

**МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

ФГБОУ ВПО «Воронежский государственный аграрный
университет имени императора Петра I»

Гуманитарно-правовой факультет

Кафедра общеправовых и гуманитарных дисциплин

Учебно-методическое пособие
для самостоятельной работы
**«Деловая культура и психология
общения»**
для студентов очной и заочной форм обучения

**Воронеж
2014**

УДК 159.923.2(075)

ББК 71я7

P527

Рецензент: кандидат философских наук, доцент кафедры истории Отечества и философии ФГБОУ ВПО ВГАУ В.Д. Ситникова

Учебно-методическое пособие подготовлено под редакцией доктора исторических наук, профессора, заведующего кафедрой общеправовых и гуманитарных дисциплин ВГАУ В.Н. Плаксина

Рецензенты: доктор педагогических наук, профессор кафедры общеправовых и гуманитарных дисциплин ВГАУ Г.М. Щевелева;

Доктор исторических наук, профессор кафедры истории России Воронежского государственного педагогического университета Д.В. Ливенцев.

Деловая культура и психология общения: учебно-методическое пособие для самостоятельной работы студентов очной и заочной форм обучения / А.И. Рыбалкин. – Воронеж: ФГБОУ ВПО ВГАУ, 2014. – с.

Учебно-методическое пособие для самостоятельной работы составлено в соответствии с программой курса «Деловая культура и психология общения», изучаемого в ФГБОУ ВПО «Воронежский государственный аграрный университет имени императора Петра I».

Пособие предназначено для организации работы на семинарских занятиях по курсу «Деловая культура и психология общения», а также для самостоятельной внеаудиторной работы студентов.

ВВЕДЕНИЕ

Уважаемые студенты!

Учебно-методическое пособие для самостоятельной работы «Деловая культура и психология общения» предназначено для изучения и эффективной организации самостоятельной работы студентов дневного и заочного отделений Воронежского государственного аграрного университета имени императора Петра I.

Содержание пособия соответствует рабочей программе «Деловая культура и психология общения», содержит планы семинарских занятий, перечень основных понятий и определений, необходимых для усвоения, вопросы для самопроверки, темы для подготовки докладов, методические указания и рекомендуемые виды самостоятельной работы для студентов по изучению тем курса, тестовые и контрольные задания, а также примерный перечень вопросов к зачету. Применительно к каждой теме прилагается список рекомендуемой литературы.

Темы, выносимые для изучения на семинарские занятия, определяются преподавателем в соответствии с учебными планами и рабочей программой дисциплины конкретной специальности. Другие темы изучаются студентами самостоятельно с учётом рекомендаций, приводимых в данном пособии.

Перечень тем рефератов, докладов и список литературы не являются исчерпывающими. Темы для подготовки докладов и, соответственно, необходимая литература могут определяться с учётом конкретной темы занятия, научных интересов и пожеланий студентов. Литература, используемая при подготовке к семинарским занятиям, изучении тем, вынесенных на самостоятельное изучение, и написание докладов, должна быть актуальной и учитывать специфику раскрываемого вопроса.

Методические рекомендации и виды самостоятельной работы студентов по изучению дисциплины также не являются исчерпывающими. Студенты могут прибегать к иным формам, методам и видам самостоятельной работы исходя из имеющихся возможностей (наличия литературы, доступа к информационным ресурсам и пр.).

По всем вопросам, возникающим в процессе изучения дисциплины, студент вправе обратиться к преподавателю, ведущему курс лекций или семинарских занятий. А также на кафедру педагогики и социально - политических наук к дежурному преподавателю (с графиком дежурства и временем консультаций преподавателей, можно ознакомиться на кафедре педагогики и социально - политических наук (кабинет 177-а главного корпуса ВГАУ).

РАЗДЕЛ 1. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

1.1. Содержание разделов учебной дисциплины

Тема 1. Деловая культура и психология общения как наука.

Деловая культура и психология общения как наука ее предмет, основные категории и задачи управленческой деятельности. Предпосылки формирования психологического подхода. Тейлоризм и доктрина "человеческих отношений". Своеобразие психической субъективной реальности, виды ее проявления. Основные категории и принципы общей психологии. и прикладные психологические науки. Модели современного управления производством.

Тема 2. Теоретические предпосылки становления деловой культуры и психологии общения

Моральные принципы общения между людьми в сочинениях мыслителей древности и Нового времени. Развитие социальной психологии в трудах Е.В. Де-Роберти и Н.И. Кареева. Сущность марксистских взглядов на социальную психологию

Тема 3. Динамика человеческого поведения

"Роль" как способ поведения, задаваемый обществом. Четыре вида установок по отношению к окружающим. Деловое общение как способ организации и оптимизации того или иного вида предметной деятельности. Коммуникация как обмен информацией, значимой для участников общения. Невербальные средства общения. Мимика, взгляд, визуальный контакт, такесические средства общения. Вербальные средства общения: опросы, слушание, обсуждение.

Тема 4. Психология делового общения

Психологическая структура личности по З. Фрейду. Основным проявлением психической структуры личности в теории К. Юнга. Закон конгруэнтности К. Роджерса. Детерминанты поведения в практике делового общения. Глобальный и региональный уровни влияния на макросреду личности. Рабочая группа и ее роль в детерминации человеческого поведения в рамках микро-среды.

Тема 5. Переговоры как разновидность делового общения

Переговоры как важнейший инструмент для урегулирования деловых отношений и конфликтов. Стадии, технологии и правила переговоров. Стратегия и тактика деловых переговоров. Методики и искусство ведения переговоров. Телефонные переговоры. Технология завершения переговоров.

Тема 6. Роль руководителя в становлении коллектива

Стиль и социально-психологические проблемы руководства. Управление, руководство и лидерство. Понятие стиля руководства. Индивидуальный стиль руководства К. Левина. Ситуационный подход. Нейтральный и попустительский стили руководства.

Функции руководителя Антиинновационные факторы человеческого поведения. Правила привлекательных мер управленческого воздействия: поощрение и вознаграждение.

Тема 7. Конфликты в обществе и пути их разрешения

Причины возникновения конфликтов и их типология. Основные стадии протекания конфликта. Основные стили поведения руководителя в конфликтной ситуации. Основные черты поведения и типы конфликтной личности и пути разрешения конфликтов с ней. Главные правила поведения в условиях конфликта. Конфликты в личностно эмоциональной сфере.

Тема 8. Этика делового общения

Понятия "этика", "общение", "деловое общение", "этика делового общения". Особенности этики делового общения традиционного общества. Основные принципы этики делового общения "сверху-вниз" (между руководителем и подчиненным), и "по горизонтали" (между коллегами). Средства и способы повышения уровня этичности делового общения. Виды этикета и культуры поведения, и его функции. Роль этикета и культуры поведения в бизнесе. Свойства и качества современного руководителя.

1.2. Темы занятий

ЗАНЯТИЕ 1.

Тема: Деловая культура и психология общения как наука

1. Деловая культура и психология общения как наука ее предмет, основные категории и задачи управленческой деятельности.
2. Основные категории, понятия и принципы дисциплины.
3. Модели современного управления производством.

Основные понятия и определения, необходимые для усвоения

Культура. Деловое общение. Гуманистический менеджмент. Доктрина «человеческих отношений». Тейлоризм. Инсайт. Социализация личности.

Вопросы для самопроверки

1. Назовите основные задачи управленческой деятельности.
2. Предпосылки формирования психологического подхода. Как соотносятся тейлоризм и доктрина "человеческих отношений"?
3. Назовите основные положения доктрины "человеческих отношений" и ее применения в практике рыночной экономики.
4. Раскройте своеобразие психической субъективной реальности, виды ее проявления. Каковы основные категории и принципы общей психологии?
5. Как соотносятся общая психология и прикладные психологические науки? В чем заключается предмет социальной психологии и этики делового общения, ее основные категории, цели и задачи?
6. Дайте характеристику трехмерной модели современного управления производством.

Темы докладов и рефератов

Доктрина «Человеческих отношений» Э.Мэйо
Сущность Тейлоризма.
Факторы отношений в процессе производства.
Сущность психологических отношений.
Проблемы нравственных качеств в сочинениях Конфуция, Сократа и Платона

Рекомендуемая литература

1. Аминов, И.И. Профессиональная этика и служебный этикет: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности «Юриспруденция», гриф МВД РФ / И.И. Аминов – М.: Юнити-Дана, 2011.
2. Барабанщиков В.А. Восприятие выражений лица / В.А. Барабанщиков. - Институт психологии РАН, 2009 г. - 448 с.
3. Ефимова, Н.С. Психология общения. Практикум по психологии: Учебное пособие / Н.С. Ефимова. - М.: ИД ФОРУМ, НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 192 с.
4. Ильин, Е.П. Психология общения и межличностных отношений / Е.П. Ильин. - СПб.: Питер, 2013. - 576 с.
5. Ефимова Н.С. Социальная психология: Учебное пособие/ Н.С. Ефимова. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ Инфра-М, 2013. - 192 с.: <http://znanium.com/bookread.php?book=395969>
6. Замедлина Е.А. Этика и психология делового общения: Учебное пособие / Е.А. Замедлина. - 2-е изд. - М.: ИД РИОР, 2009. - 112 с. <http://znanium.com/catalog.php#>
7. Ильин, Е.П. Психология общения и межличностных отношений / Е.П. Ильин. - СПб.: Питер, 2013. - 576 с.
8. Караяни, А.Г. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях: Учебное пособие для студентов вузов/ А.Г. Караяни, В.Л. Цветков. - М.: Юнити-Дана, Закон и право, 2011. - 247 с.
9. Морозов В.П. Невербальная коммуникация: Экспериментально-психологические исследования / В.П. Морозов - Институт психологии РАН, 2010 г. - 522 с.
10. Павлов, В. М. Искусство решать сложные задачи. Системный подход [Электронный ресурс]/ В. М. Павлов. - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2014. <http://znanium.com/catalog.php#>
11. Столяренко, Л.Д. Психология общения: Учебник/ Л.Д. Столяренко, С.И. Самыгин. - Рн/Д: Феникс, 2013. - 317 с.
12. Лавриненко, В.Н. «Психология и этика делового общения» / В.Н. Лавриненко - М: Юнити -Дана, 2008. – 419 с.
13. Селиверстов А.Д. Деловое общение. Учебное пособие. – Воронеж: ВГАУ, 2008. – 184 с.
14. Шеламова, Г.М. Деловая культура и психология общения: Учебник для начального проф. образования / Г.М. Шеламова. -

М.: ИЦ Академия, 2013. - 192 с.

15. Гуманитарные науки <http://znanium.com/catalog.php#>

16. Российский гуманитарный журнал élan book.com /journal/element.php?pl10_id=2288

17. Социально - гуманитарные знания [http://znanium.com/catalog.php# none](http://znanium.com/catalog.php#none)

ЗАНЯТИЕ 2

Тема 2. Теоретические предпосылки становления деловой культуры и психологии общения

Проблемы психологии личности и межличностного общения в трудах российских ученых и мыслителей.

Основные направления науки о культуре и психологии общения.

Основные понятия и определения, необходимые для усвоения

Солидарность. Индивидуальная и коллективная психика. Коллективные рефлексy. Социокультурные факторы. Мотивации. Теории личности.

Вопросы для самопроверки

Каково соотношение понятий «человек», «индивид», «личность»?

Что понимал под солидарностью П.Л. Лавров?

Какова суть субъективного метода Н.К. Михайловского?

Каковы основные предпосылки формирования человеческой психики по Г.В. Плеханову?

В чем суть коллективной рефлексологии В.М. Бехтерева?

Темы докладов и рефератов

Обоснование роли социально-психологических явлений в деятельности и поведении людей в трудах Г. В. Плеханова и В. И. Ленина.

Учение Бехтерева В.М. о коллективной рефлексологии.

Выготский Л.С. и его учение о развитии высших психических функций.

Макро- и микросреда личности.

Структура психики по Зигмунду Фрейду

Рекомендуемая литература

1. Аминов, И.И. Профессиональная этика и служебный этикет: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности «Юриспруденция», гриф МВД РФ / И.И. Аминов – М.: Юнити-Дана, 2011.
2. Барабанщиков В.А. Восприятие выражений лица / В.А. Барабанщиков. - Институт психологии РАН, 2009 г. - 448 с.
3. Ефимова, Н.С. Психология общения. Практикум по психологии: Учебное пособие/ Н.С. Ефимова. - М.: ИД ФОРУМ, НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 192 с. Ильин, Е.П. Психология общения и межличностных отношений / Е.П. Ильин. - СПб.: Питер, 2013. - 576 с.
4. Ефимова Н.С. Социальная психология: Учебное пособие / Н.С. Ефимова. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ Инфра-М, 2013. - 192 с. <http://znanium.com/bookread.php?book=395969>
5. Замедлина Е.А. Этика и психология делового общения: Учебное пособие / Е.А. Замедлина. - 2-е изд. - М.: ИД РИОР, 2009. - 112 с. <http://znanium.com/catalog.php#>
6. Ильин, Е.П. Психология общения и межличностных отношений / Е.П. Ильин. - СПб.: Питер, 2013. - 576 с.
7. Караяни, А.Г. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях: Учебное пособие для студентов вузов / А.Г. Караяни, В.Л. Цветков. - М.: Юнити-Дана, Закон и право, 2011. - 247 с.
8. Морозов В.П. Невербальная коммуникация: Экспериментально-психологические исследования/ В.П. Морозов - Институт психологии РАН, 2010 г. - 522 с.
9. Павлов, В. М. Искусство решать сложные задачи. Системный подход [Электронный ресурс] / В. М. Павлов. - М.: Издательско - торговая корпорация «Дашков и К», 2014.- <http://znanium.com/catalog.php#>
10. Столяренко, Л.Д. Психология общения: Учебник / Л.Д. Столяренко, С.И. Самыгин. - Рн/Д: Феникс, 2013. - 317 с.
11. Лавриненко, В.Н. «Психология и этика делового общения»/ В.Н. Лавриненко - М: Юнити -Дана, 2008. – 419 с.
12. Селиверстов А.Д. Деловое общение. Учебное пособие. – Воронеж: ВГАУ, 2008. – 184 с.
13. Шеламова, Г.М. Деловая культура и психология общения: Учебник для начального проф. образования / Г.М. Шеламова. -

М.: ИЦ Академия, 2013. - 192 с.

14. Гуманитарные науки <http://znanium.com/catalog.php#>

15. Российский гуманитарный журнал elanbook.com/journal/element.php?pl10_id=2288

16. Социально - гуманитарные знания [http://znanium.com/catalog.php #none](http://znanium.com/catalog.php#none)

ЗАНЯТИЕ 3

Тема: Динамика человеческого поведения

Ролевое поведение в деловом общении.

Психология общения: виды, структура, функции.

Общение как взаимодействие и коммуникация.

Основные понятия и определения, необходимые для усвоения

Роль. Вид. Поведение Оптимизация. Мимика. Взгляд. Контакт. Средства общения. Опросы. Слушание. Деятельность.

Вопросы для самопроверки

Что такое роль?

Назовите четыре вида установок по отношению к окружающим?

Каковы основные цели в деловом общении?

Назовите основные средства в невербальном общении?

Назовите основные средства вербального общения?

Темы докладов и рефератов

1. "Роль" как способ поведения, задаваемый обществом. Четыре вида установок по отношению к окружающим.

2. Деловое общение как способ организации и оптимизации того или иного вида предметной деятельности.

3. Невербальные средства общения. Мимика, взгляд, визуальный контакт, такесические средства общения.

4. Вербальные средства общения: опросы, слушание, обсуждение.

Рекомендуемая литература

1. Аминов, И.И. Профессиональная этика и служебный этикет: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности «Юриспруденция», гриф МВД РФ / И.И. Аминов – М.: Юнити-Дана, 2011.

2. Барабанщиков В.А. Восприятие выражений лица / В.А. Барабанщиков. - Институт психологии РАН, 2009 г. - 448 с.
3. Бехтерев В.М. Внушение и его роль в общественной жизни Бехтерев В.М. "Лань" Издательство: 110 стр.
4. http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=30536
5. Ефимова, Н.С. Психология общения. Практикум по психологии: Учебное пособие / Н.С. Ефимова. - М.: ИД ФОРУМ, НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 192 с.
6. Ильин, Е.П. Психология общения и межличностных отношений/ Е.П. Ильин. - СПб.: Питер, 2013. - 576 с.
7. Ефимова Н.С. Социальная психология: Учебное пособие / Н.С. Ефимова. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ Инфра-М, 2013. - 192 с.
8. <http://znanium.com/bookread.php?book=395969>
9. Замедлина Е.А. Этика и психология делового общения: Учебное пособие / Е.А. Замедлина.- 2-е изд. - М.: ИД РИОР, 2009. - 112 с. <http://znanium.com/catalog.php#>
10. Ильин, Е.П. Психология общения и межличностных отношений / Е.П. Ильин. - СПб.: Питер, 2013. - 576 с.
11. Караяни, А.Г. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях: Учебное пособие для студентов вузов / А.Г. Караяни, В.Л. Цветков. - М.: Юнити-Дана, Закон и право, 2011. - 247 с.
12. Морозов В.П. Невербальная коммуникация: Экспериментально-психологические исследования/ В.П. Морозов - Институт психологии РАН, 2010 г. - 522 с.
13. Павлов, В. М. Искусство решать сложные задачи. Системный подход [Электронный ресурс] / В. М. Павлов. - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2014. <http://znanium.com/catalog.php#>
14. Столяренко, Л.Д. Психология общения: Учебник / Л.Д. Столяренко, С.И. Самыгин. - Рн/Д: Феникс, 2013. - 317 с.
15. Лавриненко, В.Н. «Психология и этика делового общения» / В.Н. Лавриненко - М: Юнити -Дана, 2008. – 419 с.
16. Селиверстов А.Д. Деловое общение. Учебное пособие. – Воронеж: ВГАУ, 2008. – 184 с.
17. Шеламова, Г.М. Деловая культура и психология общения: Учебник для начального проф. образования / Г.М. Шеламова. - М.: ИЦ Академия, 2013. - 192 с.

18. Гуманитарные науки <http://znanium.com/catalog.php#>
19. Российский гуманитарный журнал elanbook.com/journal/element.php?pl10_id=2288
20. Социально - гуманитарные знания <http://znanium.com/catalog.php#none>

ЗАНЯТИЕ 4

Тема: Психология делового общения

Структура личности и практика делового общения.
Детерминанты поведения в практике делового общения.
Макро- и микросреда личности.

Основные понятия и определения, необходимые для усвоения

Сознание. Бессознательное. Социальная практика. Я. Сверх – Я. Оно. Коллективное бессознательное. Имидж. Макросреда. Микросреда. Рабочая группа.

Вопросы для самопроверки

- Что такое сублимация?
- Назовите системы психики К. Юнга?
- Дайте определение мыслительному, эмоциональному, ощущаемому и интуитивному типам личности?
- Что такое макро- и микросреда личности?
- Что такое социальная группа?

Темы докладов и рефератов

- 1. Модель психологической структуры личности в психоанализе Зигмунда Фрейда.
- 2. Модель психологической структуры личности в теории Карла Юнга.
- 3. Закон конгруэнтности Карла Роджерса.
- 4. Роль «Я» в деловом общении.
- 5. Формальные и неформальные межличностные отношения.

Рекомендуемая литература

1. Аминов, И.И. Профессиональная этика и служебный этикет: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности «Юриспруденция», гриф МВД РФ / И.И. Аминов – М.: Юнити-Дана, 2011.
2. Барабанщиков В.А. Восприятие выражений лица / В.А. Ба-

рабанщиков. - Институт психологии РАН, 2009 г. - 448 с.

3. Ефимова, Н.С. Психология общения. Практикум по психологии: Учебное пособие / Н.С. Ефимова. - М.: ИД ФОРУМ, НИЦ ИНФРА- М, 2013. - 192 с.

4. Ильин, Е.П. Психология общения и межличностных отношений / Е.П. Ильин. - СПб.: Питер, 2013. - 576 с.

5. Ефимова Н.С. Социальная психология: Учебное пособие / Н.С. Ефимова. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ Инфра- М, 2013. - 192 с.: <http://znanium.com/bookread.php?book=395969>

6. Замедлина Е.А. Этика и психология делового общения: Учебное пособие / Е.А. Замедлина. - 2-е изд. - М.: ИД РИОР, 2009. - 112 с. <http://znanium.com/catalog.php#>

7. Ильин, Е.П. Психология общения и межличностных отношений / Е.П. Ильин. - СПб.: Питер, 2013. - 576 с.

8. Караяни, А.Г. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях: Учебное пособие для студентов вузов / А.Г. Караяни, В.Л. Цветков. - М.: Юнити-Дана, Закон и право, 2011. - 247 с.

9. Морозов В.П. Невербальная коммуникация: Экспериментально-психологические исследования / В.П. Морозов - Институт психологии РАН, 2010 г. - 522 с.

10. Павлов, В. М. Искусство решать сложные задачи. Системный подход [Электронный ресурс] / В. М. Павлов. - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2014. <http://znanium.com/catalog.php#>

11. Столяренко, Л.Д. Психология общения: Учебник / Л.Д. Столяренко, С.И. Самыгин. - Рн/Д: Феникс, 2013. - 317 с.

12. Лавриненко, В.Н. «Психология и этика делового общения» / В.Н. Лавриненко - М: Юнити -Дана, 2008. – 419 с.

13. Селиверстов А.Д. Деловое общение. Учебное пособие. – Воронеж: ВГАУ, 2008. – 184 с.

14. Шеламова, Г.М. Деловая культура и психология общения: Учебник для начального проф. образования / Г.М. Шеламова. - М.: ИЦ Академия, 2013. - 192 с.

15. Гуманитарные науки <http://znanium.com/catalog.php#>

16. Российский гуманитарный журнал elanbook.com/journal/element.php?pl10_id=2288

17. Социально - гуманитарные знания <http://znanium.com/catalog.php#none>

ЗАНЯТИЕ 5

Тема: Переговоры как разновидность делового общения
Стратегия и динамика переговоров.
Ведение переговоров.

Переговоры как важнейший инструмент для урегулирования деловых отношений и конфликтов. Стадии, технологии и правила переговоров. Стратегия и тактика деловых переговоров. Методики и искусство ведения переговоров. Телефонные переговоры. Технология завершения переговоров.

Основные понятия и определения, необходимые для усвоения

Переговоры. Стратегия и тактика переговоров. Методика переговоров. Искусство переговоров. Технология переговоров.

Вопросы для самопроверки

1. Что такое переговоры?
2. Какие факторы влияют на технологию ведения переговоров?
3. Что лежит в основе партнерского подхода к переговорам?
4. В чем особенность телефонных переговоров?
5. Каковы особенности технологии завершения переговоров?

Темы докладов и рефератов

Общая характеристика переговоров и их основные стадии.
Убеждающий переговорщик.
Жесткие деловые переговоры.
Манипуляции в общении.
Анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей.

Рекомендуемая литература

1. Аминов, И.И. Профессиональная этика и служебный этикет: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности «Юриспруденция», гриф МВД РФ / И.И. Аминов – М.: Юнити-Дана, 2011.
2. Барабанщиков В.А. Восприятие выражений лица / В.А. Барабанщиков. - Институт психологии РАН, 2009 г. - 448 с.
3. Бехтерев В.М. Внушение и его роль в общественной жизни Бехтерев В.М. "Лань"-:2013 110 стр. http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=30536

4. Ефимова, Н.С. Психология общения. Практикум по психологии: Учебное пособие/ Н.С. Ефимова. - М.: ИД ФОРУМ, НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 192 с.
5. Ильин, Е.П. Психология общения и межличностных отношений / Е.П. Ильин. - СПб.: Питер, 2013. - 576 с.
6. Ефимова Н.С. Социальная психология: Учебное пособие / Н.С. Ефимова. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ Инфра-М, 2013. - 192 с.: <http://znanium.com/bookread.php?book=395969>
7. Замедлина Е.А. Этика и психология делового общения: Учебное пособие / Е.А. Замедлина. - 2-е изд. - М.: ИД РИОР, 2009. - 112 с.: <http://znanium.com/catalog.php#>
8. Ильин, Е.П. Психология общения и межличностных отношений / Е.П. Ильин. - СПб.: Питер, 2013. - 576 с.
9. Караяни, А.Г. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях: Учебное пособие для студентов вузов / А.Г. Караяни, В.Л. Цветков. - М.: Юнити-Дана, Закон и право, 2011. - 247 с.
10. Морозов В.П. Невербальная коммуникация: Экспериментально-психологические исследования / В.П. Морозов - Институт психологии РАН, 2010 г. - 522 с.
11. Павлов, В. М. Искусство решать сложные задачи. Системный подход [Электронный ресурс] / В. М. Павлов. - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2014. - ISBN 978-5-394-02346-0. <http://znanium.com/catalog.php#>
12. Рызов И. Подготовка к «Управленческому Поединку» и сложным переговорам [Электронный ресурс] : практ. пособие / И. Рызов, П. Сивожезов. - М.: Московский финансово-промышленный университет «Синергия», 2013. - <http://znanium.com/bookread.php?book=451226>
13. Столяренко, Л.Д. Психология общения: Учебник/ Л.Д. Столяренко, С.И. Самыгин. - Рн/Д: Феникс, 2013. - 317 с.
14. Лавриненко, В.Н. «Психология и этика делового общения»/ В.Н. Лавриненко - М: Юнити -Дана, 2008. – 419 с.
15. Селиверстов А.Д. Деловое общение. Учебное пособие. – Воронеж: ВГАУ, 2008. – 184 с.
16. Шеламова, Г.М. Деловая культура и психология общения: Учебник для начального проф. образования / Г.М. Шеламова. - М.: ИЦ Академия, 2013. - 192 с.

17. Гуманитарные науки <http://znanium.com/catalog.php#>
18. Российский гуманитарный журнал elanbook.com/journal/element.php?pl10_id=2288
19. Социально - гуманитарные знания <http://znanium.com/catalog.php#none>

ЗАНЯТИЕ 6

Тема: Роль руководителя в становлении коллектива

Стиль и социально-психологические проблемы руководства.

Выбор стиля руководства

Психологические особенности и проблемы руководства.

Основные понятия и определения, необходимые для усвоения

Стиль руководства. Управление. Лидерство. Методы управления. Функции руководителя. Руководитель. Подчиненный.

Вопросы для самопроверки

Чем различаются понятия «руководство» и «лидерство»?

Что понимается под стилем руководства?

Какие стили руководства Вы можете назвать?

Назовите функции руководителя?

Определите функции лидера?

Темы докладов и рефератов

Типология лидерства Курта Левина.

Роли руководителя.

Этикет руководителя.

Типичные ошибки в руководстве.

Социальный портрет современного руководителя.

Рекомендуемая литература

1. Аминов, И.И. Профессиональная этика и служебный этикет: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности «Юриспруденция», гриф МВД РФ / И.И. Аминов – М.: Юнити-Дана, 2011.

2. Барабанщиков В.А. Восприятие выражений лица / В.А. Барабанщиков. - Институт психологии РАН, 2009 г. - 448 с.

3. Бехтерев В.М. Внушение и его роль в общественной жизни Бехтерев В.М. "Лань"-:2013 110 стр. http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=30536

4. Ефимова, Н.С. Психология общения. Практикум по психологии: Учебное пособие/ Н.С. Ефимова. - М.: ИД ФОРУМ, НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 192 с.
5. Ильин, Е.П. Психология общения и межличностных отношений / Е.П. Ильин. - СПб.: Питер, 2013. - 576 с.
6. Ефимова Н.С. Социальная психология: Учебное пособие / Н.С. Ефимова. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ Инфра-М, 2013. - 192 с.: <http://znanium.com/bookread.php?book=395969>
7. Замедлина Е.А. Этика и психология делового общения: Учебное пособие / Е.А. Замедлина. - 2-е изд. - М.: ИД РИОР, 2009. - 112 с.: <http://znanium.com/catalog.php#>
8. Ильин, Е.П. Психология общения и межличностных отношений / Е.П. Ильин. - СПб.: Питер, 2013. - 576 с.
9. Караяни, А.Г. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях: Учебное пособие для студентов вузов / А.Г. Караяни, В.Л. Цветков. - М.: Юнити-Дана, Закон и право, 2011. - 247 с.
10. Морозов В.П. Невербальная коммуникация: Экспериментально-психологические исследования / В.П. Морозов - Институт психологии РАН, 2010 г. - 522 с.
11. Павлов, В. М. Искусство решать сложные задачи. Системный подход [Электронный ресурс] / В. М. Павлов. - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2014. - ISBN 978-5-394-02346-0. <http://znanium.com/catalog.php#>
12. Рызов И. Подготовка к «Управленческому Поединку» и сложным переговорам [Электронный ресурс] : практ. пособие / И. Рызов, П. Сивожезов. - М.: Московский финансово-промышленный университет «Синергия», 2013. - <http://znanium.com/bookread.php?book=451226>
13. Столяренко, Л.Д. Психология общения: Учебник/ Л.Д. Столяренко, С.И. Самыгин. - Рн/Д: Феникс, 2013. - 317 с.
14. Лавриненко, В.Н. «Психология и этика делового общения»/ В.Н. Лавриненко - М: Юнити -Дана, 2008. – 419 с.
15. Селиверстов А.Д. Деловое общение. Учебное пособие. – Воронеж: ВГАУ, 2008. – 184 с.
16. Шеламова, Г.М. Деловая культура и психология общения: Учебник для начального проф. образования / Г.М. Шеламова. - М.: ИЦ Академия, 2013. - 192 с.

17. Гуманитарные науки <http://znanium.com/catalog.php#>
18. Российский гуманитарный журнал elanbook.com/journal/element.php?pl10_id=2288
19. Социально - гуманитарные знания <http://znanium.com/catalog.php#none>

ЗАНЯТИЕ 7

Тема: Конфликты в жизни общества и пути их разрешения

1. Предпосылки возникновения конфликтов в процессе общения.
2. Стратегия и тактика поведения в конфликтной ситуации.
3. Конфликты в личностно-эмоциональной сфере.

Основные понятия и определения, необходимые для усвоения

Конфликт. Стадии конфликта. Структура конфликта. Личность. Стилль. Сотрудничество. Компромисс.

Вопросы для самопроверки

1. Дайте определение конфликту?
2. Назовите стадии конфликта?
3. Определите структуру конфликта?
4. Назовите социально-психологические предпосылки конфликта?
5. Перечислите основные стили поведения при конфликте?

Темы докладов и рефератов

Типы конфликтных личностей.

Функции конфликтов.

Управление конфликтом.

Приемы предупреждения конфликтом.

Стратегии поведения в конфликтной ситуации.

Рекомендуемая литература

1. Аминов, И.И. Профессиональная этика и служебный этикет: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности «Юриспруденция», гриф МВД РФ / И.И. Аминов – М.: Юнити-Дана, 2011.
2. Барабанщиков В.А. Восприятие выражений лица / В.А. Барабанщиков. - Институт психологии РАН, 2009 г. - 448 с.
3. Бехтерев В.М. Внушение и его роль в общественной жизни

Бехтерев В.М."Лань"-:2013 110 стр. http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=30536

4. Ефимова, Н.С. Психология общения. Практикум по психологии: Учебное пособие/ Н.С. Ефимова. - М.: ИД ФОРУМ, НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 192 с.

5. Ильин, Е.П. Психология общения и межличностных отношений / Е.П. Ильин. - СПб.: Питер, 2013. - 576 с.

6. Ефимова Н.С. Социальная психология: Учебное пособие / Н.С. Ефимова. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ Инфра-М, 2013. - 192 с.: <http://znanium.com/bookread.php?book=395969>

7. Замедлина Е.А. Этика и психология делового общения: Учебное пособие / Е.А. Замедлина. - 2-е изд. - М.: ИД РИОР, 2009. - 112 с.: <http://znanium.com/catalog.php#>

8. Ильин, Е.П. Психология общения и межличностных отношений / Е.П. Ильин. - СПб.: Питер, 2013. - 576 с.

9. Караяни, А.Г. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях: Учебное пособие для студентов вузов / А.Г. Караяни, В.Л. Цветков. - М.: Юнити-Дана, Закон и право, 2011. - 247 с.

10. Морозов В.П. Невербальная коммуникация: Экспериментально-психологические исследования / В.П. Морозов - Институт психологии РАН, 2010 г. - 522 с.

11. Павлов, В. М. Искусство решать сложные задачи. Системный подход [Электронный ресурс] / В. М. Павлов. - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2014. - ISBN 978-5-394-02346-0. <http://znanium.com/catalog.php#>

12. Рызов И. Подготовка к «Управленческому Поединку» и сложным переговорам [Электронный ресурс] : практ. пособие / И. Рызов, П. Сивожелезов.- М.: Московский финансово - промышленный университет «Синергия», 2013. - <http://znanium.com/bookread.php?book=451226>

13. Столяренко, Л.Д. Психология общения: Учебник/ Л.Д. Столяренко, С.И. Самыгин. - Рн/Д: Феникс, 2013. - 317 с.

14. Лавриненко, В.Н. «Психология и этика делового общения»/ В.Н. Лавриненко - М: Юнити -Дана, 2008. – 419 с.

15. Селиверстов А.Д. Деловое общение. Учебное пособие. – Воронеж: ВГАУ, 2008. – 184 с.

16. Шеламова, Г.М. Деловая культура и психология общения:

Учебник для начального проф. образования / Г.М. Шеламова. - М.: ИЦ Академия, 2013. - 192 с.

17. Гуманитарные науки <http://znanium.com/catalog.php#>

18. Российский гуманитарный журнал elanbook.com/journal/element.php?pl10_id=2288

19. Социально - гуманитарные знания <http://znanium.com/catalog.php#none>

ЗАНЯТИЕ 8

Тема: Этика делового общения

Общие этические принципы и характер делового общения.

Специфика делового общения.

Этикет и культура делового общения.

Основные понятия и определения, необходимые для усвоения

Этика. Мораль. Деловое общение. Деловой этикет. Правила этикета. Правила общения. Деловая переписка.

Вопросы для самопроверки

Что такое этика и мораль?

Дайте определение этике делового общения?

Какие существуют формы распоряжений?

Назовите правила вербального этикета?

Каковы основные правила общения по телефону?

Темы докладов и рефератов

Основные средства и формы делового общения.

Речевая культура делового человека.

Этика делового общения «сверху-вниз» и «снизу-вверх».

Подготовка и проведение деловых встреч.

Этикет деловой женщины.

Рекомендуемая литература

1. Аминов, И.И. Профессиональная этика и служебный этикет: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности «Юриспруденция», гриф МВД РФ / И.И. Аминов – М.: Юнити-Дана, 2011.

2. Барабанщиков В.А. Восприятие выражений лица / В.А. Ба-

рабанщиков. - Институт психологии РАН, 2009 г. - 448 с.

3. Бехтерев В.М. Внушение и его роль в общественной жизни Бехтерев В.М."Лань"-:2013 110 стр. http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=30536

4. Ефимова, Н.С. Психология общения. Практикум по психологии: Учебное пособие/ Н.С. Ефимова. - М.: ИД ФОРУМ, НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 192 с.

5. Ильин, Е.П. Психология общения и межличностных отношений / Е.П. Ильин. - СПб.: Питер, 2013. - 576 с.

6. Ефимова Н.С. Социальная психология: Учебное пособие / Н.С. Ефимова. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ Инфра-М, 2013. - 192 с.: <http://znanium.com/bookread.php?book=395969>

7. Замедлина Е.А. Этика и психология делового общения: Учебное пособие / Е.А. Замедлина. - 2-е изд. - М.: ИД РИОР, 2009. - 112 с.: <http://znanium.com/catalog.php#>

8. Ильин, Е.П. Психология общения и межличностных отношений / Е.П. Ильин. - СПб.: Питер, 2013. - 576 с.

9. Караяни, А.Г. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях: Учебное пособие для студентов вузов / А.Г. Караяни, В.Л. Цветков. - М.: Юнити-Дана, Закон и право, 2011. - 247 с.

10. Морозов В.П. Невербальная коммуникация: Экспериментально-психологические исследования / В.П. Морозов - Институт психологии РАН, 2010 г. - 522 с.

11. Павлов, В. М. Искусство решать сложные задачи. Системный подход [Электронный ресурс] / В. М. Павлов. - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2014. - ISBN 978-5-394-02346-0. <http://znanium.com/catalog.php#>

12. Рызов И. Подготовка к «Управленческому Поединку» и сложным переговорам [Электронный ресурс] : практ. пособие / И. Рызов, П. Сивожелезов. - М.: Московский финансово-промышленный университет «Синергия», 2013. - <http://znanium.com/bookread.php?book=451226>

13. Столяренко, Л.Д. Психология общения: Учебник/ Л.Д. Столяренко, С.И. Самыгин. - Рн/Д: Феникс, 2013. - 317 с.

14. Лавриненко, В.Н. «Психология и этика делового общения»/ В.Н. Лавриненко - М: Юнити -Дана, 2008. – 419 с.

15. Селиверстов А.Д. Деловое общение. Учебное пособие. –

Воронеж: ВГАУ, 2008. – 184 с.

16. Шеламова, Г.М. Деловая культура и психология общения: Учебник для начального проф. образования / Г.М. Шеламова. - М.: ИЦ Академия, 2013. - 192 с.

17. Гуманитарные науки <http://znanium.com/catalog.php#>

18. Российский гуманитарный журнал [elanbook.com/journal/element.php? pl10_id=2288](http://elanbook.com/journal/element.php?pl10_id=2288)

19. Социально - гуманитарные знания <http://znanium.com/catalog.php# none>

РАЗДЕЛ 2. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО САМОСТОЯТЕЛЬНОМУ ИЗУЧЕНИЮ КУРСА «ДЕЛОВАЯ КУЛЬТУРА И ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»

2.1. Общие методические рекомендации по самостоятельной работе

Самостоятельная работа – это планируемая работа студентов, выполняемая по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия. Целью самостоятельной работы студентов являются: обучение навыкам работы с научной литературой и практическими материалами, необходимыми для углубленного изучения дисциплины «Деловая культура и психология общения», а также развитие у них устойчивых способностей к самостоятельному (без помощи преподавателя) изучению и изложению полученной информации. В связи с этим основными задачами самостоятельной работы студентов, изучающих дисциплину, являются:

во-первых, продолжение изучения учебной дисциплины в домашних условиях по программе, предложенной преподавателем;

во-вторых, привитие студентам интереса к специальной литературе по дисциплине;

в-третьих, развитие познавательных способностей.

Изучение и изложение информации, полученной в результате изучения научной литературы и практических материалов, предполагают развитие у студентов как владения навыками устной речи, так и способностей к четкому письменному изложению материала.

Основными формами самостоятельной работы студентов являются:

Изучение теоретического материала во внеаудиторных условиях при подготовке к аудиторным занятиям (семинарам), к зачету.

Подготовка устных сообщений (докладов) к семинарским занятиям. Целью подготовки докладов является выделение проблемных вопросов по изучаемой теме. Доклад представляется устно перед студенческой группой, оформляется письменно в виде плана-конспекта и сдается преподавателю. Регламент одного доклада не может превышать 10 мин. Темы докладов указывают-

ся в планах семинарских занятий.

Подготовка рефератов по отдельным темам программы учебной дисциплины. Целью написания рефератов является привитие студентам навыков самостоятельной работы над литературными источниками, чтобы на основе их анализа и обобщения студенты могли делать собственные выводы теоретического и практического характера, обосновывая их соответствующим образом. Темы рефератов указаны к темам, предназначенным для самостоятельного изучения. Методические рекомендации по написанию рефератов содержатся в соответствующем разделе методического пособия.

Иные формы самостоятельной работы. По усмотрению преподавателя студенты могут выполнять и другие виды самостоятельной работы. В частности:

- обзор новейших научных работ (монографий, статей) по дисциплине;

- подбор материалов периодической печати по изучаемой теме.

Соответственно конкретным темам семинарских занятий студентам могут быть даны иные рекомендации.

Самостоятельная работа студентов должна быть организована с учетом времени изучения той или иной темы по учебному плану. Работа студента в аудиторных и во внеаудиторных условиях по проблематике должна максимально совпадать.

Самостоятельную работу, указанную во втором разделе, должны выполнять все без исключения студенты. Преподаватель, ведущий занятия, определяет конкретных студентов, которые будут выполнять задания (доклады, рефераты и др.). В связи с этим преподаватель должен предоставить студенту время, достаточное для выполнения того или иного дополнительного задания, возможно, с освобождением студента от подготовки к задачам и вопросам, выносимым на семинарские занятия.

Основной формой контроля за самостоятельной работой студентов являются семинарские (практические) занятия, промежуточная аттестация, а также еженедельные консультации преподавателя.

При подведении итогов самостоятельной работы (в частности, написания рефератов, подготовки докладов) преподавателем основное внимание должно уделяться разбору и оценке лучших

работ, анализу недостатков. По предложению преподавателя студент может изложить содержание выполненной им письменной работы на практических и семинарских занятиях.

2.2. Методические рекомендации по написанию рефератов

Написание рефератов является одной из форм самостоятельной работы студентов и направлено на организацию и повышение уровня выполнения самостоятельной работы, а также на усиление контроля за этой работой.

Целью написания рефератов является привитие студентам навыков самостоятельной работы над литературными источниками с тем, чтобы на основе их анализа и обобщения студенты могли делать собственные выводы теоретического и практического характера, обосновывая их соответствующим образом.

В отличие от семинарских занятий, при проведении которых студент приобретает, в частности, навыки высказывания своих суждений и изложения мнений других авторов в устной форме, написание рефератов даст ему навыки лучше делать то же самое, но уже в письменной форме, хорошем стиле.

Рефераты должны носить научно-проблемный характер. При написании такого реферата студент должен изучить и кратко изложить имеющиеся в литературе суждения по определенному, спорному в теории, вопросу (проблеме) по изучаемой теме, высказать по этому вопросу (проблеме) собственную точку зрения с соответствующим ее обоснованием.

Объем реферата должен быть в пределах 15 – 20 страниц (шрифт Times New Roman, полуторный интервал). Титульный лист должен содержать следующие сведения: наименование учебного заведения, наименование кафедры, тема, фамилия и инициалы студента, факультет, курс, номер группы, год выполнения. Реферат должен включать список использованной литературы.

Реферат сдается преподавателю. Как правило, на основании написанного реферата студент готовит небольшое (около 7 мин.) выступление на занятии, в ходе которого он должен изложить основные положения своего реферата.

РАЗДЕЛ 3. ПРАКТИКУМ

Тестовые задания для проведения промежуточного контроля знаний студентов и определению личностных качеств

1. Доктрину "человеческих отношений" обосновал

1. Элтон Мейо
2. Фредерик Тейлор
3. Зигмунд Фрейд

2. Согласно теории человеческих отношений решающую роль в производстве играет

1. Экономический фактор
2. Политический фактор
3. Психологический фактор

3. Целью этой научной и учебной дисциплины является:

1. Способствование формированию у людей соответствующих психологических и нравственных качеств
2. Повышение уровня социальной мобильности личности
3. Формирование морально-этических и нравственных качеств личности

4. Объектом дисциплины является:

1. Объективные законы экономики
2. Идеальная психическая реальность
3. Субъективные взгляды личности

5. Предметом дисциплины являются:

1. Психологическая и нравственная стороны деятельности и общения людей
2. Изучение факторов влияющих на развитие политических отношений в обществе
3. Факторы влияющие на экономическое развитие

6. Важнейшей категорией психологии делового общения является

1. Психологические особенности личности
2. Моральные принципы личности и общества
3. Психология рабочей группы, команды или трудового коллектива

7. Кто считал, что такие нравственные качества человека, как чувство долга по отношению к другим людям, уважение их, особенно старших по возрасту, выполнение установленных в обществе норм и правил поведения позволяет поддерживать порядок и гармонию в обществе

1. Кунфуций
2. В. Соловьев
3. В.И. Ленин

8. Какие мыслители пытались показать, что общественная мораль и мораль личности взаимосвязаны и определяются обстоятельствами жизни людей и их интересами

1. Г.Тард и Ф.Ницше
2. Томас Гоббс и Джон Локк
3. К.Маркс и Ф. Энгельс

9. Идеи, касающиеся проявления внутреннего мира людей и духовной стороны их общения, содержится в трудах:

1. П. Лаврова и Н. Михайловского
2. В. Ленина и Г. Плеханова
3. И. Сталина и Н. Бухарина

10. Автором "Психологической социологии" является:

1. Николай Бердяев
2. Евгений Де-Роберти
3. Николай Кареев

11. Бихевиоризм это наука

1. О культуре поведения в обществе
2. Об экономике и социальных отношениях
3. О поведении

12. Джон Уотсон является представителем

1. Бихевиоризма
2. Прагматизма
3. Позитивизма

13. Представители гештальтпсихологии главное внимание обращают

1. На внутреннюю психическую деятельность человека
2. На психологию масс

3. На психологию межличностных отношений

14. Автором «Психоанализа» является

1. К. Левин
2. З. Фрейд
3. Н. Михайловский

15. Макросреда личности учитывает

1. Общий культурно-исторический фон
2. Экономический потенциал общества
3. Закономерности социально-политических отношений

16. Существенной характеристикой микросреды личности является

1. Наличие прямых и обратных связей между личностью и ее окружением
2. Наличие средств коммуникаций
3. Наличие сформулированных правил отношений между социальными группами

17. Социальные стереотипы это:

1. Правила хорошего тона
2. Нормативные документы, в которых сформулированы правила поведения
3. Образцы восприятия и поведения для наиболее часто повторяющихся ситуаций

18. Суть инфантилизма заключается в том, что

1. Человек как бы снимает с себя ответственность за свою судьбу и делегирует свои права реальному или вымышленному лицу
2. Личность стремится самореализоваться в обществе любыми средствами
3. Общество снимает с личности ответственность и стремится защитить ее

19. По термином "имидж" понимается

1. Умение построить систему отношений в коллективе
2. Умение управлять теми впечатлениями, которые возникают по нашему поведению у других людей
3. Умение управлять другими людьми

20. Идентификация -это

1. Уподобление себя ему
2. Форма самовыражения
3. Способ выстраивания отношений в коллективе

21. Эмпатия -это

1. Неприязненное отношение одной личности к другой
2. Понимание на уровне чувств, стремление эмоционально откликнуться на проблемы другого человека
3. Выстраивание отношений коллектива к личности

22. В социальной психологии под рефлексией понимается

1. Осознание действующим индивидом того, как он воспринимается партнером по общению
2. Оценка действий индивида со стороны трудового коллектива
3. Принцип межгрупповых отношений

23. Поза — это

1. Отражение психической реакции на окружающую среду
2. Система отношений
3. Положение человеческого тела, типичное для данной культуры

24. "Закрытые" позы воспринимаются как

1. Позы недоверия, несогласия, противодействия, критики
2. Удовлетворения в процессе общения
3. Безразличия в ходе взаимоотношений между субъектами

25. "Открытые" позы воспринимаются как

1. Осторожного отношения к собеседнику
2. Позы доверия, согласия, доброжелательности, психологического комфорта
3. Индифферентного отношения к окружающим

26. К такесическим средствам общения относятся

1. Быстрая, бессвязная речь
2. Заторможенность в ходе общения
3. Динамические прикосновения в форме рукопожатия, похлопывания, поцелуи

27. Вербальные средства общения

1. Передача информации при помощи языка

2. Жестикуляция и артикуляция
3. Безразличие к собеседнику, проявляющееся в мимике

28. Если в общении мы ориентированы на себя, а не на собеседника, то мы:

1. Говорим слишком длинно, так что слушатель к концу нашего высказывания уже не помнит, что было вначале
2. Говорим быстро и связно
3. Говорим с уверенной интонацией и с весомой доказательной базой

29. Высказывания без ориентации на собеседника носят форму монолога. Сумма потерь информации при монологическом общении может достигать

1. 50% и менее
2. До 30%
3. 50% и более

30. Наиболее эффективной формой общения является:

1. Монолог
2. Позирование
3. Диалог

31. Наиболее эффективны для ведения диалога являются вопросы

1. Открытые
2. Закрытые
3. Нейтральные

32. Типичные ошибки слушания это

1. Перебивание и поспешные выводы
2. Внимательное восприятие информации
3. Проявление визуального положительного восприятия информации

33. Непрошенные советы обычно дают люди

1. Способные решить проблему
2. Не способные оказать реальную помощь
3. Не участвующие в решении конкретного вопроса

34. Главное содержание общения — это воздействие на партнера

1. Решение конкретного вопроса

2. Воздействие на партнера
3. Выработка плана конкретных действий с участниками общения

35. Одним из возможных способов понимания общения, которое дает возможность увидеть смысл и содержание и своих действий, и действий партнера, является

1. Восприятие положения партнера
2. Выработка правильной тактики поведения с партнером
3. Грамотное формулирование своих требований

36. Ориентация на контроль предполагает

1. Показать уверенность и свою силу в решении конкретного вопроса
2. Стремление контролировать, управлять ситуацией и поведением других, которые обычно сочетаются с желанием доминировать во взаимодействии
3. Раствориться в коллективе и ждать удобного момента для проявления своих способностей

37. Ориентация на понимание включает в себя стремление

1. Продемонстрировать силу и волю
2. Показать свои недостатки
3. Понять ситуацию и поведение других

38. Всякое общение начинается

1. С предварительного изучения партнера
2. Со стремления показать свое превосходство
3. С контакта

39. При установлении контакта нужно прежде всего продемонстрировать

1. Доброжелательность и открытость для общения
2. Силу и настойчивость
3. Неуверенность в решении вопросов

40. Для достижения положительных результатов следует вступить в контакт, когда

1. Собеседник занят теми или иными делами (разговаривает, причесывается и т.п.),
2. Обращаться к собеседнику со слов "Я", "Мне",
3. Начать разговор словами "Вы", "Ты"

41. Для создания непринужденной атмосферы общения можно включить человека в

1. Выполнение неких физических действий
2. Выражения благодарности и комплиментов руководству
3. Совместное распитие спиртных напитков

42. В психологии хорошо изучена роль первого впечатления, которое мы производим на собеседника или группу людей, а роль последнего впечатления

1. Не имеет значения
2. Не менее велика
3. Имеет некоторое значение

43. Вильям Штерн ввел понятие "коэффициент интеллекта" (англ. "Ай-Кью"). Этот коэффициент соотносил

1. "Умственный" возраст, определяемый по шкале Бине, с биологическим возрастом
2. Степень развитости конкретной личности
3. Уровень возможности занять ту или иную должность

44. Экстраверсия — это

1. Направленность личности на окружающий мир, людей, события
2. Направленность человека на свой внутренний мир
3. Эмоциональная неустойчивость, несбалансированность нервно-психических процессов

45. Интроверсия — это

1. Направленность личности на окружающий мир, людей, события
2. Направленность человека на свой внутренний мир
3. Эмоциональная неустойчивость, несбалансированность нервно-психических процессов

46. Нейротизм — это

1. Направленность личности на окружающий мир, людей, события
2. Направленность человека на свой внутренний мир
3. Эмоциональная неустойчивость, несбалансированность нервно-психических процессов

47. Холерик

1. Нетерпелив, неуравновешен, подвержен частым сменам настроения, неустойчив в интересах и склонностях, стремится к новому
2. Уравновешенный, общительный, выдержанный, быстро включается в работу, инициативный
3. Неуравновешенный, малоподвижный, внешне эмоционально сдержан, чувствителен, не уверен в себе, нерешителен.

48. Сангвиник

1. Неуравновешенный, малоподвижный, внешне эмоционально сдержан, чувствителен, не уверен в себе, нерешителен.
2. Уравновешенный, общительный, выдержанный, быстро включается в работу, инициативный
3. Уравновешенный, малоподвижный, осторожен, рассудительный, инертен, в меру общителен, медленно переключается с одного вида работы на другой.

49. Флегматик

1. Нетерпелив, неуравновешен, подвержен частым сменам настроения, неустойчив в интересах и склонностях, стремится к новому
2. Уравновешенный, малоподвижный, осторожен, рассудительный, инертен, в меру общителен, медленно переключается с одного вида работы на другой
3. Неуравновешенный, малоподвижный, внешне эмоционально сдержан, чувствителен, не уверен в себе, нерешителен

50. Меланхолик

1. Неуравновешенный, малоподвижный, внешне эмоционально сдержан, чувствителен, не уверен в себе, нерешителен
2. Нетерпелив, неуравновешен, подвержен частым сменам настроения, неустойчив в интересах и склонностях, стремится к новому
3. Уравновешенный, малоподвижный, осторожен, рассудительный, инертен, в меру общителен, медленно переключается с одного вида работы на другой

51. Профессиональная сфера охватывает

1. Отношения, связанные с координацией совместной деятельности

2. Взаимоотношения между личными и корпоративными ценностями, нравственными установками
3. Формальный и неформальный статус

52. Ценностно -мировоззренческая сфера связана

1. С взаимоотношениями между личными и корпоративными ценностями, нравственными установками, преобладающими в конкретной социальной группе
2. С формальным и неформальным статусом.
3. С отношениями, связанными с координацией совместной деятельности

53. Сфера межличностных отношений связана

1. С реализацией потребности в общении и самоутверждении личности в рамках коллектива, степенью удовлетворенности своей профессиональной деятельностью
2. С отношениями, связанными с координацией совместной деятельности
3. С взаимоотношениями между личными и корпоративными ценностями, нравственными установками, преобладающими в конкретной социальной группе

54. Неконструктивный климат характеризуется

1. Отсутствием нормативной документацией, регулирующей отношения
2. Отсутствием компетентного руководителя
3. Отсутствием преданности задачам команды, в нем нет высокой степени взаимной поддержки

55. Коммуникация предполагает

1. Формирование чувства принадлежности к группе
2. Активный обмен информацией и взаимное духовное обогащение членов группы
3. Наличие в коллективе технических средств связи

56. Идентификация связана с формированием

1. Чувства принадлежности к группе в процессе межличностного общения
2. Чувства принадлежности к группе
3. Чувства агрессии

57. Ситуативный лидер обладает личностными качествами

1. Имеющими значение только в какой-то вполне конкретной ситуации
2. Холерика
3. Интроверта

58. Типичная ошибка молодых руководителей — стремление

1. Сохранять дистанцию
2. Быть аккуратным и корректным
3. Стать "своим"

59. Допустимо ли игнорировать обращения подчиненных?

1. Да
2. Нет
3. В некоторых случаях

60. Под управлением принято понимать

1. Различные управленческие вопросы решаются воздействием на подчиненных
2. Процесс организации любых воздействий, направленных на реализацию преследуемых целей
3. Процесс воздействия на людей, порожденный системой как раз неформальных отношений

61. Руководство — это

1. Часть управленческой деятельности, причем именно та ее часть, в которой различные управленческие вопросы решаются воздействием на подчиненных
2. Процесс организации любых воздействий, направленных на реализацию преследуемых целей
3. Законодательная деятельность

62. Понятия "руководство" и "лидерство" связано с существованием в любой организации двух типов отношений

1. Приятельских и дружеских
2. Консалтинговых и территориальных
3. Формальных и неформальных.

63. Лидерство — это

1. Процесс воздействия на людей, порожденный системой неформальных отношений

2. Наличие приятельских и дружеских отношений со всеми
3. Сформулированные в нормативных документах правила взаимоотношений

64. Психологи выделяют стили руководства

1. Панибратский и жесткий
2. Административный и демократический
3. Сложный и простой

65. Суть делегирования полномочий:

1. Руководителю не надо делать ту работу, с которой успешно справятся его подчиненные
2. Руководитель считает, что надо заставить работников выполнять должностные обязанности
3. Руководитель безразлично относится к выполнению подчиненными должностных обязанностей

66. Вознаграждение должно быть:

1. Уверенным
2. Простым
3. Безотлагательным

67. Реакция на проступок подчиненного должна быть

1. Немедленной
2. Сложной
3. Простой

68. Мотивационная функция это:

1. Формулирование заданий
2. Создание заинтересованности в результатах и качестве труда
3. Выработка нормативно-правовой базы для реализации конкретных проектов

69. Потребности порождают

1. Ответную реакцию
2. Мотивы поведения
3. Суицид

70. Контроль должен быть:

1. Постоянным, объективным, оперативным, открытым
2. Предвзятым, субъективным, решительным

3. Связанным с определенными обстоятельствами

71. Существует ли идеальный стиль руководства

1. Да
2. Нет
3. В некоторых случаях

72. Конфликт определяется, как:

1. Столкновение противоположно направленных, несовместимых друг с другом тенденций
2. Ругань в конкретном месте по определенной проблеме
3. Жесткое взаимодействие молодежных групп

73. Этика наука:

1. Об экономике
2. О политике
3. О морали и нравственности

74. Культура поведения в деловом общении немыслима без соблюдения правил:

1. Вербального общения
2. Административного общения
3. Демократического участия

75. Деловые беседы, совещания надо стараться проводить

1. Бесконечно
2. За час— полтора
3. В течении времени, которое определил руководитель

76. Служебные записки делятся на виды:

1. Распоряжения, правила работы
2. Формальные, неформальные
3. Срочные, долговременные

78. Существенным признаком коллектива является его

1. Количественный состав
2. Правовое положение
3. Целостность

79. Верные способы уничтожения компетентных работников:

1. Регламентирование рабочего времени и контроль
2. Использование на малозначительных работах и вовлечение в

конфликты

3. Повышенная требовательность и педантичность

80. Регуляторы мотивации, используемые для увеличения удовлетворенности подчиненных

1. Индифферентное отношение к работнику
2. Стимулирование чувства причастности
3. Требовательность

81. Основные проявления Добросовестного типа личности в работе – это:

1. Скрупулезность, требовательность, ответственность
2. Лидерство, конкурентоспособность, практичность
3. Спокойствие, терпеливость, ответственность, неразборчивость

82. Успех делового общения зависит, прежде всего, от

1. Умения слушать
2. Умения красиво говорить
3. Умения аргументировать

83. Какие два вида слушания выделяют

1. Прямое и косвенное
2. Нереплексивное и рефлексивное
3. Зависимое и независимое

84. Умение внимательно молчать, не вмешиваясь в речь собеседника своими замечаниями и комментариями представляет собой

1. Нереплексивное слушание
2. Высокую эмоциональность
3. Инфантилизм

85. Процесс расшифровки смысла сообщений и установления активной обратной связи с говорящим - это

1. Рефлексивное слушание
2. Вербальный процесс
3. Раскодирование

86. Неповторимое, индивидуальное сочетание или совокупность особенностей личности представляет собой

1. Характер
2. Воля

3. Самообладание

87. Сознательное регулирование человеком своего поведения и деятельности, выраженное в умении преодолевать внутренние и внешние трудности при совершении целенаправленных действий и поступков – это

1. Воля
2. Характер
3. Самообладание

88. Волевое качество, помогающее людям управлять своими мыслями, чувствами, действиями и поступками - это

1. Приветливость
2. Самообладание
3. Образованность

89. Индивидуально-психологические особенности личности, которые проявляются в конкретной сфере и являются условием успешной работы в ней - это

1. Способности
2. Успешность
3. Талант

90. Высокий уровень развития специальных способностей говорит о

1. Образованности
2. Талантливости
3. Успешности

Тесты по определению личностных качеств

Тест: Кто я? Капитан? Рулевой? Пассажир?

Если вы хотите узнать себя, на каждый из предлагаемых вопросов ответьте правдиво: "да", "нет", "не знаю". За каждый ответ "да" на вопросы 1, 3, 5, 7, 9, 11, 13 и ответ "нет" на вопросы 2, 4, 6, 8, 10, 12, 14, 15 поставьте себе по десять баллов, за ответ "не знаю" — пять баллов, затем подсчитайте общее количество баллов. Ответ в конце теста.

1. Я всегда чувствую ответственность за все, что происходит в моей жизни.

2. В моей жизни не было бы столько проблем, если бы некоторые люди изменили свое отношение ко мне.

3. Я предпочитаю действовать, а не размышлять над причинами моих неудач.

4. Иногда мне кажется, что я родился (родилась) под несчастливой звездой.

5. Считаю, что любую проблему можно решить, и не очень понимаю тех, у кого возникают какие-то жизненные трудности.

6. Люблю помогать людям, потому что чувствую благодарность за то, что другие сделали для меня.

7. Если происходит конфликт, то размышляя, кто в нем виноват, я обычно начинаю с самого (самой) себя.

8. Иногда я думаю, что за многое в моей жизни ответственны те люди, под влиянием которых я стал (стала) таким (такой), как я есть.

9. Я считаю, что алкоголики сами виноваты в своей болезни.

10. Если черная кошка перейдет мне дорогу, я перехожу на другую сторону улицы и жду, когда кто-то пройдет впереди меня.

11. Если я простужаюсь, предпочитаю лечиться самостоятельно, а не прибегать к помощи врача.

12. Считаю, что во вздорности и агрессивности, которые так раздражают в женщине, чаще всего виноваты другие люди.

13. Уверен, что каждый человек независимо от обстоятельств должен быть сильным и самостоятельным.

14. Я знаю свои недостатки, но хочу, чтобы окружающие относились к ним снисходительно.

15. Обычно я мирюсь с ситуацией, на которую повлиять не в состоянии.

Ответ

100—150 баллов. Вы капитан собственной жизни, чувствуете ответственность за все, что с вами происходит, многое берете на себя, преодолеваете трудности, не возводя их в ранг жизненных проблем. Вы видите перед собой задачу и думаете над тем, как ее можно решить. Что при этом происходит в вашей душе — для окружающих загадка.

50—99 баллов. Вы охотно бываете рулевым, но можете, если это необходимо, передать штурвал в верные руки. При оценке причин собственных трудностей реалистичны: гибкость, чуткость и рассудительность всегда бывают вашими союзниками. Вы умеете жить в добром согласии с другими людьми, не нарушая внутреннего согласия с самим собой.

До 49 баллов. Вы часто бываете пассажиром в своей жизни, легко подчиняетесь внешним силам, считая, что так сложились обстоятельства, судьба и т.п. В своих трудностях обвиняете кого угодно, но только не себя. Настоящая независимость кажется вам недостижимой и невозможной.

Тест. Ваш уровень общительности

Этот тест поможет взглянуть на себя "со стороны", узнать достаточно ли вы коммуникабельны, корректны в отношениях со своими коллегами, сотрудниками, членами семьи.

На каждый из 16 вопросов отвечайте быстро и однозначно: "да", "нет", "иногда".

1. Вам предстоит ординарная или деловая встреча. Выбивает ли вас ее ожидание из колеи?

2. Вызывает ли смятение и неудовольствие поручение выступить с докладом, сообщением, информацией на каком-либо совещании, собрании?

3. Не откладываете ли вы визит к врачу до последнего момента?

4. Вам предлагают выехать в командировку в город, где никогда не бывали. Приложите ли вы максимум усилий, чтобы избежать этой командировки?

5. Любите ли делиться своими переживаниями с кем бы то ни было?

6. Раздражаетесь ли, если незнакомый человек на улице обра-

тится к вам с просьбой (показать дорогу, назвать время, ответить на вопрос)?

7. Верите ли, что существует проблема "отцов и детей" и что людям разных поколений трудно понимать друг друга?

8. Постесняетесь ли напомнить знакомому, что он забыл вернуть вам деньги, которые занял несколько месяцев назад?

9. В кафе или столовой вам подали явно недоброкачественное блюдо. Промолчите ли вы, лишь рассерженно отодвинув тарелку?

10. Оказавшись один на один с незнакомым человеком, вы не вступите с ним в беседу и будете тяготиться, если первым заговорит он?

11. Вас приводит в ужас любая длинная очередь, где бы она ни была. Предпочитаете ли отказаться от своего намерения или встанете в хвост и будете томиться в ожидании?

12. Бойтесь ли участвовать в какой-либо комиссии по рассмотрению конфликтных ситуаций?

13. У вас есть собственные сугубо индивидуальные критерии оценки произведений литературы, живописи, культуры и никаких чужих мнений на этот счет не приемлете. Это так?

14. Услышав где-либо в кулуарах высказывание явно ошибочной точки зрения по хорошо известному вам вопросу, предпочитаете ли промолчать и не вступать в спор?

15. Вызывает ли у вас досаду чья-либо просьба помочь разобраться в том или ином служебном вопросе или учебной теме?

16. Охотнее ли излагаете свою точку зрения (мнение, оценку) в письменной форме, чем в устной?

Оценка результатов. "Да" - 2 очка, "иногда" — 1 очко, "нет" — 0 очков. Полученные очки просуммируйте и по классификатору определите, к какой категории относитесь.

30—32 очка. Вы явно некоммуникабельны и это ваша беда, так как страдаете от этого не только сами, но и близкие вам люди. Старайтесь быть общительней, контролируйте себя.

25—29 очков. Вы замкнуты, не разговорчивы, предпочитаете одиночество, новая работа и необходимость новых контактов выводят вас из равновесия. Вы знаете эту особенность вашего характера и бываете недовольны собой, поэтому в вашей власти переломить эти особенности характера.

19—24 очка. Вы, в известной степени, общительны и в незна-

комой обстановке чувствуете себя вполне уверенно. Однако с новыми людьми сходитесь с оглядкой, в спорах и диспутах участвуете неохотно.

14—18 очков. У вас нормальная коммуникабельность. Вы любознательны, охотно слушаете собеседника, достаточно терпеливы в общении с другими, отстаиваете спокойно свою точку зрения, в то же время не любите шумных компаний, а многословие вызывает у вас раздражение.

9—13 очков. Вы весьма общительны, любопытны, разговорчивы, любите высказываться по различным вопросам, охотно знакомитесь с новыми людьми, бывать в центре внимания, никому не отказываете в просьбах, хотя не всегда можете их выполнить. Чего вам не хватает, так это усидчивости, терпения и отваги при столкновении с серьезными проблемами. При желании это легко исправить.

4—8 очков. Вы должно быть "рубаха-парень". Общительность бьет из вас ключом, вы всегда в курсе всех дел, охотно принимаете участие во всех дискуссиях, охотно берете слово по любому поводу, беретесь за любое дело, хотя не всегда можете успешно довести его до конца. По этой причине коллеги и руководители относятся к вам с некоторой опаской и сомнениями.

3 очка и менее. Ваша коммуникабельность носит болезненный характер. Вы говорливы, вмешиваетесь в дела, которые не имеют к вам никакого отношения, вольно или невольно часто бываете причиной разного рода конфликтов. Вспыльчивы, обидчивы, необъективны. Людям на работе и дома трудно с вами. Подумайте над этим.

Тест. Ваш стиль делового общения

С помощью этого теста вы можете оценить свой стиль делового общения. Вам предложено 80 утверждений. Из каждой пары выберите одно ~ то, которое, как вы считаете, наиболее соответствует вашему поведению. Обратите внимание на то, что ни одна пара не должна быть пропущена. Тест построен таким образом, что ни одно из приведенных ниже утверждений не является ошибочным.

1. Я люблю действовать.
2. Я работаю над решением проблем систематическим обра-

ЗОМ.

3. Я считаю, что работа в командах более эффективна, чем на индивидуальной основе.

4. Мне очень нравятся различные нововведения.

5. Я больше интересуюсь будущим, чем прошлым.

6. Я очень люблю работать с людьми.

7. Я люблю принимать участие в хорошо организованных встречах.

8. Для меня очень важными являются окончательные сроки.

9. Я против откладывания и проволочек.

10. Я считаю, что новые идеи должны быть проверены прежде, чем они будут применяться на практике.

11. Я очень люблю взаимодействовать с другими людьми. Это меня стимулирует и вдохновляет.

12. Я всегда стараюсь искать новые возможности.

13. Я сам люблю устанавливать цели, планы и т.п.

14. Если я что-либо начинаю, то доделываю это до конца.

15. Обычно я стараюсь понять эмоциональные реакции других

16. Я создаю проблемы другим людям.

17. Я надеюсь получить реакцию других на свое поведение.

18. Я нахожу, что действия, основанные на принципе "шаг за шагом", являются очень эффективными.

19. Я думаю, что хорошо могу понимать поведение и мысли других.

20. Я люблю творческое решение проблем.

21. Я все время строю планы на будущее.

22. Я восприимчив к нуждам других.

23. Хорошее планирование ~ ключ к успеху.

24. Меня раздражает слишком подробный анализ.

25. Я остаюсь невозмутимым, если на меня оказывают давление.

26. Я очень ценю опыт.

27. Я прислушиваюсь к мнению других.

28. Говорят, что я быстро соображаю.

29. Сотрудничество является для меня ключевым словом.

30. Я использую логические методы для анализа альтернатив.

31. Я люблю, когда одновременно у меня идут разные проекты.

32. Я постоянно задаю себе вопросы.

33. Деля что-либо, я тем самым учусь.
34. Полагаю, что я руководствуюсь рассудком, а не эмоциями-
35. Я могу предсказать, как другие будут вести себя в той или иной ситуации.
36. Я не люблю вдаваться в детали.
37. Анализ всегда должен предшествовать действиям.
38. Я способен оценить климат в группе.
39. У меня есть склонность не заканчивать начатые дела.
40. Я воспринимаю себя как решительного человека.
41. Я ищу такие дела, которые бросают мне вызов.
42. Я основываю свои действия на наблюдениях и фактах.
43. Я могу открыто выразить свои чувства.
44. Я люблю формулировать и определять контуры новых проектов.
45. Я очень люблю читать.
46. Я воспринимаю себя как человека, способного интенсифицировать, организовать деятельность других.
47. Я не люблю заниматься одновременно несколькими вопросами.
48. Я люблю достигать поставленных целей.
49. Мне нравится узнавать что-либо о других людях.
50. Я люблю разнообразие.
51. Факты говорят сами за себя.
52. Я использую свое воображение, насколько это возможно.
53. Меня раздражает длительная, кропотливая работа.
54. Мой мозг никогда не перестает работать.
55. Важному решению предшествует подготовительная работа.
56. Я глубоко уверен в том, что люди нуждаются друг в друге, чтобы завершить работу.
57. Я обычно принимаю решение, особо не задумываясь.
58. Эмоции только создают проблемы.
59. Я люблю быть таким же, как другие.
60. Я не могу быстро прибавить пятнадцать к семнадцати.
61. Я примеряю свои новые идеи к людям.
62. Я верю в научный подход.
63. Я люблю, когда дело сделано.

64. Хорошие отношения необходимы.
65. Я импульсивен.
66. Я нормально воспринимаю различия в людях.
67. Общение с другими людьми значимо само по себе.
68. Люблю, когда меня интеллектуально стимулируют.
69. Я люблю организовывать что-либо.
70. Я часто перескакиваю с одного дела на другое.
71. Общение и работа с другими являются творческим процессом.
72. Самоактуализация является крайне важной для меня.
73. Мне очень нравится играть идеями.
74. Я не люблю попусту терять время.
75. Я люблю делать то, что у меня получается.
76. Взаимодействуя с другими, я учусь.
77. Абстракции интересны для меня.
78. Мне нравятся детали.
79. Я люблю кратко подвести итоги, прежде чем прийти к какому-либо умозаключению.
80. Я достаточно уверен в себе.

Ключ

Обведите те номера, на которые вы ответили положительно, и отметьте их в приведенной ниже таблице. Посчитайте количество баллов по каждому стилю (один положительный ответ равен 1 баллу). Тот стиль, по которому вы набрали наибольшее количество баллов (по одному стилю не может быть более 20 баллов), наиболее предпочтителен для вас. Если вы набрали одинаковое количество баллов по двум стилям, значит, они оба присущи вам.

Стиль 1: 1, 8, 9, 13, 17, 24, 26, 31, 33, 40, 41, 48, 50, 53, 57, 63, 65, 70, 74, 79

Стиль 2: 2, 7, 10, 14, 18, 23, 25, 30, 34, 37, 42, 47, 51, 55, 58, 62, 66, 69, 75, 78

Стиль 3: 3, 6, 11, 15, 19, 22, 27, 29, 35, 38, 43, 46, 49, 56, 59, 64, 67, 71, 76, 80

Стиль 4: 4, 5, 12, 16, 20, 21, 28, 32, 36, 39, 44, 45, 52, 54, 60, 61, 68, 72, 73, 77

Стиль 1 — ориентация на действие. Характерно обсуждение результатов, конкретных вопросов, поведения, ответственности,

опыта, достижений, решений. Люди, владеющие этим стилем, прагматичны, прямолинейны, решительны, легко переключаются с одного вопроса на другой, часто взволнованы.

Стиль 2 — ориентация на процесс. Характерно обсуждение фактов, процедурных вопросов, планирования, организации, контроля, деталей. Человек, владеющий этим стилем, ориентирован на систематичность, последовательность, тщательность. Он честен, многословен и мало эмоционален.

Стиль 3 — ориентация на людей. Характерно обсуждение человеческих нужд, мотивов, чувств, "духа работы в команде", понимания, сотрудничества. Люди этого стиля эмоциональны, чувствительны, сопереживающие и психологически ориентированы.

Стиль 4 — ориентация на перспективу, на будущее. Людям этого стиля присуще обсуждение концепций, больших планов, нововведений, различных вопросов, новых методов, альтернатив. Они обладают хорошим воображением, полны идей, но мало реалистичны и порой их сложно понимать.

Тест . Оценка самоконтроля в общении (по Мариону Снайдеру)

С помощью этого теста вы можете определить свой уровень контроля при общении с другими людьми. Внимательно прочтите десять предложений, описывающих реакции на некоторые ситуации. Каждое из них оцените, как верное или неверное для себя. Верное — обозначьте буквой В, а неверное — буквой Н.

1. Мне кажется трудным искусство подражать привычкам других людей.

2. Я бы, пожалуй, мог свалить дурака, чтобы привлечь внимание или позабавить окружающих.

3. Из меня мог бы выйти неплохой актер.

4. Другим людям иногда кажется, что я переживаю что-то более глубоко, чем это есть на самом деле.

5. В компании я редко оказываюсь в центре внимания.

6. В разных ситуациях и в общении с разными людьми я часто веду себя совершенно по-разному.

7. Я могу отстаивать только то, в чем я искренне убежден.

8. Чтобы преуспеть в делах и в отношениях с людьми, я стараюсь быть таким, каким меня ожидают видеть.

9. Я могу быть дружелюбным с людьми, которых я не выношу.

10. Я не всегда такой, каким кажусь.

Оценка результатов: по одному баллу начисляется ответ "Н" за 1, 5, 7 вопросы и за ответ "В" — на все остальные. Подсчитайте сумму баллов.

0—3 балла показывает низкий коммуникативный контроль, т.е. ваше поведение устойчиво и не считаете нужным меняться в зависимости от ситуации. Вы способны к искреннему раскрытию в общении, от чего некоторые считают вас "неудобным" по причине вашей прямолинейности.

4—6 баллов говорит о среднем коммуникативном контроле. Вы искренни, но не сдержаны в своих эмоциональных проявлениях. Однако считаетесь в своем поведении с окружающими людьми.

7—10 баллов указывает на высокий коммуникативный контроль. Вы легко входите в любую роль, гибко реагируете на изменение ситуации, хорошо чувствуете и можете предвидеть впечатление, которое производите на окружающих.

Тест . Умеете ли вы слушать?

Понятие "коммуникативные умения" предполагает также умение установить дружескую атмосферу, понять проблемы собеседника. Ответы из десяти вопросов теста оцениваются следующим образом:

"Почти всегда" — 2 балла, "В большинстве случаев" — 4 балла, "Иногда" — 6 баллов, "Редко" — 8 баллов, "Почти никогда" — 10 баллов.

1. Стараетесь ли вы "свернуть" беседу в тех случаях, когда тема (или собеседник) не интересны вам?

2. Раздражают ли вас манеры вашего партнера по общению?

3. Может ли неудачное выражение другого человека спровоцировать вас на резкость или грубость?

4. Избегаете ли вступать в разговор с неизвестным или мало знакомым человеком?

5. Имеете ли привычку перебивать говорящего?

6. Делаете ли вы вид, что внимательно слушаете, а сами ду-

маете совсем о другом?

7. Меняете ли тон, голос, выражение лица в зависимости от того, кто ваш собеседник?

8. Меняете ли тему разговора, если собеседник коснулся неприятной для вас темы?

9. Поправляете ли человека, если в его речи встречаются неправильно произнесенные слова, названия, вульгаризмы?

10. Бывает ли у вас снисходительно-менторский тон с оттенком пренебрежения и иронии по отношению к тому, с кем говорите?

Оценки результатов

Чем больше баллов, тем в большей степени развито умение слушать. Если набрано более 62 баллов, то умение слушать — выше "среднего уровня". Обычно средний балл слушателей 55. Если оценка ниже, то вам стоит последить за собой при разговоре.

Тест. Умеете ли вести деловое обсуждение

Тест поможет проанализировать ваше поведение во время делового совещания, беседы, определить стиль поведения. Следует иметь в виду, что каждый из этих стилей зависит от конкретной ситуации. В одних случаях успех приносит авторитарное поведение, не допускающее возражений, в других — тактическое, гибкое поведение. Но все-таки авторитарное ведение совещания следует отнести к нежелательным исключениям, особенно если с его участниками придется работать дальше.

Ответьте на вопросы и запишите оценки в баллах (от 1 до 5):

1 — нет, так не бывает; 2 — нет, как правило, так не бывает; 3 — неопределенная оценка; 4 — да, как правило, так бывает; 5 — да, так бывает всегда.

1. Даю подчиненным нужные поручения даже в том случае, если есть опасность, что при их невыполнении критиковать будут меня.

2. У меня всегда много идей и планов.

3. Прислушиваюсь к замечаниям других.

4. В основном мне удается привести логически правильные аргументы при обсуждении.

5. Настраиваю сотрудников на то, чтобы они решили свои задачи самостоятельно.

6. Если меня критикуют, то защищаюсь, несмотря ни на что.
7. Когда другие приводят свои доводы, всегда прислушиваюсь.
8. Для того чтобы провести какое-то мероприятие, мне приходится строить планы заранее.
9. Свои ошибки, как правило, признаю.
10. Предлагаю альтернативы к предложениям других.
11. Защищаю тех, у кого есть трудности.
12. Высказываю свои мысли с максимальной убедительностью.
13. Мой энтузиазм заразителен.
14. Принимаю во внимание точки зрения других и стараюсь их включить в проект решения.
15. Обычно настаиваю на своей точке зрения и гипотезах.
16. С пониманием выслушиваю и агрессивно высказываемые контраргументы.
17. Ясно выражаю свои взгляды.
18. Всегда признаюсь в том, что не все знаю.
19. Энергично защищаю свои взгляды.
20. Стараюсь развивать чужие мысли так, как будто бы они были моими.
21. Всегда продумываю то, что могли бы ответить другие, и ищу контраргументы.
22. Помогаю другим советом, как организовать свой труд.
23. Увлекаюсь своими проектами, обычно не беспокоюсь о чужих работах.
24. Прислушиваюсь и к тем, кто имеет точку зрения, отличную от моей.
25. Если кто-то не согласен с моим проектом, то не сдаюсь, ищу новые пути, как переубедить другого.
26. Использую все средства, чтобы заставить согласиться с мной.
27. Открыто говорю о своих надеждах, опасениях и личных трудностях.
28. Всегда нахожу, как облегчить другим поддержку моих проектов.
29. Понимаю чувства других людей.
30. Больше говорю о собственных мыслях, чем выслушиваю чужие.

31. Прежде чем защищаться, всегда выслушиваю критику.
32. Излагаю свои мысли системно.
33. Помогаю другим получить слово.
34. Внимательно слежу за противоречиями в чужих рассуждениях.
35. Меняю точку зрения для того, чтобы показать другим, что слежу за ходом их мыслей.
36. Как правило, никого не перебиваю.
37. Не притворяюсь, что уверен в своей точке зрения, если это не так.
38. Трачу много энергии на то, чтобы убедить других, как им нужно правильно поступать.
39. Выступаю эмоционально, чтобы вдохновить людей на работу.
40. Стремлюсь, чтобы при подведении итогов были активны и те, кто редко просит слова.

Ключ к тесту

Суммируйте баллы, полученные при ответах на утверждения 1, 3, 5, 7, 9, 11, 14, 16, 19, 20, 22, 24, 27, 29, 31, 33, 35, 36, 37, 40, и обозначьте сумму через А (20—100 баллов).

Затем сложите баллы, полученные при ответах на утверждения 2, 4, 6, 8, 10, 12, 13, 15, 17, 19, 21, 23, 25, 26, 28, 30, 32, 34, 38, 39. Сумма В должна составлять 20—100 баллов.

Если сумма А по крайней мере на 10 баллов превышает сумму В, то вы хороший дипломат, стремитесь учесть мнения других и убедиться в том, что собственные ваши идеи согласуются с мыслями сотрудников. При этом неизбежны компромиссы, зато у участников совещания появляется убеждение, что их мнение вам как руководителю совещания небезразлично.

Если же сумма В как минимум на 10 баллов выше суммы А, то вы ведете совещание авторитарно, властно, не обращая внимания на окружающих. Вы не добиваетесь всеобщего согласия и не стремитесь сделать решение общим делом. Однако бразды правления вы крепко держите в своих руках.

Если же обе суммы различаются менее чем на 10 баллов, то ваше поведение может быть как дипломатичным, так и авторитарным в зависимости от обстоятельств.

**Тест . Ваш способ реагирования в конфликте
(Кеннет У.Томас)**

Тест позволит определить основные способы реагирования на конфликтные ситуации. К. Томас по 12 суждениям из 30 пар выявляет пять возможных вариантов поведения человека в конфликтной ситуации: соперничество, сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление. Выберите то суждение, которое наиболее типично для вашего поведения.

1. а) Иногда я представляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса;

б) Чем обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, в чем мы оба согласны.

2. а) Я стараюсь найти компромиссное решение;

б) Я пытаюсь уладить дело с учетом интересов другого человека и моих собственных.

3. а) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего;

б) Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.

4. а) Я стараюсь найти компромиссное решение;

б) Я стараюсь не задеть чувств другого человека.

5. а) Улаживая спорную ситуацию, все время пытаюсь найти поддержку у другого человека;

б) Стараюсь делать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

6. а) Я пытаюсь избежать неприятностей для себя;

б) Я стараюсь добиться своего.

7. а) Стараюсь отложить решение спорного вопроса, с тем чтобы со временем решить его окончательно;

б) Считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться в другом.

8. а) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего;

б) Первым делом стараюсь определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.

9. а) Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникших разногласий;

б) Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.

10. а) Я твердо стремлюсь добиться своего;

б) Я пытаюсь найти компромиссное решение.

11. а) Первым делом стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые вопросы и интересы;

б) Стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения.

12. а) Зачастую избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры;

б) Даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет навстречу.

13. а) Предлагаю среднюю позицию;

б) Настаиваю, чтобы все было сделано по-моему.

14. а) Сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах;

б) Пытаюсь доказать другому логику и преимущество моих взглядов.

15. а) Стараюсь успокоить другого и сохранить наши отношения;

б) Стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряжения.

16. а) Стараюсь не задеть чувств другого;

б) Обычно пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.

17. а) Обычно настойчиво стремлюсь добиться своего;

б) Стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

18. а) Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем;

б) Дам возможность другому остаться при своем мнении, если он идет мне навстречу.

19. а) Первым делом пытаюсь определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы;

б) Стараюсь отложить спорные вопросы, с тем чтобы со временем решить их окончательно.

20. а) Пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия;

б) Стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих.

21. а) Во время переговоров стараюсь быть внимательным к другому;

б) Всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.

22. а) Пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей и позицией другого человека;

б) Отстаиваю свою позицию.

23. а) Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас;

б) Иногда предоставляю другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

24. а) Если позиция другого кажется ему очень важной, я стараюсь идти ему навстречу;

б) Стараюсь убедить другого пойти на компромисс.

25. а) Пытаюсь убедить другого в своей правоте;

б) Ведя переговоры, стараюсь быть внимательным к аргументам другого.

26. а) Обычно я предлагаю среднюю позицию;

б) Почти всегда стремлюсь удовлетворить интересы каждого из нас.

27. а) Зачастую стремлюсь избежать споров;

б) Если это сделает другого человека счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.

28. а) Обычно настойчиво стремлюсь добиться своего;

б) Улаживая ситуацию, обычно стремлюсь найти поддержку у другого.

29. а) Предлагаю среднюю позицию;

б) Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за возникающих разногласий.

30. а) Стараюсь не задеть чувств другого;

б) Всегда занимаю такую позицию в споре, чтобы мы совместно могли добиться успеха.

Ключ

Соперничество: 3а, 6б, 8а, 9б, 10а, 13б, 14б, 16б, 17а, 22б, 25а, 28а. Сотрудничество: 2б, 5а, 8б, 11а, 14а, 19а, 20а, 21б, 23а, 26б, 28б, 30б.

Компромисс: 2а, 4а, 7б, 10б, 12б, 13а, 18б, 20б, 22а, 24б, 26а, 29а.

Избегание: 1а, 5б, 7а, 9а, 12а, 15б, 17б, 19б, 21а, 23б, 27а, 29б.

Приспособление: 1б, 3б, 4б, 6а, 11б, 15а, 16а, 18а, 24а, 25б, 27б, 30а.

Полученные количественные оценки сравниваются между

собой для выявления наиболее предпочитаемой формы социального поведения в ситуации конфликта, тенденций его взаимоотношений в сложных условиях.

Тест . Конфликтная ли вы личность?

Чтобы узнать конфликтная ли вы личность, воспользуйтесь следующим тестом, выбрав по одному ответу на каждый вопрос.

1. В общественном транспорте начался спор на повышенных тонах. Ваша реакция?

- а) не принимаю участия;
- б) кратко высказываюсь в защиту стороны, которую считаю правой;
- в) активно вмешиваюсь, чем "вызываю огонь на себя".

2. Выступаете ли на собраниях с критикой руководства?

- а) нет;
- б) только если для этого имею веские основания;
- в) критикую по любому поводу не только начальство, но и тех, кто его защищает.

3. Часто ли спорите с друзьями?

- а) только если это люди необидчивые;
- б) лишь по принципиальным вопросам;
- в) споры — моя стихия.

4. Дома на обед подали недосоленное блюдо. Ваша реакция?

- а) не буду поднимать бучу из-за пустяков;
- б) молча возьму солонку;
- в) не удержусь от замечаний.

5. Если на улице, в транспорте вам наступили на ногу...

- а) с возмущением посмотрю на обидчика;
- б) сухо сделаю замечание;
- в) выскажусь, не стесняясь в выражениях.

6. Если кто-то из близких купил вещь, которая вам не понравилась ...

- а) промолчу;
- б) ограничусь коротким тактичным комментарием;
- в) устрою скандал.

7. Не повезло в лотерее. Как к этому отнесетесь?

- а) постараюсь казаться равнодушным, но дам себе слово никогда больше не участвовать в ней;

б) не скрою досаду, но отнесусь к происшедшему с юмором, пообещав взять реванш;

в) проигрыш надолго испортит настроение.

Оценка результатов

Каждое а — 4 очка; б—2 очка; в—0 очков.

От 20—28 очков. Вы тактичны и миролюбивы, уходите от конфликтов и споров, избегаете критических ситуаций на работе и дома. Может поэтому иногда называют вас приспособленцем.

От 10—18 очков. Вы слывете человеком конфликтным. Но на самом деле конфликтуете лишь тогда, когда нет другого выхода и все средства исчерпаны. При этом не выходите за рамки корректности, твердо отстаиваете свое мнение. Все это вызывает к вам уважение.

До 8 очков. Конфликты и споры — это ваша стихия. Любите критиковать других, но не выносите критики в свой адрес. Ваша грубость и несдержанность отталкивает людей. С вами трудно как на работе, так и дома. Постарайтесь перебороть свой характер.

Тест «Вот какой у меня темперамент!»

Этот несложный тест позволит каждому желающему методом «Экспресс-самоопрос» с достаточной точностью определить свой темперамент. Для этого нужно выразить свое мнение по поводу 12 вопросов. Если очередной вопрос совпадает с вашим мнением, то надо ответить «да» или (+1). Если ваша оценка не совпадает с предложенным вопросом, вы отвечаете «нет» или (-1).

1. Обычно вы осуществляете деятельность (учебу) без предварительного планирования?

2. Случается ли, что вы чувствуете себя то счастливым, то несчастным без видимых на то причин?

3. Чувствуете ли вы себя счастливым, когда занимаетесь делом, требующим немедленных действий?

4. Подвержены ли вы колебаниям настроения без видимых причин?

5. При завязывании новых знакомств вы первым проявляете инициативу?

6. Часто ли вы бываете в плохом настроении?

7. Склонны ли вы действовать быстро и решительно?

8. Бывает ли, что вы пытаетесь на чем-либо сосредоточиться, но не можете?

9. Вы пылкий человек?

10. Бывает ли так, что в беседе с другими вы присутствуете лишь физически, а мысленно отсутствуете?

11. Чувствуете ли вы себя неуютно, когда не имеете возможности общаться?

12. Бывает ли, что временами вы полны энергии, а порой, наоборот, очень пассивны?

Обработка данных:

Отложите количество ответов «да» (+) на все утверждения с нечетными номерами по горизонтальной оси вправо от 0, а ответы «нет» (-) – влево. Для вопросов с четными номерами: количество ответов «да» (+) по вертикальной оси следует отложить вверх от 0, а количество «нет» (-) – вниз. Через полученные точки надо провести параллельно осям прямые до пересечения.

Площадь полученного прямоугольника отражает особенности вашего темперамента, а распределение прямоугольника по секторам показывает преобладающие его компоненты – холерик (1); сангвиник (2); флегматик (3); меланхолик (4). В ярко выраженной форме эти компоненты встречаются очень редко.

Тест на оценку самоконтроля в общении

(разработан американским психологом Марион Снайдером).

Инструкция: внимательно прочтите десять предложений, описывающих реакции на некоторые ситуации. Каждое из них вы должны оценить как верное или неверное применительно к себе. Если предложение кажется Вам верным, поставьте рядом с порядковым номером букву «В», если неверным или преимущественно неверным – букву «Н».

Мне кажется трудным искусство подражать привычкам других людей.

Я бы, пожалуй, мог свалить дурака, чтобы привлечь внимание или позабавить окружающих.

Из меня мог бы выйти неплохой актер.

Другим людям иногда кажется, что я переживаю что-то более глубоко, чем это есть на самом деле.

В компании я редко оказываюсь в центре внимания.

В разных ситуациях и в общении с разными людьми я часто веду себя совершенно по-разному.

Я могу отстаивать только то, в чем искренне убежден.

Чтобы преуспеть в делах и в отношениях с людьми, я стараюсь быть таким, каким меня ожидают видеть.

Я могу быть дружелюбным с людьми, которых я не выношу.

Я не всегда такой, каким кажусь.

Подсчет результатов: по одному баллу начисляется за ответ «Н» на 1, 5 и 7 вопросы и за ответ «В» – на все остальные. Подсчитайте сумму баллов. Если Вы искренне отвечали на вопросы, то о вас, по-видимому, можно сказать следующее:

0–3 балла – у вас низкий коммуникативный контроль. Ваше поведение устойчиво, и вы не считаете нужным изменяться в зависимости от ситуаций. Вы способны к искреннему самораскрытию в общении. Некоторые считают вас «неудобным» в общении по причине вашей прямолинейности.

4–6 баллов – у вас средний коммуникативный контроль, вы искренни, но не сдержанны в своих эмоциональных проявлениях, считаетесь в своем поведении с окружающими людьми.

7–10 баллов – у вас высокий коммуникативный контроль. Вы легко входите в любую роль, гибко реагируете на изменение ситуации, хорошо чувствуете и даже в состоянии предвидеть впечатление, которое вы произведете на окружающих.

3.2. Перечень вопросов к зачету

Оценка «Зачтено» по дисциплине «Деловая культура и психология общения» выставляется по итогам проведения текущего контроля и при выполнении заданий всех практических и лекционных занятий, а также самостоятельной работы студентов.

Оценка «Не зачтено» по дисциплине «Деловая культура и психология общения» выставляется если студент не выполняет задания практических и лекционных занятий, а также текущего контроля и самостоятельной работы. Решающим фактором при выставлении оценки «Не зачтено» является безуспешное выполнение итогового теста, отражающего уровень и глубину знаний студента по изучаемому курсу.

1. Доктрина «Человеческих отношений» Э. Мэйо
2. Сущность тейлоризма

3. Факторы отношений в процессе производства
4. Сущность психологических отношений
5. Идеи Г. Тарда и Ф. Ницше
6. Российские мыслители о морали и нравственности в системе отношений
7. Идеи И. Сталина и Н. Бухарина
8. Сущность бихевиоризма
9. Сущность гештальтпсихологии
10. Психоанализ и его влияние на проблемы взаимоотношений
11. Определение макросреды и микросреды
12. Социализация личности
13. Имитация и идентификация личности
14. «Закрытые» и «Открытые» личности
15. Вербальные средства общения
16. Невербальные средства общения
17. Детерминанты поведения в практике делового общения
18. Понятие «Коэффициент интеллекта»: история и современность
19. Характеристика экстраверсии, интроверсии и нейротизма
20. Типология личности
21. Понятие ценностно-мировоззренческой сферы
22. Неконструктивный климат в коллективе
23. Коммуникация как средство общения
24. Лидерство как социальный феномен
25. Руководство и Лидерство – сравнительный анализ
26. Понятие социального контроля и его проявления
27. Стили руководства и их классификация
28. Конфликты: межличностные и межгрупповые
29. Переговоры как разновидность делового общения
30. Стратегия и тактика деловых переговоров
31. Стадии и участники конфликтов
32. Культура поведения личности в конфликтной ситуации
33. Культура поведения в деловом общении
34. Понятие «Деловая беседа» и ее проведение
35. Проявления добросовестного типа личности
36. Регулятивные мотивации личности
37. Виды слушания и внимания
38. Процесс смысла сообщений и установления обратной связи
39. Понятия: характер, воля, самообладание

40. Волевые качества личности
41. Особенности индивидуальных способностей личности
42. Понятие «этика делового общения»
43. Основные принципы этики делового общения (вертикальные, горизонтальные)

3.3 Глоссарий

Вербальное общение - словесное, речевое общение.

Диалог - форма устной речи, разговор двух или нескольких лиц. В деловом общении представляет собой взаимный обмен информацией и учет каждым его участником психических состояний собеседников и их интересов.

Доминанта - психофизиологический фактор, определяющий в течении того или иного времени направленность мышления, поведения и деятельности человека.

Индивидуальность - совокупность неповторимых, уникальных свойств данного человека, отличающих его от других людей.

Интеллект - человеческая способность мыслить, рационально познавать мир.

Интерес - побудительная сила деятельности людей.

Интерииоризация - формирование умственных действий человека путем усвоения им содержания и форм его предметной деятельности. Перевод внешней орудийной деятельности в его внутреннюю мыслительную деятельность.

Интуиция - внутреннее созерцание.

Когнитивная психология - направление в современной психологии. Его представители - Дж. Келли, Ж. Пиаже и др. исходят из того, что главную роль в поведении людей играет их сознание, познавательная способность и мышление.

Коммуникация - общение, передача информации.

Конфликт - высшая степень развития социальных противоречий, острое столкновение противоположно направленных мнений, позиций, сил.

Лидер - человек, обладающий наибольшим авторитетом и влиянием в группе, организации, политической партии, государстве.

Личность - характеристика социальной природы и сущности человека, совокупность его социальных качеств как субъекта деятельности, мышления, общественных отношений и межличностного общения.

Макросреда - совокупность всех природных и социальных условий, в которых осуществляется жизнедеятельность человека и различных социальных групп.

Межличностное общение - общение между отдельными личностями, обусловленное обстоятельствами природной и социальной среды, а также личными мотивами, проявляющимися в соответствующих потребностях, интересах, целях и идеалах тех или иных людей.

Микросреда - то часть природной и социальной среды, с которой непосредственно взаимодействуют личность или другие субъекты в процессе своей жизнедеятельности.

Мотивы поведения - побуждения к деятельности, связанные с удовлетворением потребностей человека.

Невербальное общение - несловесная сторона общения с помощью мимики, визуальных контактов, жестов и т.д.

Общение - определяется в психологии как взаимодействие двух или более людей, состоящее в обмене информацией познавательного, эмоционально-оценочного или другого характера.

Деловое общение - вид общения, определяющим содержанием которого выступает совместная деятельность людей, их общее дело.

Психика человека - совокупность всех присущих человеку психических процессов, так или иначе отражающих объективную природную и социальную действительность.

Психология личности - основная категория психической науки, прежде всего общей психологии, изучающей все проявления психики людей.

Психология общения - раздел общей и социальной психологии, раскрывающей психологические механизмы общения людей, прежде всего стимулы и мотивы общения, его способы и формы, складывающиеся стереотипы и «технологии» общения.

Резюмирование - подведение итогов беседы или текста.

Этика - учение о морали и нравственности.

Этика делового общения - учение о проявлении морали и нравственности в деловом общении, взаимоотношениях деловых партнеров.

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	3
Раздел 1. Методические рекомендации	4
Содержание разделов учебной дисциплины «Деловая культура и психология общения».....	4
Темы занятий.....	6
Раздел 2. Рекомендации по самостоятельному изучению курса «Деловая культура и психология общения».....	23
2.1. Общие методические рекомендации по самостоятельной работе.....	23
2.2. Методические рекомендации по написанию рефератов.....	25
Раздел 3. Практикум.....	26
3.1. Тестовые задания для проведения промежуточного контроля знаний студентов и определению личностных качеств.....	26
3.2. Перечень вопросов к зачету.....	58
3.3. Глоссарий.....	60



Издается в авторской редакции.

Подписано в печать 25.07.2014 г. Формат 60x80/16
Бумага кн.-журн. П.л. 4,0 Гарнитура Таймс.
Тираж 50 экз. Заказ № 10356

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Воронежский государственный аграрный университет имени императора Петра I»
Типография ФГБОУ ВПО Воронежский ГАУ 394087, Воронеж, ул. Мичурина, 1
Информационная поддержка: <http://tipograf.vsau.ru>

Отпечатано с оригинал-макета заказчика. Ответственность за содержание
предоставленного оригинал-макета типография не несет.
Требования и пожелания направлять авторам данного издания.