и формулирование выводов об основных помехах в установлении эмоциональных контактов.

Пример отчета с интерпретацией результатов теста «Эмоциональные барьеры в межличностном общении» В. В. Бойко (Таблица 6).

Таблица 6

**Отчет о результатах теста «Эмоциональные барьеры
в межличностном общении» В. В. Бойко**

Барьеры в установлении эмоциональных контактов	Результаты теста	Интерпретация результатов
Неумение дозировать эмоции и управлять ими		
Неадекватное проявление эмоций		
Негибкость или неразвитость эмоций		
Преобладание негативных эмоций		
Нежелание эмоционально сближаться с людьми		
Общий вывод		
Рекомендации для повышения эффективности межличностного общения		

Рекомендуемая литература

1. Волчков Э. Г. Психология общения / Под ред. И. М. Юсупова. – Казань, 2015.
2. Лупьян Я. А. Барьеры общения, конфликты, стресс. – Ростов н/Д., 1991.
3. Болотова А. К. Социальные коммуникации. Психология общения / А. К. Болотова, Ю. М. Жуков, Л. А. Петровская. – М., 2018.
4. Корягина Н. А. Психология общения / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. – М., 2018.
5. Петровская Л. А. Компетентность в общении. – М., 1989.
6. Столяренко Л. Д. Психология общения. – Ростов н/Д., 2016.

ТЕМА 7

ПСИХОЛОГИЯ ПУБЛИЧНОГО ВЫСТУПЛЕНИЯ

План занятия

1. Понятие публичного выступления.
2. Этапы подготовки к публичному выступлению.
3. Приемы управления вниманием при публичном выступлении.
4. Невербальные приемы публичного выступления.
5. Способы преодоления волнения при публичном выступлении.

Задания для практической работы

1. Тренинг по развитию навыков публичного выступления.

Студенты заранее получают темы для подготовки и проведения на занятии тренингового мероприятия. Задача – составить карту и основное содержание программы социально-психологического тренинга по развитию навыков публичного выступления. В ходе занятия каждый студент проводит 2-3 упражнения из разогревающего и основного этапа тренинга.

Примеры тем тренинга:

Тема 1. Приемы управления вниманием при публичном выступлении.

Тема 2. Невербальные приемы публичного выступления.

Тема 3. Структура визуального имиджа и самопрезентация в деловом общении.

Правила оформления программы тренинга по развитию навыка публичного выступления:

1. Структура карты тренинга (Таблица 7).

Таблица 7

Карта социально-психологического тренинга

№	Этап	Название упражнения	Краткое содержание	Инструкции и материалы	Условия	Время (мин.)
1	Разогревающий					
2	Основной					
3	Завершающий					

2. Содержание программы тренинга:

- введение: цели и задачи тренинга, характеристики аудитории, время проведения тренинга (рекомендуемое – 4 часа);
- структура тренинга: описание психодиагностических методов, тренинговых упражнений, активизирующих методов;
- приложение (инструкции, стимульный материал, интерпретация).

2. Групповая дискуссия «Эффективные приемы проведения публичного выступления».

Студенты работают в мини-группах. Задача каждой – привести 2–3 удачных примера и 2–3 «антипримера» публичных выступлений (из кино,

литературы, кейсы или случаи из практики), иллюстрирующих основные правила проведения публичного выступления. Далее в ходе общего обсуждения группа формулирует общие выводы по теме дискуссии.

Рекомендуемая литература

1. Вердербер Р., Вердербер К. Психология общения. – СПб., 2003.
2. Введенская Л. А., Павлова Л. Г., Кашаева Е. Ю. Русский язык. Культура речи. Деловое общение. – М., 2014.
3. Жуков Ю. М. Коммуникативный тренинг. – М., 2003.
4. Лешутина И. Риторика. Искусство публичного выступления. – М., 2008.
5. Корягина Н. А. Самопрезентация и убеждающая коммуникация. – М., 2020.
6. Столяренко Л. Д. Психология общения. – Ростов н/Д., 2016.

ТЕМА 8

ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

План занятия

1. Понятие «деловое совещание». Особенности проведения деловых совещаний.
2. Деловые переговоры. Подготовка к переговорам. Задачи переговоров.

Задания для практической работы

1. Деловая игра «Переговорные поединки».

Вначале определяется первая пара студентов – участников «переговорных поединков». Каждый участник собирает «команду поддержки» из 2–3 студентов. Остальная часть группы делится на две коллегии – наблюдающую за вербальной и невербальной составляющими переговоров соответственно.

Далее студентам озвучивается ситуация переговоров, определяются роли и цели участников переговоров. В назначенное время каждый участник со своей командой готовится к переговорам, планируя как можно больше аргументов для достижения своей цели. Далее на протяжении 5 минут проводится первый раунд «поединков», затем каждая коллегия голосует за победителя раунда и комментирует свои оценки. Затем участники меняют роли и на протяжении 5 минут проводят второй раунд, после чего коллегии снова голосуют и предоставляют участникам обратную связь. В завершении проводится общее обсуждение результатов и награждается победитель «поединков».

Пример ситуации переговоров: в организации на должность заместителя начальника была назначена сотрудница, имеющая отличные показатели работы и стаж в должности специалиста 1 год. Возник конфликт с другой сотрудницей, считающей, что ее уровень ее компетенций выше и стаж работы в организации более 3 лет. Вторая сотрудница ставит перед руководителем ультиматум: «Либо я, либо она! Но с таким решением я мириться не готова и под ее началом работать не буду!»

Интересы сотрудницы 1: сохранить должность и хорошие отношения в коллективе.

Интересы сотрудницы 2: получить должность заместителя начальника отдела или добиться отстранения от должности сотрудницы 1.

Интересы начальника отдела: сохранить обеих сотрудниц, разрешить конфликтную ситуацию, подрывающую рабочую обстановку в коллективе.

2. Коллективная работа и дискуссия на тему «Эффективные переговоры».

Объединившись в подгруппы, студентам необходимо заполнить таблицу, отразив в ней основные цели и действия участников переговоров на каждом этапе (Таблица 8).

Таблица 8

Основные этапы проведения переговоров

Этап переговоров	Цели и задачи этапа	Основные действия участника на этапе
<i>Подготовка к переговорам</i>		
<i>Начало переговоров</i>		
<i>Поиск приемлемого варианта решения</i>		
<i>Завершение переговоров</i>		

После заполнения таблиц происходит их обсуждение в группе и выработка общей позиции по заявленной теме.

Рекомендуемая литература

1. Бороздина Г. В. Психология делового общения. – М., 2011.
2. Искусство разговаривать и получать информацию: Хрестоматия / Сост. Б. Н. Лозовский. – М., 1993.
3. Коноваленко М. Ю. Деловые коммуникации – М., 2013.
4. Крутова В. В. Сценарии деловых игр. – Волгоград, 2014.
5. Кузнецов И. Н. Деловое общение. – Ростов н/Д., 2014.
6. Лавриненко В. Н. Психология и этика делового общения: / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова; под ред. В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. – М., 2018.
7. Панфилова А. П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности – СПб., 2001.
8. Психология делового общения / В. Н. Лавриненко [и др.]. – М., 2018.
9. Родыгина Н. Ю. Этика деловых отношений – М., 2018.
10. Сидоренко Е. В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии. – СПб., 2003.

В. А. Сагайдак

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
ПО ПРОВЕДЕНИЮ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ
ДИСЦИПЛИНЫ «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»
ДЛЯ СТУДЕНТОВ НАПРАВЛЕНИЯ ПОДГОТОВКИ
37.03.01 ПСИХОЛОГИЯ**

Учебно-методическое пособие

Электронное издание

Процессор Intel® или AMD с частотой не менее 1.5 ГГц
Операционная система семейства Microsoft Windows или macOS
Оперативная память 2 ГБ оперативной памяти
Пространство на жестком диске 72,8 КБ

Дополнительные программные средства: Программа для просмотра PDF
Издательско-полиграфический центр ВИУ РАНХиГС
г. Волгоград, ул. Герцена, 10