

Министерство сельского хозяйства Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования

«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ИМЕНИ ИМПЕРАТОРА ПЕТРА I»

Отделение среднего профессионального образования

Кафедра гуманитарных и естественно-научных дисциплин

## **КУЛЬТУРА И ПСИХОЛОГИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ**

методические указания по освоению дисциплины и самостоятельной работы для  
обучающихся по профессии

35.01.19 Мастер садово-паркового и ландшафтного строительства

Воронеж – 2023

Составитель: Е.В. Обрывкова

Рецензент: к.пед.наук, доцент кафедры русского и иностранных языков  
Р.Г. Бемянский

Методические указания рассмотрены и рекомендованы к изданию на заседании кафедры гуманитарных и естественно-научных дисциплин отделения среднего профессионального образования, протокол №11 от 30.06.2023г.

Методические указания рассмотрены и рекомендованы к изданию на заседании предметной (цикловой) комиссии отделения среднего профессионального образования, протокол № 1 от 29.08.2023г.

## ВВЕДЕНИЕ

Содержание дисциплины «Культура и психология профессионального общения» направлено на достижение следующих **целей**:

- создать представление о целях, функциях и видах общения;
- способствовать овладению знаниями, умениями и навыками межличностного общения;
- способствовать формированию у студентов гуманитарного мышления, соответствующих психологических и нравственных качеств как необходимых условий повседневной деятельности и поведения современных граждан российского общества.

Учебная дисциплина Психология общения ориентирована на достижение следующих **задач**:

- продолжить формирование коммуникативной компетентности будущих специалистов;
- развивать навыки эффективного общения, необходимого для работы;
- научить использовать знания в области психологии общения в предотвращении и регулировании конфликтных ситуаций;
- сформировать навыки соблюдения этических норм общения.

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

- основные направления механизмов взаимопонимания в общении;
- сущность и причины этических принципов общения;
- основные процессы техники и приема общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения.

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

- ориентироваться в современном обществе;
- анализировать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- выявлять причины социальных конфликтов;
- анализировать причины и последствия эффективного общения в профессиональной деятельности.

# **I. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ**

## **«Культура и психология профессионального общения»**

### **Раздел I. Введение в дисциплину**

#### **Тема 1. Введение в учебную дисциплину**

Назначение учебной дисциплины «Культура и психология профессионального общения». Основные понятия. Требования к изучаемой дисциплине. Роль общения в профессиональной деятельности человека. Влияние индивидуальных различий на особенности коммуникации в группе.

### **Раздел II. Психология общения**

#### **Тема 2.1. Общение -основа человеческого бытия.**

Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль. Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения. Единство общения и деятельности. Характеристика диалогическому общению. Причины возникновения манипуляций в межличностном общении. Взаимосвязь деятельности и общения.

**Тема 2.2. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения).** Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия. Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека.

**Тема 2.3. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения).** Самодиагностика по теме «Общение». Диагностический инструментарий: «Коммуникативные и организаторские способности». «Ваш стиль делового общения». «Ваши эмпатические способности». Самоанализ результатов тестирования. Составление плана действий по коррекции результатов, мешающих эффективному общению. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль. Взаимодействие как организация совместной деятельности.

**Тема 2.4. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения).** Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Вербальная коммуникация при прохождении производственной практики. Коммуникативные барьеры. Невербальная коммуникация. Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективного общения. Групповое принятие решений. Ролевые игры, направленные на групповое принятие решения; на отработку приемов партнерского общения; развития терпимого отношения к другим, на использование невербального общения. Анализ ролевых игр.

**Тема 2.5. Формы делового общения и их характеристики.** Деловая беседа. Формы постановки вопросов. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация. Ролевые игры, направленные на навыки корректного ведения диспута; на развитие навыков публичного выступления, на умения аргументировать и убеждать. Анализ ролевых игр.

### **Раздел III. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения**

**Тема 3.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики.** Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов. Стратегии поведения в конфликтах К. Томаса. Анализ своего поведения на основании результатов диагностики.

**Тема 3.2. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция.** Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций. Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации.

### **Раздел IV. Этические формы общения**

**Тема 4.1. Общие сведения об этической культуре.** Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного

общения. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений. Разработка этических норм своей профессиональной деятельности.

## **II. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНАЦИИ ПО ИЗУЧЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **«Культура и психология профессионального общения»**

Основными формами обучения дисциплине «Психология общения» являются:

- лекции,
- практические занятия,
- самостоятельная работа.

#### **2.1. Рекомендации по подготовке к лекциям**

Лекция – логическое изложение материала в соответствии с планом лекции, который сообщается в начале каждой лекции, и имеет законченную форму, т.е. содержит пункты, позволяющие охватить весь материал, который необходимо довести до обучающихся.

Главной задачей преподавателя является организация процесса познания обучающимися материала изучаемой дисциплины на всех этапах ее освоения, предусмотренных федеральным государственным образовательным стандартом.

На лекциях особое внимание уделяется не только усвоению изучаемых проблем, но и стимулированию Вашей активной познавательной деятельности, творческого мышления, развитию научного мировоззрения, профессионально-значимых свойств и качеств. Лекции по дисциплине проводятся, как правило, как проблемные в форме диалога (интерактивные).

Излагаемый материал может показаться Вам сложным, поскольку включает знания, почерпнутые преподавателем из различных источников. Вот почему необходимо добросовестно и упорно работать на лекциях. Осуществляя учебные действия на лекционных занятиях, Вы должны внимательно воспринимать действия преподавателя, запоминать складывающиеся образы, мыслить, добиваться понимания изучаемого предмета, применения знаний на практике, при решении учебно-профессиональных задач. В ходе лекционных занятий необходимо вести конспектирование учебного материала, обращая внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации.

Правила конспектирования:

1. Конспектирование лекций ведется в специально отведенной для этого тетради, каждый лист которой должен иметь поля (4-5 см) для дополнительных записей.

2. Необходимо записывать тему и план лекций, рекомендуемую литературу к теме. Записи разделов лекции должны иметь заголовки, подзаголовки, красные строки. Для выделения разделов, выводов, определений, основных идей можно использовать цветные карандаши и фломастеры.

3. Названные в лекции ссылки на первоисточники надо пометить на полях, чтобы при самостоятельной работе найти и вписать их.

4. В конспекте дословно записываются определения понятий, категорий и положений. Остальное должно быть записано своими словами.

5. Каждому обучающемуся необходимо выработать и использовать допустимые сокращения наиболее распространенных терминов и понятий. Однако чрезмерное увлечение сокращениями может привести к тому, что со временем в них будет трудно разобраться.

В конспект следует заносить всё, что преподаватель пишет на доске, а также рекомендуемые схемы, таблицы, диаграммы и т.д. Надо иметь в виду, что изучение и отработка прослушанных лекций без промедления значительно экономит время и способствует лучшему усвоению материала.

Перед очередной лекцией необходимо просмотреть по конспекту материал предыдущей лекции. При затруднениях в восприятии материала следует обратиться к

основным литературным источникам. Если разобраться в материале опять не удалось, то обратитесь к преподавателю по графику его консультаций или на практических (семинарских) занятиях.

## **2.2. Рекомендации по подготовке к практическим (семинарским) занятиям**

Обучающимся следует:

- приносить с собой рекомендованную преподавателем литературу к конкретному занятию;

- до очередного практического занятия по рекомендованным литера-турным источникам проработать теоретический материал, соответствующей темы занятия;

- при подготовке к практическим занятиям следует обязательно использовать не только лекции, учебную литературу, но и дополнительную литературу.

Рекомендуется следующая схема подготовки к практическому занятию:

1. Проработать конспект лекций.

2. Прочитать основную и дополнительную литературу, рекомендованную по изучаемому разделу.

3. Ответить на вопросы для закрепления.

4. Выполнить домашнее задание.

5. Проработать тестовые задания.

6. При затруднениях сформулировать вопросы к преподавателю.

Практические занятия могут проводиться в форме беседы (устного опроса) со всеми участниками группы или с отдельными обучающимися.

В ходе практического занятия выясняется степень усвоения понятий и терминов по важнейшим темам, умение обучающихся применять полученные знания для решения конкретных практических задач.

Чтение конспекта лекции позволяет сделать некоторые уточнения, так как между лекцией и практическим занятием проходит определенное количество времени. Надо уточнить некоторые записанные категории, их формулировки, расшифровать аббревиатуры, сокращенное написание слов, выделить узловые вопросы, определения, то есть довершить в конспекте то, что не успели сделать на лекции. Лекционная тетрадь должна иметь поля, на которых можно поместить свои пояснения, уточнения, дополнения из литературных источников, краткий статистический материал. В ходе перечитывания своих записей важно понять структуру, логику и последовательность лекционного содержания. При этом обучающийся может оценить и собственную старательность, внимание, которые он проявлял во время лекции. На этом же этапе происходит ознакомление с вопросами плана занятия, списком литературы, рекомендованной для изучения. При этом можно предварительно выбрать наиболее интересный для себя вопрос для выступления.

Важным звеном в процессе подготовки к занятию должно быть глубокое изучение литературы. Параллельно можно снова обратиться к своим конспектам и дополнить их самым важным из прочитанных книг. Небесполезно бывает при наличии свободного времени сделать краткий конспект ответов на отдельные вопросы для обсуждения. Причем нужно иметь в виду, что авторы современных учебников по психологии имеют различные позиции и взгляды на одни и те же проблемы. Обучающемуся следует внимательно вникнуть в разночтения и определить собственный подход к спорным вопросам. При изучении книг по дисциплине лучше делать краткие выписки из текста, отражающие главные мысли произведения. При наличии глубокого интереса к данному автору полезно и подробное конспектирование. Выдержки из записей и конспектов можно приводить в выступлении, при написании рефератов.

Обучающимся, пропустившим занятия (независимо от причин), не имеющих материала к практическому занятию, рекомендуется не позже чем в 2-недельный срок

явиться на консультацию к преподавателю и отчитаться по теме пропущенного занятия. Обучающиеся, не отчитавшиеся по каждой не проработанной ими на занятиях теме к началу зачетной сессии, упускают возможность получить положенные баллы за работу в соответствующем семестре.

### 2.3. Критерии оценки результатов обучения

#### 2.3.1 Критерии оценки зачета

Оценка экзаменатора, уровень	Критерии
«Зачтено»	обучающийся знает курс на уровне лекционного материала, базового учебника, дополнительной учебной, научной и методологической литературы, умеет привести разные точки зрения по излагаемому вопросу.
«Не зачтено»	обучающийся имеет пробелы в знаниях основного учебного материала, допускает принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий.

#### 2.3.2. Критерии оценки тестирования

Ступени уровней освоения дисциплины	Отличительные признаки	Показатель оценки
Пороговый (удовлетворительно)	Обучающийся воспроизводит термины, основные понятия, способен узнавать языковые явления.	Не менее 55 % баллов за задания теста.
Продвинутый (хорошо)	Обучающийся выявляет взаимосвязи, классифицирует, упорядочивает, интерпретирует, применяет на практике пройденный материал.	Не менее 75 % баллов за задания теста.
Высокий (отлично)	Обучающийся анализирует, оценивает, прогнозирует, конструирует.	Не менее 90 % баллов за задания теста.
Компетенция не сформирована		Менее 55 % баллов за задания теста.

#### 2.3.3. Критерии оценки устного опроса

Оценка, Уровень	Критерии
«отлично», высокий уровень	Выставляется обучающемуся, если он четко выражает свою точку зрения по рассматриваемым вопросам, приводя соответствующие примеры
«хорошо», повышенный уровень	Выставляется обучающемуся, если он допускает отдельные погрешности в ответе
«удовлетворительно», пороговый уровень	Выставляется обучающемуся, если он обнаруживает пробелы в знаниях основного учебно-программного материала
«неудовлетворительно»,	Выставляется обучающемуся, если он обнаруживает существенные пробелы в знаниях основных положений учебной дисциплины, неумение с помощью преподавателя

получить правильное решение конкретной практической задачи из числа предусмотренных рабочей программой учебной дисциплины
---

### **III. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО САМОСТОЯТЕЛЬНОМУ ИЗУЧЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ «КУЛЬТУРА И ПСИХОЛОГИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ»**

#### **3.1. Общие методические рекомендации по самостоятельной работе**

Самостоятельная работа – это планируемая работа обучающихся, выполняемая по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия. Целью самостоятельной работы обучающихся являются: обучение навыкам работы с научной литературой и практическими материалами, необходимыми для углубленного изучения дисциплины, 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 обучающихся, изучающих настоящую дисциплину, являются:

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

во-вторых, привитие обучающимся интереса к научной литературе;

в-третьих, развитие познавательных способностей.

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

Основными формами самостоятельной работы обучающихся являются:

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

2. Подготовка устных сообщений (докладов) к практическим (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 7-10 мин. Темы докладов указываются в планах семинарских занятий.

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

- обзор новейших научных работ (монографий, статей);
- подбор материалов периодической печати по изучаемой теме.
- эссе, презентации на изучаемые темы.

Соответственно конкретным темам практических (семинарских) занятий обучающимся могут быть даны иные рекомендации.

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

Основной формой контроля за самостоятельной работой обучающихся 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 обучающийся может изложить содержание выполненной им письменной работы на практических и семинарских занятиях.



### 3.2. Требования к оформлению докладов (рефератов).

*Общие требования к оформлению докладов (рефератов).*

Текст доклада (реферата) должен быть оформлен в соответствии с требованиями ГОСТ, основные положения которого здесь и воспроизводятся.

Общий объём работы – 10-13 страниц печатного текста (с учётом титульного листа, содержания и списка литературы) на бумаге формата А4, на одной стороне листа. Титульный лист оформляется по [указанному образцу](#).

В тексте должны композиционно выделяться структурные части работы, отражающие суть работы: введение, основная часть и заключение, а также заголовки и подзаголовки.

*Целью работы является приобретение навыков работы с литературой, обобщения литературных источников и практического материала по теме, способности грамотно излагать вопросы темы, делать выводы.*

*Доклад (реферат) должен содержать:*

- титульный лист,
- оглавление,
- введение,
- основную часть (разделы, части),
- выводы (заключительная часть),
- приложения,
- пронумерованный список использованной литературы (не менее 2-х источников) с указанием автора, названия, места издания, издательства, года издания.

Во *введении* следует отразить место рассматриваемого вопроса в естественнонаучной проблематике, его теоретическое и прикладное значение. (Обосновать выбор данной темы, коротко рассказать о том, почему именно она заинтересовала автора).

*Основная часть* должна излагаться в соответствии с планом, четко и последовательно, желательнее своими словами. В тексте должны быть ссылки на использованную литературу.

Каждая глава текста должна начинаться с нового листа, независимо от того, где окончилась предыдущая.

*I глава.* Вступительная часть. Это короткая глава должна содержать несколько вступительных абзацев, непосредственно вводящих в тему доклада (реферата).

*II глава.* Основная научная часть доклада (реферата). Здесь в логической последовательности излагается материал по теме доклада (реферата). Эту главу целесообразно разбить на подпункты - 2.1., 2.2. (с указанием в оглавлении соответствующих страниц).

Все *сноски и подстрочные примечания* располагаются на той же странице, к которой они относятся.

*Оформление цитат.* Текст цитаты заключается в кавычки и приводится в той грамматической форме, в какой он дан в источнике, с сохранением особенностей авторского написания.

*Оформление перечислений.* Текст всех элементов перечисления должен быть грамматически подчинен основной вводной фразе, которая предшествует перечислению.

*Оформление ссылок на рисунки.* Для наглядности изложения желательно сопровождать текст рисунками. В последнем случае на рисунки в тексте должны быть соответствующие ссылки. Все иллюстрации в реферате должны быть пронумерованы. Нумерация должна быть сквозной, то есть через всю работу. Если иллюстрация в работе единственная, то она не нумеруется.

В тексте на иллюстрации делаются ссылки, содержащие порядковые номера, под которыми иллюстрации помещены в докладе (реферате). Ссылки в тексте на номер рисунка, таблицы, страницы, главы пишут сокращенно и без значка, например «№», например: «рис.3», «табл.4», «с.34», «гл.2». «см. рисунок 5» или «график...приведен на рисунке 2». Если указанные слова не сопровождаются порядковым номером, то их следует писать в тексте полностью, без сокращений, например «из рисунка видно, что...», «таблица

показывает, что...» и т.д. Фотографии, рисунки, карты, схемы можно оформить в виде приложения к работе.

*Оформление таблиц.* Все таблицы, если их несколько, нумеруют арабскими цифрами в пределах всего текста. Над правым верхним углом таблицы помещают надпись «Таблица...» с указанием порядкового номера таблицы (например «Таблица 4») без значка № перед цифрой и точки после нее. Если в тексте реферата только одна таблица, то номер ей не присваивается и слово «таблица» не пишут. Таблицы снабжают тематическими заголовками, которые располагают посередине страницы и пишут с прописной буквы без точки на конце.

*Выводы (заключительная часть)* должны содержать краткое обобщение рассмотренного материала, выделение наиболее достоверных и обоснованных положений и утверждений, а также наиболее проблемных, разработанных на уровне гипотез, важность рассмотренной проблемы с точки зрения практического приложения, мировоззрения, этики и т.п.

В этой части автор подводит итог работы, делает краткий анализ и формулирует выводы.

Примерный объем реферата составляет 15-20 страниц машинописного текста.

В конце работы прилагается *список используемой литературы*. Литературные источники следует располагать в следующем порядке:

- энциклопедии, справочники;
- книги по теме реферата (фамилии и инициалы автора, название книги без кавычек, место издания, название издательства, год издания, номер (номера) страницы);
- газетно-журнальные статьи (название статьи, название журнала, год издания, номер издания, номер страницы).

*Формат.* Реферат должен быть выполнен на одной стороне листа белой бумаги формата А4 (210x297 мм). Интервал межстрочный - полуторный. Цвет шрифта - черный. Гарнитура шрифта основного текста - «Times New Roman» или аналогичная. Кегль (размер) от 12 до 14 пунктов. Размеры полей страницы (не менее): правое - 30 мм, верхнее, и нижнее, левое - 20 мм. Формат абзаца: полное выравнивание («по ширине»). Отступ красной строки одинаковый по всему тексту.

Страницы должны быть пронумерованы с учётом титульного листа, который не обозначается цифрой. В работах используются цитаты, статистические материалы. Эти данные оформляются в виде сносок (ссылок и примечаний). Примеры оформления сносок приводятся ниже. Расстояние между названием главы (подраздела) и текстом должно быть равно 2,5 интервалам. Однако расстояние между подзаголовком и последующим текстом должно быть 2 интервала, а интервал между строками самого текста - 1,5. Размер шрифта для названия главы - 16 (полужирный), подзаголовка - 14 (полужирный), текста работы - 14. Точка в конце заголовка, располагаемого посередине листа, не ставится. Заголовки не подчёркиваются. Абзацы начинаются с новой строки и печатаются с отступом в 1,25 сантиметра. Оглавление (содержание) должно быть помещено в начале работы.

*Заголовки.* Заголовки разделов и подразделов следует печатать на отдельной строке с прописной буквы без точки в конце, не подчеркивая, например: ВВЕДЕНИЕ, ЗАКЛЮЧЕНИЕ.

Выравнивание по центру или по левому краю. Отбивка: перед заголовком – 12 пунктов, после – 6 пунктов. Расстояние между названием главы и последующим текстом должно быть равно двум междустрочным интервалам. Такое же расстояние выдерживается между заголовками главы и параграфа. Расстояния между строками заголовка принимают таким же, как и в тексте. Подчеркивать заголовки и переносить слова в заголовке не допускается.

*Нумерация.* Страницы следует нумеровать арабскими цифрами, соблюдая сквозную нумерацию по всему тексту (титульный лист и оглавление включают в общую нумерацию).

На титульном листе номер не проставляют. Номер страницы проставляют в центре нижней части листа без точки.

*Титульный лист.* В верхней части титульного листа пишется, в какой организации выполняется работа, далее буквами увеличенного кегля указывается тип («Реферат») и тема работы, ниже в правой половине листа - информация, кто выполнил и кто проверяет работу. В центре нижней части титульного листа пишется город и год выполнения.

#### *Библиография*

Библиографические ссылки в тексте реферата оформляются в виде номера источника в квадратных скобках. Библиографическое описание (в списке источников) состоит из следующих элементов:

- основного заглавия;
- обозначения материала, заключенного в квадратные скобки;
- сведений, относящихся к заглавию, отделенных двоеточием;
- сведений об ответственности, отделенных наклонной чертой;
- при ссылке на статью из сборника или периодического издания - сведений о документе, в котором помещена составная часть, отделенных двумя наклонными чертами с пробелами до и после них;
- места издания, отделенного точкой и тире;
- имени издателя, отделенного двоеточием;
- даты издания, отделенной запятой.

## **IV. ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ ДЛЯ САМОПРОВЕРКИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

### **4.1. Тестовые задания**

**1. Какой стиль речи обусловлен практическими требованиями жизни и профессиональной деятельности?**

- а) научный;
- б) официально-деловой;
- в) публицистический;
- г) бытовой.

**2. Какой стороны общения не существует?**

- а) коммуникативной;
- б) позитивной;
- в) интерактивной;
- г) перцептивной.

**3. Стратегиями поведения в конфликте являются:**

- а) сотрудничество;
- б) компромисс.
- в) сопротивление;
- г) соглашательство.

**4. Джоном Брунером был введен термин ...**

- а) «группа»;
- б) «социальная перцепция»;
- в) «конфликтная ситуация».

**5. Внутрличностная функция общения:**

- а) обеспечивает людям возможность познать, утвердить и подтвердить себя
- б) реализуется в общении человека с самим собой
- в) способствует налаживанию и сохранению связей, контактов и взаимоотношений между людьми.

**6. Какая стратегия взаимодействия реализуется в частном (частичном) достижении целей партнеров по общению?**

- а) сотрудничество
- б) компромисс
- в) уступчивость

**7. Эмпатия - это ...**

- а) эмоциональное сопереживание другому человеку;
- б) осознание человеком того, как он воспринимается партнером по общению;
- в) уподобление себя другому человеку.

**8. К какому виду невербальных средств общения относятся мимика, пантомимика и жестикуляция?**

- а) Оптико-кинетические средства;
- б) Паралингвистическая система;
- в) Ольфакторные средства.

**9. Конфликтогены – это...**

- а) состояния личности, которые наступают после разрешения конфликта.
- б) слова, действия (или бездействия), которые могут привести к конфликту;
- в) причины конфликта, обусловленные социальным статусом личности;

**10. Референтная группа – это**

- а) группа, в которой отсутствует сплоченность, нет совместной деятельности;
- б) группа, с которой индивид соотносит себя как с эталоном и на нормы, мнения, ценности и оценки которой он ориентируется в своем поведении и в самооценке;
- в) реальная социальная общность, не имеющая юридически фиксированного статуса, добровольно объединенная на основе интересов, дружбы и симпатий.

**11. Средства общения делятся на две группы:**

- а) личные и общественные;
- б) вербальные и невербальные;
- в) устные и письменные.

**12. Накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия и создающие почву для реального противоборства между ними – это**

- а) конфликт;
- б) конфликтная ситуация;
- в) инцидент.

**13. Коммуникативные барьеры – это...**

- а) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта;
- б) различного рода моменты, искажающие истинную картину воспринимаемого;
- в) психологические препятствия на пути адекватной передачи информации между партнерами по общению.

**14. Результат какого конфликта будет положительным?**

- а) конструктивного;
- б) деструктивного

**15. На какой фазе конфликта есть наибольшая вероятность его разрешения?**

- а) пик конфликта;
- б) начальная фаза;
- в) фаза спада.

**16. Невербальное средство общения просодика – это:**

- а) пространственная ориентация партнеров в момент общения;
- б) зрительно-воспринимаемые движения, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении;
- в) биологически-необходимая форма человеческого общения, проявляющаяся в виде динамических прикосновений;
- г) ритмико-интонационные стороны речи.

**17. Постигание эмоционального состояния другого человека, понимание его эмоций, чувств, переживаний – это ...**

- а) каузальная атрибуция;
- б) идентификация;
- в) эмпатия;
- г) подражание;
- д) аттракция;
- е) рефлексия.

**18. Что не относится к технике психологического воздействия?**

- а) убеждение;
- б) манипулирование;
- в) сопротивление;
- г) внушение;
- д) заражение.

**19. Один из наиболее древних способов разрешения конфликтов ...**

- а) медиация;
- б) устранение;
- в) стимуляция.

**20. На каком из этапов конфликта один из участников социального взаимодействия,**

**осознавший конфликтную ситуацию, переходит к активным действиям?**

- а) Возникновение и развитие конфликтной ситуации;
- б) осознание конфликтной ситуации;
- в) начало открытого конфликтного взаимодействия.

**21. Самоотношение – это...**

- а) система знаний о себе;
- б) эмоционально-ценностное отношение к себе;
- в) оценка личностью самой себя, своих возможностей, качества и места среди других.

**22. Сколько сторон общения выделяют?**

- а) 2;
- б) 4;
- в) 1;
- г) 3.

**23. К какому виду невербальных средств общения относятся запахи?**

- а) Ольфакторные средства;
- б) Оптико-кинетические средства;
- в) Паралингвистическая система.

**24. Столкновение противоположных позиций на основе противоположно направленных мотивов или суждений - это:**

- а) конфликт;
- б) борьба;
- в) дискуссия;
- г) решение проблемы.

**25. Коммуникативная сторона общения – это ...**

- а) общение как восприятие и понимание людьми друг друга;
- б) общение как процесс обмена информацией;
- в) общение как обмен действиями и поступками.

**26. Термин «Социальная перцепция» был введен:**

- а) Дж. Рокфеллером;
- б) Э.Берном;
- в) З.Фрейдом;
- г) Нет верного ответа.

**27. Невербальное средство общения кинесика – это:**

- а) биологически-необходимая форма человеческого общения, проявляющаяся в виде динамических прикосновений;
- б) пространственная ориентация партнёров в момент общения;
- в) зрительно-воспринимаемые движения, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении;
- г) ритмико-интонационные стороны речи;
- д) включение в речь пауз, плача, кашля, вздохов.

**28. Самооценка – это...**

- а) эмоционально-ценностное отношение к себе;
- б) оценка личностью самой себя, своих возможностей, качества и места среди других;
- в) система знаний о себе.

**29. Конфликт определяется, как:**

- а) столкновение противоположно направленных, несовместимых друг с другом тенденций
- б) ругань в конкретном месте по определенной проблеме
- в) жесткое взаимодействие молодежных групп

**30. Культура поведения в деловом общении немыслима без соблюдения правил:**

- а) вербального общения
- б) административного общения
- в) демократического

**31. Коммуникация предполагает:**

- а) формирование чувства принадлежности к группе
- б) активный обмен информацией и взаимное духовное обогащение членов группы
- в) наличие в коллективе технических средств связи

**32. Наиболее эффективной формой общения является:**

- а) монолог
- б) позирование
- в) диалог

**33. Типичные ошибки слушания это -**

- а) перебивание и поспешные выводы
- б) внимательное восприятие информации
- в) проявление визуального положительного восприятия информации

**34. "Закрытые" позы воспринимаются как:**

- а) позы недоверия, несогласия, противодействия, критики
- б) удовлетворения в процессе общения
- в) безразличия в ходе взаимоотношений между субъектами

**35. «Открытые» позы воспринимаются как:**

- а) осторожного отношения к собеседнику
- б) позы доверия, согласия, доброжелательности, психологического комфорта
- в) индифферентного отношения к окружающим

**36. Вербальные средства общения –**

- а) передача информации при помощи языка
- б) жестикуляция и артикуляция
- в) безразличие к собеседнику, проявляющееся в мимике

**37. Психологи выделяют стили руководства –**

- а) панибратский и жесткий
- б) административный и демократический
- в) сложный и простой

**38. Культура поведения в деловом общении немыслима без соблюдения правил:**

- а) вербального общения
- б) административного общения

в) демократического участия

#### 4.2. Вопросы для закрепления материала

1. Охарактеризуйте психологические особенности внушения?
2. В чем сущность психологических основ механизма внушения?
3. Какие существуют личностные факторы восприимчивости к психологическому воздействию?
4. В чем особенности ситуативной восприимчивости к психологическому воздействию?
5. Каковы механизмы психологической защиты в деловом и неформальном общении?
6. Перечислите приемы убеждения, требования к процессу убеждения и основные правила.
7. Каковы особенности суггестивного текста?
8. В чем сущность психологических особенностей убеждения?
9. Дайте сравнительный анализ отдельных механизмов психологического воздействия в деловом общении.
10. В чем сущность понимания социальной перцепции? Каковы механизмы взаимоотношений в процессе общения?
11. Охарактеризуйте понятия: идентификация, эмпатия, рефлексия.
12. В чем особенности каузальной атрибуции личности? Перечислите установки в восприятии человека человеком.
13. Что такое «Эффект одеяла»?
14. В чем специфика обмена информацией в коммуникативном процессе?
15. Каковы особенности матрицы убеждающей коммуникации К. Ховланда?
16. Охарактеризуйте оптико-кинетическую систему знаков.
17. Назовите место взаимодействия в структуре общения.
18. В чем особенности теории социального действия (Вебер, Сорокин)?
19. Охарактеризуйте транзактный анализ Э. Берна.
20. Какие коммуникативные барьеры в общении вы знаете?
21. Охарактеризуйте виды общения (межличностное, деловое, духовное и т.д.).
22. Перечислите этапы процесса обмена информацией.
23. Каковы особенности массовой коммуникации?
24. Охарактеризуйте потребности и мотивы, реализуемые в общении.
25. Какие теоретические концепции в психологии общения вы знаете?
26. Каковы особенности средств невербальной коммуникации?
27. В чем сущность манипуляции в процессе общения?
28. Каковы особенности общения в команде?
29. Охарактеризуйте правила общения по телефону.
30. Какую роль играет расположение собеседников в пространстве?
31. Перечислите особенности вербальной коммуникации.
32. Охарактеризуйте функции невербального общения.
33. В чем особенность функций вербального общения?
34. Что такое активное и пассивное слушание? Каковы приемы слушания?
35. Какие техники вербализации вы знаете? Приведите примеры.
36. Каковы условия формирования жизненного сценария?
37. Дайте характеристику способов диагностики и выявления жизненного сценария.
38. Перечислите эффекты и точность социальной перцепции.
39. Что такое аттракция?
40. В чем состоят трудности общения?

### 4.3. Вопросы для зачета

1. Предмет и задачи психологии профессионального/делового общения.
2. Общение как социально-психологический феномен.
3. Понятие об общении: интерактивная и перцептивная функции.
4. Понятие об общении и коммуникации. Отличие деловых и бытовых форм общения.
5. Особенности делового общения: структура, средства, виды, формы.
6. Виды и формы делового общения.
7. Средства делового общения.
8. Вербальные, экстралингвистические, невербальные средства общения.
9. Виды невербалики, используемые в деловой сфере.
10. Особенности общения в работе адвоката, судьи, юрисконсульта, прокурора.
11. Предпосылки возникновения конфликта в процессе общения. Правила поведения в условиях конфликта.
12. Деловая беседа: структура, особенности организации.
13. Средства убеждающего воздействия при деловых контактах.
14. Теоретическая схема убеждающего воздействия.
15. Приемы убеждающего воздействия. Понятие об аттракции и средствах её активизации.
16. Деловые переговоры: особенности проведения.
17. Стратегии проведения деловых переговоров.
18. Стратегии и тактики, используемые при деловых контактах.
19. Американский стиль ведения переговоров.
20. Европейский деловой стиль.
21. Японский деловой стиль.
22. Арабский деловой стиль.
23. Манипуляции и деловые отношения.
24. Национальные особенности при ведении деловых переговоров.
25. Деловая презентация, её формы.
26. Резюме – письменная презентация.
27. Организация устной презентации.
28. Собеседование при приёме на работу, особенности проведения.
29. Типология слушателей при устной презентации.
30. Психологические феномены, используемые при организации деловых контактов.
31. Манипуляции в деловой сфере и способы противодействия им.
32. Спор, дискуссии, полемика: средства аргументирования и контраргументации.
33. Искусство вопроса в деловых контактах.
34. Деловое общение и психодиагностика. Методы диагностики системы отношений личности как субъекта общения.
35. Психология затрудненного общения. Понятие о затрудненном общении и его причинах.
36. Методы диагностики системы отношений личности как субъекта затрудненного и незатрудненного общения.
37. Кинесико-проксемическое поведение субъекта затрудненного и незатрудненного общения.
38. Особенности эмпатии субъектов затрудненного и незатрудненного общения.
39. Методы диагностики эмпатии.
40. Принципы выхода из ситуаций затрудненного общения.



#### 4.5. Список рекомендуемой литературы

##### Основные источники:

1. Бороздина Г. В. Психология общения: учебник и практикум для СПО / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. - Москва: Юрайт, 2022. – 463 с. -[ЭИ] – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/489869>>.
2. Виговская М.Е. Психология общения: учебное пособие для спо / М.Е. Виговская, А. В. Лисевич, В.О. Корионова. - Саратов: Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2018 .- 96 с.- [ЭИ] - Книга находится в премиум-версии IPR SMART.
3. Маслова Т.А. Психология общения: учебное пособие для спо / Т.А. Маслова, С.И. Маслов.- Саратов: Профобразование, 2019.- 164 с. - Книга находится в премиум-версии IPR SMART.

##### Дополнительные источники:

1. Корягина Н. А. Психология общения: учебник и практикум для СПО / Н.А. Корягина, Н.В. Антонова, С.В. Овсянникова. - Москва: Издательство Юрайт, 2023. - 437 с. - [ЭИ] – Режим доступа: <URL:<https://urait.ru/bcode/511685>>.
2. Захарова И.В. Психология делового общения: практикум для спо / И.В. Захарова. - Саратов: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2019.- 130 с. [ЭИ] - Книга находится в премиум-версии IPR SMART.
3. Кузнецова М.А. Психология общения: учебное пособие для спо / М.А. Кузнецова - Москва: Российский государственный университет правосудия, 2019.- 168 с. - [ЭИ] - Книга находится в премиум-версии IPR SMART.
4. Коноваленко М.Ю. Психология общения: учебник и практикум для спо / М.Ю. Коноваленко. - Москва: Юрайт, 2021.- 476 с. - [ЭИ] – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/469732>>.

##### Периодические издания:

1. Журнал «Вопросы психологии» - [www.psyjournals.ru](http://www.psyjournals.ru)
2. Журнал «Мир психологии» - [PsyJournals.ru](http://PsyJournals.ru).
3. Журнал Psychologies (Психолоджис) - [psychologies.ru](http://psychologies.ru) .
4. Журнал «Наша психология» - [psych.ru](http://psych.ru).
5. «Национальный психологический журнал» [www.npsyj.ru](http://www.npsyj.ru).

##### Сайты и информационные порталы

1. Электронные полнотекстовые ресурсы Научной библиотеки ВГАУ – Режим доступа: <http://library.vsau.ru/>
2. Научная электронная библиотека ООО «РУНЭБ» -Режим доступа: <https://www.elibrary.ru/>
3. Википедия: свободная энциклопедия. – Режим доступа: <https://ru.wikipedia.org>.
4. Психологическая литература в интернете. – Режим доступа: <http://www.psy.msu.ru/links/liter.html>