

**Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА  
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ  
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

Волгоградский институт управления - филиал  
Факультет государственного и муниципального управления  
Кафедра социологии, общей и юридической психологии

УТВЕРЖДЕНА  
учёным советом  
Волгоградского института управления –  
филиала РАНХиГС  
Протокол №2 от 23.09.2021 г.

**ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА**

**Психологическое консультирование**

---

*(наименование образовательной программы)*

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ,  
реализуемой без применения электронного (онлайн) курса**

**Б1.О.14 СОЦИАЛЬНАЯ ПСИХОЛОГИЯ**

*(индекс и наименование дисциплины, в соответствии с учебным планом)*  
по направлению подготовки

**37.03.01 «Психология»**

---

**Очная**

---

*форма(ы) обучения*

Год набора – 2022 г.

Волгоград, 2021 г.

**Автор(ы)-составитель(и):**

Старший преподаватель кафедры  
социологии, общей и юридической психологии К.В. Мартиросян

Заведующий кафедрой социологии, общей и юридической психологии,  
доктор социологических наук, доцент А.Л. Кузеванова

РПД Б1.О.14 «Социальная психология» одобрена на заседании кафедры социологии,  
общей и юридической психологии. Протокол от 31 августа 2021 года № 1

## СОДЕРЖАНИЕ

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....</b> | <b>4</b>  |
| 1.1. Осваиваемые компетенции.....   | 4         |
| 1.2. Результаты обучения .....  | 5         |
| <b>2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО.....</b>   | <b>5</b>  |
| <b>3. Содержание и структура дисциплины.....</b>  | <b>6</b>  |
| 3.1. Структура дисциплины .....   | 6         |
| 3.2. Содержание дисциплины.....   | 9         |
| <b>4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся .....</b>  | <b>16</b> |
| 4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации.....  | 16        |
| 4.2. Типовые материалы текущего контроля успеваемости обучающихся .....   | 18        |
| <b>5. Оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине.....</b>   | <b>24</b> |
| 5.1. Методы проведения экзамена.....  | 24        |
| 5.2. Оценочные материалы промежуточной аттестации .....   | 24        |
| <b>6. Методические указания по освоению дисциплины.....</b>   | <b>30</b> |
| <b>7. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет .....</b>   | <b>32</b> |
| 7.1. Основная литература.....   | 32        |
| 7.2. Дополнительная литература.....   | 33        |
| 7.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация .....  | 33        |
| 7.4. Интернет-ресурсы, справочные системы .....   | 33        |
| 7.5. Иные источники.....  | 34        |
| <b>8. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы.....</b>                 | <b>34</b> |

## 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы

### 1.1. Осваиваемые компетенции

Дисциплина Б1.О.14 «Социальная психология» обеспечивает овладение следующими компетенциями:

| Код компетенции | Наименование компетенции  | Код этапа освоения компетенции | Наименование этапа освоения компетенции  |
|-----------------|---|--------------------------------|--|
| УК ОС-3.        | Способен вести себя в соответствии с требованиями ролевой позиции в командной работе  | УК ОС-3.2                      | Способность правильно интерпретировать конкретные проявления коммуникативного поведения в различных ситуациях общения  |
| ОПК-4.          | Способен использовать основные формы психологической помощи для решения конкретной проблемы отдельных лиц, групп населения и (или) организаций, в том числе лицам с ограниченными возможностями здоровья и при организации инклюзивного образования | ОПК-4.2                        | Способность оперировать базовыми приемами психологической помощи, развивающими и коррекционными технологиями, методами индивидуальной и групповой работы для решения конкретной проблемы лиц, групп населения и учреждений, в том числе при организации инклюзивного образования |

### 1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы

| ОТФ/ТФ  | Код этапа освоения компетенции | Результаты обучения  |
|---|--------------------------------|--|
| <p>Организация и предоставление психологических услуг лицам разных возрастов и социальных групп. Профессиональный стандарт психолога в социальной сфере (результаты форсайт-сессии от 01.03.2016, утв. протоколом кафедры психологии №11 от 04.03.2016 г.).</p> <p>Профессиональное действие: Организация мониторинга психологической безопасности и комфортности среды</p> | УК ОС-3.2                      | <p>Знает социально-психологические законы формирования и развития групп, особенности ролевого поведения человека.</p> <p>Имеет навыки социально-психологической психодиагностики, участия в групповой работе на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, осуществления межличностного общения.</p> <p>Применяет на практике техники установления психологического контакта, анализа невербальных</p> |

|                       |         |  |
|-----------------------|---------|--|
| проживания населения. |         | компонентов общения, преодоления психологических и манипулятивных барьеров, мешающих успешной коммуникации.  |
|                       | ОПК-4.2 | <p>Анализирует основные социально-психологические теории, психологию малой группы, социально-психологические законы формирования и развития групп, этапы командообразования, особенности командообразования в зависимости от специфики групп, особенности работы в команде, ролевую структуру группы, функции ролей, особенности ролевого поведения человека.</p> <p>Подготавливает и проводит на практике социально-психологические исследования; использовать внутригрупповые процессов для предупреждения отклонений в личностном статусе; определять тип социальной группы и составлять ее социально-психологическую характеристику; формировать команду, учитывая механизмы и модели командообразования; выделять актуальную роль из ролевого веера.</p> <p>Участствует в групповой работе на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, предупреждать конфликты и управлять ими, устанавливать контакт с клиентом.</p> |

## 2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

Учебная дисциплина Б1.О.14 «Социальная психология» принадлежит к дисциплинам обязательной части. По очной форме обучения дисциплина осваивается в 3 семестре, общая трудоемкость дисциплины в зачетных единицах составляет 3 ЗЕТ (108 часов).

Учебная дисциплина «Социальная психология» реализуется после изучения дисциплин: «Общая Психология», «Общий психологический практикум», «Психология стресса»

По очной форме обучения количество академических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем (по видам учебных занятий) – 72 часа, на самостоятельную работу обучающихся - 36 часов.

Форма промежуточной аттестации зачет с оценкой.

На практическую подготовку обучающихся выделено 36 часов по очной форме обучения.

### 3. Содержание и структура дисциплины

#### 3.1. Структура дисциплины

| № п/п                       | Наименование тем (разделов)  | Объем дисциплины (модуля), час. |   |         |         |     | СР | Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации |
|-----------------------------|--|---------------------------------|---|---------|---------|-----|----|--|
|                             |  | Всего                           | Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий |         |         |     |    |  |
|                             |  |                                 | Л, ДОТ  | ЛР/ ДОТ | ПЗ/ ДОТ | КСР |    |  |
| <b>Очная форма обучения</b> |  |                                 |   |         |         |     |    |  |
| Тема 1                      | «Социальная психология», ее задачи и методы. История социальной психологии. Методология и методы социально-психологических исследований  | 6                               | 2   |         | 2       |     | 2  | Опрос, анализ типовой ситуации, кейс                           |
| Тема 2                      | Личность как объект социальной психологии.   | 6                               | 2   |         | 2       |     | 2  | Опрос, анализ типовой ситуации, кейс                           |
| Тема 3                      | Социализация личности  | 6                               | 2   |         | 2       |     | 2  | Опрос, анализ типовой ситуации, кейс                           |
| Тема 4                      | Понятие группы. Малая группа, ее виды и особенности. Типологии групп. Изучение групп в отечественной и зарубежной психологии. Модели группообразования. Модели коллективообразования. Этапы группообразования. Этническая группа. Команда. | 8                               | 4   | -       | 2       |     | 2  | Опрос, анализ типовой ситуации, кейс                           |
| Тема 5                      | Внутригрупповые процессы. Динамические процессы в малой группе. Структурные характеристики группы.   | 6                               | 2   | -       | 2       |     | 2  | Опрос, анализ типовой ситуации, кейс                           |

| № п/п   | Наименование тем (разделов)   | Объем дисциплины (модуля), час. |   |            |            |     | С<br>Р | Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации |
|---------|---|---------------------------------|---|------------|------------|-----|--------|--|
|         |   | Всего                           | Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий |            |            |     |        |  |
|         |   |                                 | Л,<br>ДОТ   | ЛР/<br>ДОТ | ПЗ/<br>ДОТ | КСР |        |  |
| Тема 6  | Руководство и лидерство в группе. Совместная деятельность.  | 6                               | 2   | -          | 2          |     | 2      | Опрос, анализ типовой ситуации, кейс                           |
| Тема 7  | Групповое принятие решений. Межличностные отношения в групповом процессе. Групповая сплоченность. Межгрупповые процессы   | 8                               | 2   | -          | 4          |     | 2      | Опрос, анализ типовой ситуации, кейс                           |
| Тема 8  | Понятие «общение», трудность его дефиниций. Общение в группе. Типологии и модели общения. Толерантность в процессе общения. Развитие толерантности. Модели общения. | 6                               | 2   |            | 2          |     | 2      | Опрос, анализ типовой ситуации, кейс                           |
| Тема 9  | Общение как взаимодействие. Перцептивная и эмоциональная стороны делового общения.  | 6                               | 2   |            | 2          |     | 2      | Опрос, анализ типовой ситуации, кейс                           |
| Тема 10 | Интерактивная сторона общения. Проблема нтеракции.  | 6                               | 2   |            | 2          |     | 2      | Опрос, анализ типовой ситуации, кейс                           |
| Тема 11 | Общение как коммуникация. Коммуникативная сторона общения.  | 6                               | 2   |            | 2          |     | 2      | Опрос, анализ типовой ситуации, кейс                           |
| Тема 12 | Психологические основы деловых отношений. Формы делового общения и  | 6                               | 2   |            | 2          |     | 2      | Опрос, анализ типовой  |

| № п/п                    | Наименование тем (разделов)  | Объем дисциплины (модуля), час. |   |            |            |     | С<br>Р    | Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации |
|--------------------------|--|---------------------------------|---|------------|------------|-----|-----------|--|
|                          |  | Всего                           | Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий |            |            |     |           |  |
|                          |  |                                 | Л,<br>ДОТ   | ЛР/<br>ДОТ | ПЗ/<br>ДОТ | КСР |           |  |
|                          | психологические аспекты переговорного процесса. Механизмы воздействия в процессе делового общения. |                                 |   |            |            |     |           | ситуации, кейс   |
| Тема 13                  | Барьеры и конфликты в деловом общении. Способы их предупреждения и разрешения.                     | 6                               | 2   |            | 2          |     | 2         | Опрос, анализ типовой ситуации, кейс                           |
| Тема 14                  | Манипуляции в деловом общении. Проблемы адекватного приема и передачи информации.                  | 6                               | 2   |            | 2          |     | 2         | Опрос, анализ типовой ситуации, кейс                           |
| Тема 15                  | Обратная связь и ее роль в общении людей   | 6                               | 2   |            | 2          |     | 2         | Опрос, анализ типовой ситуации, кейс                           |
| Тема 16                  | Уровни общения. Подход Добровича А.А.  | 6                               | 2   |            | 2          |     | 2         | Опрос, анализ типовой ситуации, кейс                           |
| Тема 17                  | Методы развития коммуникативных способностей.  | 8                               | 2   |            | 2          |     | 4         | Опрос, анализ типовой ситуации, кейс                           |
| Промежуточная аттестация |  |                                 |   |            |            |     |           | ЗачО   |
| <b>Всего:</b>            |  | <b>108</b>                      | <b>36</b>   |            | <b>36</b>  |     | <b>36</b> | <b>3 ЗЕТ</b>   |

*Примечание:*

*\* формы текущего контроля успеваемости: опрос (О), тестирование (Т), диспут (Д), отчет (От).*

*\*\* формы промежуточной аттестации: зачет (З) с оценкой.*

## 3.2 Содержание дисциплины (модуля)

**Тема 1. Предмет дисциплины «Социальная психология», ее задачи и методы. История социальной психологии. Методология и методы социально-психологических исследований.** Общая характеристика социальной психологии как отрасли психологической науки. Своеобразие предмета науки. Место социальной психологии в системе научного знания. Личность в ее взаимодействии с социальной средой как объект социальной психологии. Социальная группа и ее место среди объектов, изучаемых социальной психологией. Социально-психологические проблемы изучения процесса межличностного общения. Понятие о социально-психологических явлениях. Законы, функции социальной психологии. Связь социальной психологии с другими социальными и гуманитарными науками.

Выделение социальной психологии в самостоятельную науку. Появление и развитие экспериментальной социальной психологии. Использование математических методов. Исследование психологических проблем малых групп.

Современные направления в западной социальной психологии. Развитие отечественной социальной психологии в советский и постсоветский период.

Основные методологические принципы социально-психологических исследований. Основные и вспомогательные методы социально-психологических исследований.

### **Тема 2. Личность как объект социальной психологии.**

История становления современных представлений о личности. Современные западные теории личности: поведенческая теория Б. Скиннера, теория социального научения Д. Роттера, когнитивный подход Д. Келли. Гуманистические теории личности.

Понимание личности в отечественной психологии. Роль социального фактора в развитии личности. Культурно-историческая теория личности Л.С. Выготского. Деятельностный подход к проблеме личности. Личность как функциональная единица общества. Социальные качества личности.

### **Тема 3. Социализация личности**

Понятие о социализации. Социализация и гоминизация (Ж. Пиаже). Социализация и воспитание. Социализация как процесс усвоения индивидом групповых норм. Интериоризация социальных норм как психологическая основа социализации. Механизмы социализации: идентификация, подражание, научение, внушение, воспитание и самовоспитание. Стадии социализации по Г.М. Андреевой.

Этапы социализации: адаптация, индивидуализация и интеграция. Институты социализации: семья, церковь, трудовой коллектив, общественные организации, средства массовой информации. Роль школы в социализации личности.

**Тема 4. Понятие группы. Малая группа, ее виды и особенности. Типологии групп. Изучение групп в отечественной и зарубежной психологии. Модели группообразования. Модели коллективообразования.**

#### **Этапы группообразования. Команда.**

Понятие группы. Теоретико-методологические и исторические аспекты исследования малой группы. Малая группа, ее виды и особенности. Большая группа. Типологии групп по различным основаниям. Изучение групп в отечественной и зарубежной психологии

Модели группообразования (А.В. Петровский, Л.И. Уманский). . Однофакторные и двухфакторные модели группообразования. Теории развития группы (В.Беннис, Г.Шепарда, В.Байон, Дж.Хоманс). Принцип 4 К (по Манзу и Симзу): клика, комбинат, кружок, команда. Коллектив: понятие, основные подходы к изучению.

Этапы группообразования и уровни развития группы. Команда. Психологические аспекты командной работы.

**Тема 5. Внутригрупповые процессы. Динамические процессы в малой группе. Структурные характеристики группы.** Внутригрупповые процессы. Обзор современных исследований и экспериментальных разработок. Феномен группового давления. Конформизм, конформность, конформное поведение. Эксперименты на конформность и их результаты.

Формирование неформальной структуры малой группы. Позиции в неформальной структуре. Явление социальной лени. Феномен «огруппления мышления». Групповая нормализация. Групповая поляризация. Внутригрупповой конфликт. Классификация межличностных конфликтов. Подходы к исследованию межличностного конфликта.

Механизмы групповой динамики: идеосинкразический кредит, (Е. Холландер), психологический обмен, разрешение групповых противоречий (Ф.Шамбо).

Функционирование группы. Управление группой. Фасилитация, модерация, медиация. Организация групповой дискуссии. Этапы, задачи, средства. Фокус-группа.

Внутригрупповой конфликт. Диагностика социально-психологических характеристик малой группы и межгрупповых отношений. Роли, ролевое поведение, ролевой конфликт. Классификации ролей. Ролевая структура группы.

Групповые нормы и их функции. Классификация норм. Функционирование норм в группе. Социальные санкции. Нормативная регуляция поведения. Критерии и виды отклонения от нормы. Девиантное поведение, объяснения девиаций (теории Э. Дюркгейма, Р.Мертон). Критерии оценки нормативности поведения (В.Д. Менделевич).

**Тема 6. Руководство и лидерство в группе. Совместная деятельность. Психологическая совместимость.**

Теории лидерства. Руководство и лидерство. Стиль руководства. Формы власти. Теории лидерства и руководства.

Виды совместной деятельности. Межличностная совместимость, ее виды. Теория интерперсональных отношений Шутца. Гипотеза комплементарности Р. Винча. Схема изучения межличностной совместимости в малой группе. Четыре плана (измерения) совместимости.

Групповая сплоченность как межличностная аттракция, как результат мотивации группового членства, как ценностно-ориентационное единство.

**Тема 7. Групповое принятие решений. Межличностные отношения в групповом процессе. Групповая сплоченность. Межгрупповые процессы**

Решение групповых задач. Социальная фасилитация, феномен «сдвига риска». Влияние групповой дискуссии на принятие решений. Эффективность групповых и индивидуальных решений. Влияние структуры коммуникации на принятие решений. Групповая сплоченность.

Социально-психологический климат. Понятие, подходы к изучению. Основные критерии здорового и нездорового СПК. Методы и приемы создания нужного СПК. Социометрия.

Межгрупповые процессы. Специфика межгруппового восприятия. Групповая каузальная атрибуция. Социальная стереотипизация. Межгрупповая дифференциация (внутригрупповой фаворитизм, межгрупповая дискриминация). Социальная категоризация. Социальная идентификация. Социальное сравнение. Межгрупповая интеграция (групповая аффилиация, групповая открытость, межгрупповая толерантность; межгрупповая референтность)

Исследование межгрупповой агрессии, негативных установок на другую группу (работы Т.Адорно, эксперименты М.Шерифа, А.Тэшфела).

Исследование межгрупповых отношений в отечественной психологии (В.С.Агеев). Влияние межгруппового взаимодействия на межгрупповые отношения и внутригрупповые процессы.

### **Тема 8. Понятие «общение», трудность его дефиниций. Общение в группе.**

#### **Общение как коммуникация. Типологии и модели общения.**

Понятие, виды, функции, цели, стратегии эффективного общения. Стороны процесса общения. Деловое общение. Современные представления о деловом общении. Виды и уровни общения. Эффективное общение как социально-психологическая проблема. Виды делового взаимодействия, специфика ролей в деловом общении, особенности коллективных субъектов делового общения. Суггестия и контрсуггестия, виды контрсуггестии и приемы ее преодоления.

Типология моделей общения. Синтоническая модель общения. Соотношение и особенности вербальной и невербальной сторон коммуникации.

Толерантность в процессе общения. Развитие толерантности.

### **Тема 9. Общение как взаимодействие. Перцептивная и эмоциональная стороны делового общения. Психологические основы деловых отношений.**

Принципы и типы взаимодействия. Ролевое поведение личности в общении. Анализ классификации типов взаимодействия Р. Бейлса, Т. Парсонса, Я. Щепаньского. Техника самопрезентации и виды распределения ролей.

Перцептивные механизмы общения: каузальная атрибуция, идентификация, рефлексия, эмпатия. Роль эффекта восприятия в общении. Эффекты и ошибки межличностного восприятия.

Роль эмоций в общении. Феномены аттракции и их значение в общении.

### **Тема 10. Интерактивная сторона общения.**

Общение как взаимодействие (транзактный анализ Э. Берна, Т. Харриса и т.д.). Транзакция как единица взаимодействия, ее виды и структура, этапы общения. Пространство межличностного взаимодействия. Детерминация поведения. Психологические типы людей и их проявления в общении.

### **Тема 11. Общение как коммуникация.**

Вербальные и невербальные средства общения.

Понятия «коммуникация», «коммуникативная компетентность», «коммуникативный процесс», «коммуникативные сети», «мостик Файоля». Структура, основные функции и виды коммуникаций. Значение и необходимость коммуникативных ролей. Основные элементы коммуникации. Техники эффективной и неэффективной коммуникации в различных ситуациях общения.

Проблемы адекватного приема и передачи информации. Вступление в контакт. Факторы, способствующие и препятствующие возникновению и поддержанию контакта. Техники, разрушающие процесс общения.

### **Тема 12. Психологические основы деловых отношений. Формы делового общения и психологические аспекты переговорного процесса. Механизмы воздействия в процессе делового общения.**

Детерминация поведения. Психологические типы людей и их проявления в работе и общении. Общая характеристика основных механизмов воздействия в общении. Феномен личного влияния. Трудности межличностного общения.

Разнообразие национальных моделей общения. Формы делового общения и их характеристики. Психологическая техника, парирование замечаний и вопросов. Общая характеристика основных механизмов воздействия в общении. Феномен личного влияния.

**Тема 13. Барьеры и конфликты в деловом общении. Способы их предупреждения и разрешения.**

Понятие конфликта и барьера в общении, их структура и причины возникновения. Коммуникативные барьеры (профессиональные, смысловые, организационные, личностно-психологические и др.). Типология конфликтов и управление конфликтной ситуацией. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях.

**Тема 14. Манипуляции в деловом общении. Проблемы адекватного приема и передачи информации.**

Манипуляции в общении. Манипулятивные системы. Распознавание манипуляций и защита от манипуляций. Средства, механизмы, приемы и техники манипулятивного поведения. Поведенческие игры как манипулятивное поведение. Желание быть принятым и манипуляция. Внутренняя уверенность как защита от манипуляции.

**Тема 15. Обратная связь и ее роль в общении.**

Феномен обратной связи в межличностном общении. Обратная связь и ее роль в разрешении конфликтов. Эхо-техника и её использование в социальном взаимодействии. Виды обратной связи.

**Тема 16. Уровни общения. Подход А.А.П.Добровича.**

Примитивный, манипулятивный, стандартизированный, конвенциональный, игровой, деловой, духовный уровни.

**Тема 17. Методы развития коммуникативных способностей.**

Методы развития коммуникативных способностей. Техники ведения партнёрской беседы, техники для выявления скрытых мотивов и интересов партнёров. Техники активного слушания. Техники налаживания контакта. Техники поведения в ситуации конфликта, просьбы и отказа. Техники влияния и противодействия. Активные методы повышение коммуникативной компетентности.

На самостоятельную работу студентов по дисциплине выносятся следующие темы:

Самостоятельная работа студентов по дисциплине Б1.О.14 «Социальная психология» включает следующие виды работ:

| № п/п | Тема   | Вопросы, выносимые на СРС  | Очная форма обучения |
|-------|--|--|----------------------|
| 1     | 2  | 3  | 4                    |
| 1     | <b>Тема 1. Предмет дисциплины «Социальная психология», ее задачи и методы. История социальной психологии. Методология и методы</b> | Сферы использования прикладной социальной психологии.<br>Выделение социальной психологии в самостоятельную науку. Работы французских социологов Г. Тарда и Г. Лебона и американского психолога Макдоуголла. Социологический подход к решению социально-психологических проблем. О. Конт. естественнонаучный подход к вопросам социальной психологии: В.М. Бехтерев «Коллективная рефлексология». Появление и развитие экспериментальной социальной психологии (Ф. Олпорт, Д. Меде). Использование математических методов в социальной психологии | О                    |

|   |  |   |              |
|---|--|---|--------------|
|   | <b>социально-психологических исследований.</b>   |   |              |
| 2 | <b>Тема 2. Личность как объект социальной психологии.</b>  | Культурно-историческая теория личности Л.С. Выготского  | <i>О</i>     |
| 3 | <b>Тема 3. Социализация личности</b>   | Понятие о социализации. Социализация и гоминизация (Ж. Пиаже).  | <i>О</i>     |
| 4 | <b>Тема 4. Понятие группы. Малая группа, ее виды и особенности. Типологии групп. Изучение групп в отечественной и зарубежной психологии. Модели группообразования. Модели коллективообразования. Этническая группа. Команда.</b> | Типологии групп по различным основаниям. Изучение моделей группообразования в отечественной и зарубежной психологии   | <i>О</i>     |
| 5 | <b>Тема 5. Внутригрупповые процессы. Динамические процессы в малой группе. Структурные характеристики группы.</b>  | Фокус-группа. Диагностика социально-психологических характеристик малой группы и межгрупповых отношений.<br>Критерии и виды отклонения от нормы. Девиантное поведение, объяснения девиаций (теории Э. Дюркгейма, Р.Мертон, культурологические и психологические теории девиации). Критерии оценки нормативности поведения (В.Д. Менделевич).  | <i>О, ДИ</i> |
| 6 | <b>Тема 6. Руководство и лидерство в группе. Совместная деятельность.</b>  | Виды совместной деятельности.<br>Формы власти. Межличностные отношения в трудовом коллективе. Теории лидерства и руководства  | <i>О, ДИ</i> |
| 7 | <b>Тема 7. Групповое принятие решений. Межличностные отношения в групповом процессе. Групповая</b>   | Влияние структуры коммуникации на принятие решений. Социально-психологический климат. Межличностная совместимость. Групповая сплоченность. Групповая сплоченность. Психологический климат в организации. Понятие, подходы к изучению.<br>Межгрупповые процессы. Межгрупповое восприятие многообразных социально-психологических связей, возникающих между социальными группами. Специфика межгруппового восприятия. | <i>О, ДИ</i> |

|   |  |   |              |
|---|--|---|--------------|
|   | <b>сплоченность. Межгрупповые процессы</b>   | Групповая каузальная атрибуция. Социальная стереотипизация. Межгрупповая дифференциация (внутригрупповой фаворитизм, межгрупповая дискриминация). Социальная категоризация. Социальная идентификация. Социальное сравнение. Межгрупповая интеграция (групповая аффилиация, групповая открытость, межгрупповая толерантность; межгрупповая референтность) Исследование межгрупповой агрессии в работах Г. Лебона. Исследование негативных установок на другую группу в работах Т.Адорно. Эксперименты М.Шерифа, А.Тэшфела. Исследование межгрупповых отношений в отечественной психологии (В.С.Агеев) «Межгрупповой контекст» как разновидность социального контекста. |              |
| 1 | <b>Тема 8. Понятие «общение», труд-ность его дефиниций. Общение в группе. Общение как коммуникация. Типологии и модели общения.</b>        | Суггестия и контрсуггестия, виды контрсуггестии и приемы ее преодоления (Б.Ф. Поршнев). Понятия «коммуникация», «коммуникативная компетентность», «коммуникативный процесс», «коммуникативные сети», «мостик Файоля». Синтоническая модель общения.   | <i>О</i>     |
| 2 | <b>Тема 9. Общение как взаимодействие. Перцептивная и эмоциональная стороны делового общения. Психологические основы деловых отношений</b> | Анализ классификации типов взаимодействия Р. Бейлса, Т. Парсонса, Я. Щепаньского. Концепция Дж. Кейнса о мотивах экономического поведения. Техника самопрезентации и виды распределения ролей. Предрассудки и предубеждения, их психологические источники.  | <i>О</i>     |
| 3 | <b>Тема 10. Интерактивная сторона общения.</b>   | Поведение человека в организации и типы сотрудников. Детерминация поведения. Психологические типы людей и их проявления в работе и общении.   | <i>О, ДИ</i> |
| 4 | <b>Тема 11. Общение как коммуникация.</b>  | Понятия «коммуникация», «коммуникативная компетентность», «коммуникативный процесс», «коммуникативные сети», «мостик Файоля». Структура, основные функции и виды коммуникаций. Значение и необходимость коммуникативных ролей. Основные элементы коммуникации. Коммуникативные барьеры (профессиональные, смысловые, организационные, личностно-психологические и др.). Синтоническая модель общения. Соотношение и особенности вербальной и невербальной сторон коммуникации, их специфика в деловом общении. Техники эффективной и неэффективной  | <i>О</i>     |

|    |   |   |              |
|----|---|---|--------------|
|    |   | коммуникации в различных ситуациях общения. Распознавание манипуляций и противодействие им.<br>Факт и его интерпретация. Роль коммуникаций в возникновении и разрешении конфликтов.   |              |
| 5  | <b>Тема 12. Психологические основы деловых отношений. Формы делового общения и психологические аспекты переговорного процесса. Механизмы воздействия в процессе делового общения.</b> | Поведение человека в организации и типы сотрудников. Детерминация поведения. Общая характеристика основных механизмов воздействия в общении. Феномен личного влияния. Трудности межличностного общения.<br>Культура делового общения по телефону. Работа с деловой корреспонденцией. Деловая дискуссия, полемика, спор и их психологические особенности. Психологическая техника, парирование замечаний и вопросов.<br>Общая характеристика основных механизмов воздействия в общении. Феномен личного влияния. | <i>О</i>     |
| 6  | <b>Тема 13. Барьеры и конфликты в деловом общении. Способы их предупреждения и разрешения</b>   | Предпосылки возникновения конфликтов в процессе делового общения. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях.  | <i>О, ДИ</i> |
| 7  | <b>Тема 14. Манипуляции в деловом общении. Проблемы адекватного приема и передачи информации.</b>   | Поведенческие игры как манипулятивное поведение. Слабости манипулятора. Мифы как средство манипуляции. Желание быть принятым и манипуляция. Внутренняя уверенность как защита от манипуляции.   | <i>О</i>     |
| 8  | <b>Тема 15. Обратная связь и ее роль в общении.</b>   | Обратная связь и ее роль в разрешении конфликтов. Виды обратной связи.  | <i>О</i>     |
| 9  | <b>Тема 16. Уровни общения. Подход А.Б.Добровича.</b>   | Проблема пристройки на каждом уровне общения.   | <i>О</i>     |
| 10 | <b>Тема 17. Методы развития коммуникативных способностей.</b>   | Т-группы, группы личностного роста, группы сенситивности.   | <i>О</i>     |

#### 4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

##### 4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

4.1.1. В ходе реализации дисциплины используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

| № п/п            | Наименование тем (разделов)  | Методы текущего контроля успеваемости       |
|------------------|--|---|
| <b>5 семестр</b> |  |   |
| Тема 1           | «Социальная психология», ее задачи и методы. История социальной психологии. Методология и методы социально-психологических исследований  | <i>Опрос, анализ типовой ситуации, кейс</i> |
| Тема 2           | Личность как объект социальной психологии.   | <i>Опрос, анализ типовой ситуации, кейс</i> |
| Тема 3           | Социализация личности  | <i>Опрос, анализ типовой ситуации, кейс</i> |
| Тема 4           | Понятие группы. Малая группа, ее виды и особенности. Типологии групп. Изучение групп в отечественной и зарубежной психологии. Модели группообразования. Модели коллективообразования. Этапы группообразования. Этническая группа. Команда. | <i>Опрос, анализ типовой ситуации, кейс</i> |
| Тема 5           | Внутригрупповые процессы. Динамические процессы в малой группе. Структурные характеристики группы.   | <i>Опрос, анализ типовой ситуации, кейс</i> |
| Тема 6           | Руководство и лидерство в группе. Совместная деятельность.   | <i>Опрос, анализ типовой ситуации, кейс</i> |
| Тема 7           | Групповое принятие решений. Межличностные отношения в групповом процессе. Групповая сплоченность. Межгрупповые   | <i>Опрос, анализ</i>                        |

|         |   |   |
|---------|---|---|
|         | процессы  | <i>типовой ситуации, кейс</i>               |
| Тема 8  | Понятие «общение», трудность его дефиниций. Общение в группе. Типологии и модели общения. Толерантность в процессе общения. Развитие толерантности. Модели общения.   | <i>Опрос, анализ типовой ситуации, кейс</i> |
| Тема 9  | Общение как взаимодействие. Перцептивная и эмоциональная стороны делового общения.  | <i>Опрос, анализ типовой ситуации, кейс</i> |
| Тема 10 | Интерактивная сторона общения. Проблема интеракции.   | <i>Опрос, анализ типовой ситуации, кейс</i> |
| Тема 11 | Общение как коммуникация. Коммуникативная сторона общения.  | <i>Опрос, анализ типовой ситуации, кейс</i> |
| Тема 12 | Психологические основы деловых отношений. Формы делового общения и психологические аспекты переговорного процесса. Механизмы воздействия в процессе делового общения. | <i>Опрос, анализ типовой ситуации, кейс</i> |
| Тема 13 | Барьеры и конфликты в деловом общении. Способы их предупреждения и разрешения.  | <i>Опрос, анализ типовой ситуации, кейс</i> |
| Тема 14 | Манипуляции в деловом общении. Проблемы адекватного приема и передачи информации.   | <i>Опрос, анализ типовой ситуации, кейс</i> |
| Тема15  | Обратная связь и ее роль в общении людей  | <i>Опрос, анализ типовой ситуации,</i>      |

|         |   |   |
|---------|---|---|
|         |   | <i>кейс</i>                                 |
| Тема16  | Уровни общения. Подход Добровича А.А.         | <i>Опрос, анализ типовой ситуации, кейс</i> |
| Тема 17 | Методы развития коммуникативных способностей. | <i>Опрос, анализ типовой ситуации, кейс</i> |

4.1.2. Промежуточная аттестация проводится в форме:

*Опрос, анализ типовой ситуации, кейс*

## 4.2. Материалы текущего контроля успеваемости.

**Тема 1. Предмет дисциплины «Социальная психология», ее задачи и методы. История социальной психологии. Методология и методы социально-психологических исследований.** Общая характеристика социальной психологии как отрасли психологической науки. Личность в ее взаимодействии с социальной средой. Социальная группа. Социально-психологические проблемы изучения процесса межличностного общения. Понятие о социально-психологических явлениях. Законы, функции социальной психологии. Связь социальной психологии с другими социальными и гуманитарными науками. Выделение социальной психологии в самостоятельную науку. Появление и развитие экспериментальной социальной психологии. Использование математических методов. Исследование психологических проблем малых групп. Современные направления в западной социальной психологии. Развитие отечественной социальной психологии. Основные методологические принципы социально-психологических исследований. Основные и вспомогательные методы социально-психологических исследований.

### **Тема 2. Личность как объект социальной психологии.**

История становления современных представлений о личности. Современные западные теории личности. Гуманистические теории личности. Понимание личности в отечественной психологии. Роль социального фактора в развитии личности. Культурно-историческая теория личности Л.С. Выготского. Деятельностный подход к проблеме личности. Личность как функциональная единица общества. Социальные качества личности.

### **Тема 3. Социализация личности**

Понятие о социализации. Социализация и гоминизация (Ж. Пиаже). Социализация и воспитание. Интериоризация социальных норм как психологическая основа социализации. Механизмы социализации. Стадии социализации по Г.М. Андреевой. Этапы социализации. Институты социализации. Роль школы в социализации личности.

**Тема 4. Понятие группы. Малая группа, ее виды и особенности. Типологии групп. Изучение групп в отечественной и зарубежной психологии. Модели группообразования. Модели коллективообразования.**

### **Этапы группообразования. Команда.**

Понятие группы. Теоретико-методологические и исторические аспекты исследования малой группы. Малая группа, ее виды и особенности. Большая группа.

Типологии групп по различным основаниям. Изучение групп в отечественной и зарубежной психологии

Модели группообразования (А.В. Петровский, Л.И. Уманский). . Однофакторные и двухфакторные модели группообразования. Теории развития группы (В.Беннис, Г.Шепарда, В.Байон, Дж.Хоманс). Принцип 4 К (по Манзу и Симзу). Коллектив: понятие, основные подходы к изучению. Этапы группообразования и уровни развития группы. Команда. Психологические аспекты командной работы.

**Тема 5. Внутригрупповые процессы. Динамические процессы в малой группе. Структурные характеристики группы.** Внутригрупповые процессы. Обзор современных исследований и экспериментальных разработок. Феномен группового давления. Конформизм, конформность, конформное поведение.

Формирование неформальной структуры малой группы. Позиции в неформальной структуре. Явление социальной лени. Феномен «огруппления мышления». Групповая нормализация. Групповая поляризация. Классификация межличностных конфликтов. Подходы к исследованию межличностного конфликта. Механизмы групповой динамики: идеосинкразический кредит, (Е. Холландер), психологический обмен, разрешение групповых противоречий (Ф.Шамбо).

Функционирование группы. Управление группой. Фасилитация, модерация, медиация. Организация групповой дискуссии. Этапы, задачи, средства. Фокус-группа. Внутригрупповой конфликт. Диагностика социально-психологических характеристик малой группы и межгрупповых отношений. Роли, ролевое поведение, ролевой конфликт. Классификации ролей. Ролевая структура группы.

Групповые нормы, их функции, классификация. Социальные санкции. Нормативная регуляция поведения. Критерии и виды отклонения от нормы. Девиантное поведение, объяснения девиаций (теории Э. Дюркгейма, Р.Мертон). Критерии оценки нормативности поведения (В.Д. Менделевич).

**Тема 6. Руководство и лидерство в группе. Совместная деятельность. Психологическая совместимость.**

Теории лидерства. Руководство и лидерство. Стилль руководства. Формы власти. Теории лидерства и руководства.

Виды совместной деятельности. Межличностная совместимость, ее виды. Теория интерперсональных отношений Шутца. Гипотеза комплементарности Р. Винча. Схема изучения межличностной совместимости в малой группе. Четыре плана (измерения) совместимости.

Групповая сплоченность как межличностная аттракция, как результат мотивации группового членства, как ценностно-ориентационное единство.

**Тема 7. Групповое принятие решений. Межличностные отношения в групповом процессе. Групповая сплоченность. Межгрупповые процессы**

Решение групповых задач. Социальная фасилитация, феномен «сдвига риска». Влияние групповой дискуссии и структуры коммуникации на принятие решений.. Групповая сплоченность.

Социально-психологический климат. Социометрия. Межгрупповые процессы. Специфика межгруппового восприятия. Групповая каузальная атрибуция. Социальная стереотипизация. Межгрупповая дифференциация. Социальная категоризация. Социальная идентификация. Социальное сравнение. Межгрупповая интеграция. Исследование межгрупповой агрессии, негативных установок на другую группу (работы Т.Адорно, эксперименты М.Шерифа, А.Тэшфела). Исследование межгрупповых отношений в отечественной психологии (В.С.Агеев) Влияние межгруппового взаимодействия

**Тема 8. Понятие «общение», трудность его дефиниций. Общение в группе. Общение как коммуникация. Типологии и модели общения.**

Понятие, виды, функции, цели, стратегии эффективного общения. Стороны процесса общения. Деловое общение. Виды и уровни общения. Эффективное общение как социально-психологическая проблема. Специфика ролей в деловом общении, особенности коллективных субъектов делового общения. Суггестия и контрсуггестия, виды контрсуггестии и приемы ее преодоления. Типология моделей общения. Соотношение и особенности вербальной и невербальной сторон коммуникации. Толерантность в процессе общения. Развитие толерантности.

**Тема 9. Общение как взаимодействие. Перцептивная и эмоциональная стороны делового общения. Психологические основы деловых отношений.**

Принципы и типы взаимодействия. Ролевое поведение личности в общении. Анализ классификации типов взаимодействия Р. Бейлса, Т. Парсонса, Я. Щепаньского. Техника самопрезентации и виды распределения ролей. Перцептивные механизмы общения. Роль эффекта восприятия в общении. Эффекты и ошибки межличностного восприятия. Роль эмоций в общении. Феномены аттракции и их значение в общении.

**Тема 10. Интерактивная сторона общения.**

Общение как взаимодействие (транзактный анализ Э. Берна, Т. Харриса и т.д.). Транзакция как единица взаимодействия, ее виды и структура, этапы общения. Пространство межличностного взаимодействия. Детерминация поведения. Психологические типы людей и их проявления в общении.

**Тема 11. Общение как коммуникация.**

Вербальные и невербальные средства общения. Понятия «коммуникация», «коммуникативная компетентность», «коммуникативный процесс», «коммуникативные сети», «мостик Файоля». Структура, основные функции и виды коммуникаций. Значение и необходимость коммуникативных ролей. Основные элементы коммуникации. Техники эффективной и неэффективной коммуникации. Проблемы адекватного приема и передачи информации. Факторы, способствующие и препятствующие возникновению и поддержанию контакта. Техники, разрушающие процесс общения.

**Тема 12. Психологические основы деловых отношений. Формы делового общения и психологические аспекты переговорного процесса. Механизмы воздействия в процессе делового общения.**

Детерминация поведения. Психологические типы людей и их проявления в работе и общении. Общая характеристика основных механизмов воздействия в общении. Феномен личного влияния. Трудности межличностного общения.

Разнообразие национальных моделей общения. Формы делового общения и их характеристики. Психологическая техника, парирование замечаний и вопросов.

Общая характеристика основных механизмов воздействия в общении. Феномен личного влияния.

**Тема 13. Барьеры и конфликты в деловом общении. Способы их предупреждения и разрешения.**

Понятие конфликта и барьера в общении, их структура и причины возникновения. Коммуникативные барьеры (профессиональные, смысловые, организационные, личностно-психологические и др.). Типология конфликтов и управление конфликтной ситуацией. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях.

#### **Тема 14. Манипуляции в деловом общении. Проблемы приема и передачи информации.**

Манипуляции в общении. Манипулятивные системы. Распознавание манипуляций и защита от манипуляций. Средства, механизмы, приемы и техники манипулятивного поведения. Поведенческие игры как манипулятивное поведение. Желание быть принятым и манипуляция. Внутренняя уверенность как защита от манипуляции.

#### **Тема 15. Обратная связь и ее роль в общении.**

Феномен обратной связи в межличностном общении. Обратная связь и ее роль в разрешении конфликтов. Эхо-техника и её использование в социальном взаимодействии. Виды обратной связи.

#### **Тема 16. Уровни общения. Подход А.А.П.Добровича.**

Примитивный, манипулятивный, стандартизированный, конвенциональный, игровой, деловой, духовный уровни.

#### **Тема 17. Методы развития коммуникативных способностей.**

Методы развития коммуникативных способностей. Техники ведения партнёрской беседы, техники для выявления скрытых мотивов и интересов партнёров. Техники активного слушания. Техники налаживания контакта. Техники поведения в ситуации конфликта, просьбы и отказа. Техники влияния и противодействия. Активные методы повышения коммуникативной компетентности.

#### ***Типовые материалы тестирования для оценки знаний по дисциплине «Социальная психология» (полные материалы имеются на кафедре психологии) (1 срез)***

**1. Мотив оказания кому-либо помощи, не связанный сознательно с собственными эгоистическими интересами, называется:**

- а) карьеризм;                      б) альтруизм;  
в) эгоизм;                         г) эмпатия

**2. Отделение социальной психологии от других наук датируется годом выхода в свет книг В. Макдугалла «Введение в социальную психологию» и Э. Росса «Социальная психология». Определите год утверждения социальной психологии в самостоятельную науку:**

- а) 1897;      б) 1908;      в) 1931;      г) 1941

#### **2 срез**

**1. К теориям происхождения лидерства не относится:**

- а) теория черт;                      б) харизматическая теория;  
в) ситуационная теория лидерства;      г) феноменологическая теория лидерства;

**2. Совокупность определенных психологических качеств, личностных черт, благодаря которым человек становится лидером, называется (дословный перевод – «благодать»):**

- а) популярностью;                      б) либидо;  
в) харизмой;                              г) проекцией

#### **Тема 8. «Понятие «общение», трудность его дефиниций. Общение в группе.**

**Общение как коммуникация. Типологии и модели общения».**

1. Дайте определение понятия «общение», выделите основные элементы, стороны, виды и уровни общения.
2. Какие Вы знаете стратегии общения? От каких параметров зависит выбор той или иной стратегии общения?

3. Каким образом внутригрупповые процессы влияют на эффективность общения?
4. Какие коммуникативные барьеры Вам известны? Каковы способы преодоления этих барьеров?
5. Каково соотношение и особенности вербальной и невербальной сторон коммуникации, их специфика в деловом общении?
6. Что такое толерантность в процессе общения? Какие пути развития толерантности Вам известны?

**Тема 9. «Общение как взаимодействие. Перцептивная и эмоциональная стороны делового общения. Психологические основы деловых отношений.**

1. В чем проявляется ролевое поведение личности в общении?
2. Опишите основные виды и продемонстрируйте технику самопрезентации в процессе общения.
3. Охарактеризуйте общение как взаимодействие.
4. Каковы перцептивные механизмы делового общения?
5. Охарактеризуйте основные эффекты и ошибки межличностного восприятия. Приведите примеры.
6. Какова роль эмоций в общении? Охарактеризуйте феномен аттракции и определите ее значение в деловом общении.
7. Охарактеризуйте основные механизмы воздействия в общении.
8. Перечислите основные трудности межличностного общения.

**Тема 10. Интерактивная сторона общения.**

1. Что такое транзакция. Приведите примеры.
2. Что такое пересечение транзакций?
3. Какова роль «Ребенка» в возникновении конфликтов?
4. Какие Вы знаете типологии сотрудников и какова специфика их взаимодействия?

***Оценка умений проводить диагностическое исследование***

1. Проинтерпретируйте результаты теста на оценку Эго-состояний испытуемого Х (предложены преподавателем). Что Вы можете сказать об умении устанавливать доверительные взаимоотношения испытуемого Х, в том числе в профессиональной деятельности?

**Тема 11. Общение как коммуникация. Коммуникативная сторона общения.**

1. Что такое коммуникативная роль? Приведите примеры.
2. Что такое коммуникативный барьер? Приведите примеры
3. Какие Вы знаете техники, разрушающие контакт и какие техники, поддерживающие продуктивный контакт? Приведите примеры. Продемонстрируйте эти техники.

**Тема 12. Психологические основы деловых отношений. Формы делового общения и психологические аспекты переговорного процесса. Механизмы воздействия в процессе делового общения.**

1. Какие формы делового общения Вам известны? В чем специфика каждого из них?
2. Дайте определение понятию «менталитет делового общения». Охарактеризуйте разнообразные национальные модели общения. Приведите примеры.
3. В чем сходство и в чем отличие известных Вам форм делового общения?
4. Какова специфика общения в различных видах делового общения?
5. Какие рекомендации по аргументированию своих доводов и опровержению доводов собеседника вы можете дать?
6. В чем заключается сущность и функции деловой беседы? Какие этапы проведения деловой беседы вы можете выделить? Как подготовиться к деловой беседе?

### **Тема 13. Барьеры и конфликты в деловом общении. Способы их предупреждения и разрешения.**

1. Охарактеризуйте понятие конфликта и барьера в общении, опишите их структуру и причины возникновения.
2. Опишите предпосылки возникновения конфликтов в процессе делового общения. Охарактеризуйте техники эффективной и неэффективной коммуникации в различных ситуациях общения.
3. Приведите примеры техник, разрушающих процесс общения.
4. Какие Вам известны методы развития коммуникативных способностей?
5. Сформулируйте правила участия третьей стороны в разрешении конфликтов (посредничество) в процессе переговорного процесса.

#### ***Оценка умений проводить диагностическое исследование***

1. Как правильно предъявить инструкцию к тесту Томаса?
2. Проинтерпретируйте результаты теста Томаса испытуемого Х (предложены преподавателем). В чем состоит психологический механизм стратегии «приспособление»? В чем состоит психологический механизм стратегии «компромисс»? Каковы последствия преобладания той или иной стратегии для развития конфликта?
3. Проинтерпретируйте результаты теста Лири. В чем состоит психологический механизм межличностного взаимодействия? Дайте прогноз по развитию взаимодействия двух субъектов в зависимости от их результатов по тесту Лири.

### **Тема 14. Манипуляции в деловом общении. Проблемы адекватного приема и передачи информации.**

1. Что такое манипуляции в общении. Зачем человек прибегает к манипуляции?
2. Какие антиманипулятивные блоки Вам известны? Перечислите основные приемы и техники.
3. Продемонстрируйте технику ведения партнёрской беседы, технику для выявления скрытых мотивов и интересов партнёров, технику активного слушания.
4. Приведите примеры известных Вам техник ведения деловой беседы, техники активного слушания и т.д.
5. Перечислите коммуникативные уловки и манипуляции в переговорном процессе.

### **Тема 15. Обратная связь и ее роль в общении людей.**

1. Охарактеризуйте роль феномена обратной связи в межличностном общении.
2. Какие Вы знаете виды обратной связи? Приведите примеры.

### **Тема 16. Уровни общения. Подход А.Б.Добровича.**

1. Продемонстрируйте варианты взаимодействия на каждом уровне общения.

### **Тема 17. Методы развития коммуникативных способностей».**

1. Перечислите достоинства и недостатки известных Вам методов развития коммуникативных способностей.

#### ***Типовые материалы тестирования для оценки знаний по дисциплине***

#### ***«Социальная психология»***

(полные материалы имеются на кафедре психологии)

**1. Оптико-кинетическая система знаков включает в себя:**

- а) жесты, мимику, пантомимику; б) качество голоса, его диапазон, тональность;  
в) организация пространства общения; г) организация времени общения

**2. Коммуникация - это:**

- а) процесс восприятия друг друга партнерами по общению.  
б) обмен информацией между общающимися индивидами;  
в) организация взаимодействия между общающимися индивидами;  
г) процесс познания друг друга партнерами по общению.

**2 срез**

**1. Уровень общения, характеризующийся тем, что общение здесь происходит по определенным стандартам, а не по взаимному улаживанию партнерами актуальных ролей друг друга, называется:**

- а) стандартизированный б) манипулятивный  
в) конвенциональный г) примитивный

**2. Авторитарная, директивная форма взаимодействия с партнером по общению с целью достижения контроля над его поведением, установками и мыслями, принуждения его к определенным действиям или решениям – это:**

- а) императивное общение б) манипулятивное общение  
в) рефлексивное общение г) конвенциональное общение

**5. Оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине**

**5.1. Методы проведения экзамена**

Зачет проводится в три этапа: 1 этап – представление отчетов, 2 этап – тестирование (на последнем занятии), 3 этап – устный опрос по вопросам из перечня примерных вопросов из п.5.2.

**5.2. Оценочные материалы промежуточной аттестации**

| Компонент компетенции   | Промежуточный / ключевой индикатор оценивания                 | Критерий оценивания  |
|---|---|--|
| УК ОС-3.2 Способность правильно интерпретировать конкретные проявления коммуникативного поведения в различных ситуациях общения | определяет этап групповой динамики; выявляет структуру группы | Применены на практике техники установления психологического контакта, анализа невербальных компонентов общения. В процессе взаимодействия применены знания процессов групповой динамики и принципов формирования группы. |

|   |   |   |
|---|---|---|
| <p>ОПК-4.2 Способность оперировать базовыми приемами психологической помощи, развивающими и коррекционными технологиями, методами индивидуальной и групповой работы для решения конкретной проблемы лиц, групп населения и учреждений, в том числе при организации инклюзивного образования</p> | <p>планирует помощь в решении психологических проблем, в том числе лицам с ограниченными возможностями здоровья и при организации инклюзивного образования;</p> <p>владеет методами оказания психологической помощи</p> | <p>Владеет методами определения критериев сформированности организационной культуры трудовых коллективов.</p> <p>Анализирует особенности высших психических функций личности, в том числе, с учётом закономерностей психологии поведения в группе</p> |
|---|---|---|

### Типовые оценочные средства промежуточной аттестации

Зачет по дисциплине проводится в 2 этапа.

- ✓ на первом этапе проводится устный опрос по дисциплине,
- ✓ на втором – умение проводить конкретные социально-психологические исследования по диагностике ролевой структуры группы, типа лидерства, внутригрупповых процессов

#### Вопросы к зачету

1. Социальная психология: предмет и задачи научной дисциплины. Изучение групп в отечественной и зарубежной психологии психологии: основные представители, идеи.
2. Методы социальной психологии. Области практического применения социально-психологических знаний
3. Понятие группы. Типология групп по различным основаниям. Понятие малой группы. Ее виды, признаки, функции.
4. Механизмы групповой динамики.
5. Группообразование, его условия. Этапы группообразования и уровни развития группы. Способы образования групп.
6. Механизмы группообразования (разрешение внутригрупповых противоречий Ф.Шамбо, «идеосинкразический кредит» Е. Холландер, психологический обмен, основные экспериментальные разработки)
7. Принцип 4 К (по Манзу и Симзу): клика, комбинат, кружок, команда.
8. Параметрический подход Г.Хофстеде.
9. Модели группообразования (стратометрическая концепция А.В. Петровского, параметрический подход Л.И. Уманского, модель И.Волкова, Б.Такмена и др.).
10. Диагностика социально-психологических характеристик малой группы и межгрупповых отношений.
11. Социометрическая техника: возможности и ограничения.
12. Феномен группового давления. Конформизм, конформность, конформное поведение. Эксперименты на конформность и их результаты.
13. Решение групповых задач. Социальная фасилитация, феномен «сдвига риска». Феномен «огруппления мышления». Эффект социальной лени.

14. Межличностные отношения в групповом процессе. Социальная дистанция. Межличностная привлекательность. Феномены аттракции. Межличностное восприятие.
15. Внутригрупповой конфликт. Обзор современных исследований. Классификация межличностных конфликтов.
16. Подходы к исследованию межличностного конфликта: мотивационный; когнитивный; деятельностный; организационный.
17. Межличностный конфликт. Стратегии поведения в конфликте.
18. Коллектив: сущность, признаки, стадии формирования. Социально-психологические закономерности в коллективе (тип межличностных отношений, групповые процессы, предметно-ценностное единство и др.).
19. Совместная деятельность: определение, признаки, виды, психологическая структура. Факторы, определяющие эффективность совместной деятельности.
20. Основные типы совместной деятельности. Динамические особенности совместной деятельности.
21. Роли, ролевое поведение, ролевой конфликт. Классификации ролей. Ролевая структура группы (Б. Пономарев, Р.Бейлс, М. Белбин, А. Ярошевский и др.)
22. Нормативная регуляция поведения. Групповые нормы. Классификация норм. Функционирование норм в группе. Функции норм. Социальные санкции.
23. Влияние большинства и меньшинства – теории и экспериментальные исследования.
24. Девиантное поведение, объяснения девиаций (теории Э. Дюркгейма, Р.Мертон, культурологические и психологические теории девиации). Критерии оценки нормативности поведения (В.Д. Менделевич).
25. Межгрупповые отношения: факторы, влияющие на восприятие группой группы. Виды межгрупповых отношений.
26. Феномены социальной категоризации и социальной идентификации. Феномены межгрупповой референтности и групповой аффилиации.
27. Отличия лидерства и руководства (по Д.Б. Парыгину). Понятия «лидер» и «руководитель». Типология лидеров и руководителей.
28. Теории лидерства и руководства.
29. Стили руководства, их возможности и ограничения. Факторы, влияющие на формирование стиля руководства. Зависимость между свойствами личности и отношениями в социальной группе.
30. Процесс управления группой. Управление группой как способ решения практических задач. Фасилитация как организация групповой коммуникации. Модерация как обеспечение результата обсуждения. Медиация как создание условий для индивидуальных проявлений и диагностики. Организация групповой дискуссии. Этапы, задачи, средства.
31. Роли, ролевое поведение, ролевой конфликт. Классификации ролей. Ролевая структура группы (Б. Пономарев, Р.Бейлс, М. Белбин, А. Ярошевский и др.)
32. Нормативная регуляция поведения. Групповые нормы. Классификация норм. Функционирование норм в группе. Функции норм. Социальные санкции.
33. Влияние большинства и меньшинства – теории и экспериментальные исследования.
34. Девиантное поведение, объяснения девиаций (теории Э. Дюркгейма, Р.Мертон, культурологические и психологические теории девиации). Критерии оценки нормативности поведения (В.Д. Менделевич).
35. Межгрупповые отношения: факторы, влияющие на восприятие группой группы. Виды межгрупповых отношений.
36. Феномены социальной категоризации и социальной идентификации. Феномены межгрупповой референтности и групповой аффилиации.

37. Отличия лидерства и руководства (по Д.Б. Парыгину). Понятия «лидер» и руководитель». Типология лидеров и руководителей.
38. Теории лидерства и руководства (подход с позиции личностных качеств, поведенческий подход: исследования К. Левина, теория Р. Лайкерта, концепция Блэйка и Мутона; ситуационные подходы: ситуационная модель руководства Фидлера, подход Митчелла и Хауса, теория жизненного цикла Херси и Бланшара, модель принятия решений руководителем Врума-Йеттона).
39. Стили руководства, их возможности и ограничения. Факторы, влияющие на формирование стиля руководства. Зависимость между свойствами личности и отношениями в социальной группе.
40. Процесс управления группой. Управление группой как способ решения практических задач. Фасилитация как организация групповой коммуникации. Модерация как обеспечение результата обсуждения. Медиация как создание условий для индивидуальных проявлений и диагностики. Организация групповой дискуссии. Этапы, задачи, средства.
41. Закономерности общения и взаимодействия. Классификация общения Общение: структура, функции, основные понятия
42. Психологическое пространство общения. Виды пространства. Зависимость пространства от социокультурного аспекта.
43. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)
44. Основные коммуникативные барьеры в общении.
45. Невербальная коммуникация и ее особенности
46. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)
47. Определение трансакции в теории Э. Берна. Примеры параллельных и пересекающихся трансакций.
48. Три ролевые позиции во взаимодействии людей в трансактном анализе Э.Берна. Основные конфликтогенные трансакции в теории Э.Берна.
49. Сущность перцептивной стороны общения.
50. Закономерности формирования первого впечатления. Механизмы взаимовосприятия.
51. Деловое общение. Психологические требования к проведению деловых бесед.
52. Деловое общение. Психологические требования к проведению переговоров.
53. Деловое общение. Психологические требования к проведению совещаний.
54. Конфликты. Определение предмета конфликта, его внутренней структуры, конфликтной ситуации и ее составляющих. Причины возникновения конфликтов. Способы профилактики и решения конфликтов.
55. Способы профилактики и решения конфликтов: структура Я-высказывания.
56. Статусно-ролевые характеристики положения личности в группе
57. Социальная психология личности.
58. Социализация: понятие, функции, факторы. Механизмы и стадии социализации
59. Я-концепция личности. Психологические защиты личности.
60. Социальные установки. Аттитюд: определения, структура и функции.
61. Принцип 4 К (по Манзу и Симзу): клика, комбинат, кружок, команда.

### **Итоговый тест по дисциплине «Социальная психология»**

**1. Группы, на которые ориентируются люди в своих интересах, симпатиях и антипатиях называются:**

- |                  |                 |
|------------------|-----------------|
| а) референтными; | б) формальными; |
| в) условными;    | г) членскими    |

**2. Высшая форма объединения людей, создающая наиболее благоприятные условия для совместной деятельности, это:**

- |                |               |
|----------------|---------------|
| а) ассоциация; | б) коллектив; |
|----------------|---------------|

в) комбинат; г) корпорация.

**3. Автором стратометрической концепции групповой активности является:**

- а) Б.Д. Парыгин; б) А.Петровский;  
в) Л.И.Уманский. г) Г.М.Андреева

**Примерные варианты оценки уровня сформированных компетенций (полный пакет находится на кафедре)**

**1. Решение кейс-заданий:**

1. Согласно теориям когнитивного диссонанса и восприятия, изменение аттитюдов происходит тогда, когда человек совершает противоречащий им поступок. Подумайте, какие аттитюды Вы хотели бы изменить, и на кого будет направлено Ваше воздействие. После этого придумайте два способа трансформации социальных установок: один соответствующий теории когнитивного диссонанса, второй – самовосприятия. Решите, как именно должно быть организовано воздействие, чтобы человек совершил поступок, противоречащий его аттитюдам, но сделал это добровольно. Используйте для этого эффекты недостаточного оправдания и запрещения, переоценки альтернатив и оправдания усилий, «ноги-в-дверях» и самовосприятия.
2. Вспомните и опишите ситуацию неэффективной коммуникации. Проанализируйте, кто был коммуникатором и реципиентом, какое сообщение передавалось, в каком коммуникативном поле происходила коммуникация, какие барьеры вставали на пути участников. Предложите способы повышения эффективности коммуникации. Укажите, кто их может осуществить, что именно и когда надо сделать.
3. Вспомните и опишите два примера конформизма, свидетелем которого Вы стали. Где это происходило, кто принимал участие во взаимодействии, к какому результату это привело? Выделите условия, способствующие возникновению конформизма. Опираясь на эти условия, придумайте способы уменьшения конформизма. Укажите, кто их может осуществить, что именно и когда надо сделать.

**Решение практического контрольного задания:**

1. Опишите пример социальной лени, свидетелем которой Вы стали. Где это происходило, кто принимал участие во взаимодействии, к какому результату это привело? Сформулируйте условия, способствующие возникновению этих эффектов. Опираясь на эти условия, придумайте способы уменьшения этих эффектов. Укажите, кто их может осуществить, что именно и когда надо сделать.
2. Приведите примеры различных видов лидерства в 3-4 художественных фильмах. Опишите, какой стиль используют персонажи, насколько он эффективен и почему.
3. Приведите примеры межкультурных различий из своего собственного опыта (проживание в поликультурном регионе), примеры из книг или художественных фильмов. Опишите, в чем они заключаются. Подумайте, к культурам какого типа (по Г.Хофстеде) принадлежали участники.

**Проведение упражнений, направленных на оценку групповой работы и группового решения:**

1. Проведение метода «мозговой штурм»: проведите «мозговой штурм» на конкретной группе (или проанализируйте процесс на видео-примере, предоставленном преподавателем). Какие особенности этой процедуры Вы наблюдаете? С чем это связано? Каким образом эти особенности отражаются на процедуре принятия группового решения?
2. Приведение метода групповой дискуссии: проведите групповую дискуссию в конкретной группе (или проанализируйте процесс на видео-примере, предоставленном преподавателем). Какие особенности этой процедуры Вы наблюдаете? С чем это

связано? Каким образом эти особенности отражаются на процедуре принятия группового решения? Как влияет на процесс групповой дискуссии ролевая структура группы? Какие роли не были выбраны участниками группы? Какие признаки команды Вы наблюдали в данной конкретной группе? Что помешало группе стать командой? Какие ошибки взаимодействия между членами команды Вы наблюдали? Что надо сделать для их устранения?

**Решение типичных ситуаций (студенты получают карточки с типичными ситуациями):**

1. На Ваших глазах сотрудник резко отвечает клиенту по телефону. Что Вы ему скажете? Почему?
2. Ваш клиент говорит Вам такую фразу: «Что Вы всех оцениваете, глядя как Вы работаете, можно с тоски умереть». Отреагируйте, пожалуйста, из эго-состояния Родителя, Взрослого, Ребенка (по Э.Берну).
3. Разрешите проблемную ситуацию, предложенную преподавателем, при помощи технологии «Колесо». Рассмотрите пошаговый алгоритм решения таких задач.

**Шкала оценивания**

|                                    |  |
|------------------------------------|--|
| 100% - 90%<br>(отлично)            | Этапы компетенции, предусмотренные образовательной программой, сформированы на высоком уровне. Свободное владение материалом, выявление межпредметных связей. Уверенное владение понятийным аппаратом дисциплины. Практические навыки профессиональной деятельности сформированы на высоком уровне. Способность к самостоятельному нестандартному решению практических задач |
| 89% - 75%<br>(хорошо)              | Этапы компетенции, предусмотренные образовательной программой, сформированы достаточно. Детальное воспроизведение учебного материала. Практические навыки профессиональной деятельности в значительной мере сформированы. Присутствуют навыки самостоятельного решения практических задач с отдельными элементами творчества.  |
| 74% - 60%<br>(удовлетворительно)   | Этапы компетенции, предусмотренные образовательной программой, сформированы на минимальном уровне. Наличие минимально допустимого уровня в усвоении учебного материала, в т.ч. в самостоятельном решении практических задач. Практические навыки профессиональной деятельности сформированы не в полной мере.  |
| менее 60%<br>(неудовлетворительно) | Этапы компетенции, предусмотренные образовательной программой, не сформированы. Недостаточный уровень усвоения понятийного аппарата и наличие фрагментарных знаний по дисциплине. Отсутствие минимально допустимого уровня в самостоятельном решении практических задач. Практические навыки профессиональной деятельности не сформированы.                                  |

Процедура оценивания результатов обучения, характеризующих этапы формирования компетенций, осуществляются в соответствии с Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов в ФГБОУ ВО РАНХиГС и Регламентом о балльно-рейтинговой системе в Волгоградском институте управления - филиале РАНХиГС.

Фонды оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине представлены в приложении 1.

## **6. Методические материалы по освоению дисциплины**

### **Рекомендации по планированию и организации времени, необходимого на изучение дисциплины**

#### **Структура времени, необходимого на изучение дисциплины**

| Форма изучения дисциплины                                      | Время, затрачиваемое на изучение дисциплины, % |
|--|--|
| Изучение литературы, рекомендованной в учебной программе       | 40   |
| Решение задач, практических упражнений и ситуационных примеров | 40   |
| Изучение тем, выносимых на самостоятельное рассмотрение        | 20   |
| Итого  | 100  |

#### **Рекомендации по использованию материалов рабочей программы**

В ходе просмотра конспекта лекции необходимо соотнести данный материал с содержанием учебной программы в целом, отметив, на каких содержательных моментах стоит сосредоточиться в ходе самостоятельной работы. Еще раз подчеркнем, что на лекциях не дается исчерпывающий материал, он необходим для дальнейшей углубленной работы над усвоением курса.

Подготовка к практическим занятиям предполагает основательное изучение рекомендованного списка литературы, выполнение заданий для самостоятельной работы, соотнесения полученного материала с текстом лекции. Обращаем ваше внимание на то, что в ходе подготовки к отдельным обширным темам материал практических занятий распределяется между студентами, что должно способствовать более качественному обсуждению содержания дисциплины. В этом случае работа на семинарском занятии должна быть посвящена тому, чтобы построить целостную структурированную систему понятий, концепций, подходов. Крайне нежелательно механическое заучивание отдельных разделов курса, так как это способствует хаотичному восприятию материала, негативно отражается на интеграции содержания данной дисциплины в практическую деятельность будущих психологов.

Настоятельно рекомендуется фиксировать результаты своей работы в специальной тетради, не ограничиваясь подготовкой отдельных рефератов и написанием конспектов лекций.

## **Разъяснения по поводу работы с тестовой системой курса**

Специфика решения данных заданий заключается в том, что основная их цель - самопроверка. Задания построены на материале всех разделов, при этом большое внимание уделено проблеме социализации. По форме большинство заданий предполагают дополнение предложений одним из предложенных вариантов.

Крайне нежелательно отвечать на вопросы случайным образом. Многие вопросы предполагают выбор из таких вариантов ответов как «все ответы верны» и «все ответы неверны». При решении данных заданий стоит внимательно проанализировать предложенные три варианта ответов. В случае самостоятельной работы над заданиями рекомендуем сначала ответить на вопросы без обращения к первоисточникам, продумав аргументы в пользу своего варианта, и лишь затем проводить самопроверку. В спорных случаях рекомендуем обратиться к преподавателям и обсудить возникшие сомнения в корректности того или иного вопроса.

## **Разъяснения по поводу работы с практическими заданиями по курсу лекций**

Задания направлены на углубление и самопроверку знаний, полученных в ходе лекционного курса. При выполнении этих заданий в ходе самостоятельной работы рекомендуется сначала прочесть текст лекции, после чего выполнить задание без обращения к дополнительным источникам. Желательно не тратить на выполнение задания более 1 часа учебного времени. После выполнения задания рекомендуется проверить себя по первоисточникам или обсудить результаты выполнения заданий в группе.

Многие задания предполагают в большей степени размышление и обсуждение, то есть, направлены на активизацию студента, а не на поиск правильного ответа. Некоторые задания в принципе не имеют правильного решения, так как направлены на осознание изученного материала, стимулирование интереса к получению фундаментальных знаний в области социально-психологической проблематики.

## **Советы по подготовке к зачету**

При подготовке к зачету особое внимание следует обратить на следующие моменты:

- 1) Большинство вопросов охватывают значительный объем учебного материала. Поэтому необходимо, чтобы студенты продемонстрировали целостную систему знаний, включающую не только полное представление о тех или иных теоретических концепциях, но и взаимосвязях между ними, ключевых категориях каждой из них.
- 2) Недопустимо подменять содержание данной учебной программы содержанием других психологических курсов, в частности «Педагогика», «Психология личности». Это не означает, что нельзя использовать междисциплинарные знания, однако следует придерживаться содержания концепций, изучавшихся в данном курсе, опираясь на ключевые понятия.

- 3) Не следует увлекаться углубленной проработкой одной из понравившихся концепций, выходя за пределы данной учебной программы. Желательно проводить анализ концепций, выявляя сходство и различия, не углубляясь в анализ фактического материала, останавливаясь лишь на основных эмпирических предпосылках.

Для того, чтобы избежать трудностей при ответах, рекомендуем подготовку к зачету сопровождать построением ориентировочных схем, отражающих основные связи между различными частями курса, а также готовиться к зачету, начиная с первых практических занятий.

## **7. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет**

### **7.1. Основная литература.**

1. Алтунина, И. Р. Социальная психология : учебник для вузов / И. Р. Алтунина ; под редакцией Р. С. Немова. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 409 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08736-9. — URL : <https://urait.ru/bcode/510720>
2. Гулевич, О. А. Социальная психология : учебник и практикум для вузов / О. А. Гулевич, И. Р. Сариева. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 424 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05490-3. — URL : <https://urait.ru/bcode/511053>
3. Корягина, Н. А. Социальная психология: теория и практические методы : учебник и практикум для вузов / Н. А. Корягина. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 316 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01491-4. — URL : <https://urait.ru/bcode/511248>
4. Крысько, В. Г. Социальная психология : учебник для бакалавров / В. Г. Крысько. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 553 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-2588-3. — URL : <https://urait.ru/bcode/508799>

### **7.2. Дополнительная литература**

1. Сарычев, С. В. Социальная психология : учебное пособие для вузов / С. В. Сарычев, О. В. Чернышова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 127 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-03250-5. — URL : <https://urait.ru/bcode/514528>
2. Свенцицкий, А. Л. Социальная психология : учебник для вузов / А. Л. Свенцицкий. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 408 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15855-7. — URL : <https://urait.ru/bcode/509883>
3. Семечкин, Н. И. Социальная психология : учебник для вузов / Н. И. Семечкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 423 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08667-6. — URL : <https://urait.ru/bcode/514508>
4. Сосновский, Б. А. Социальная психология : учебное пособие для среднего профессионального образования / Б. А. Сосновский, Ф. Г. Асадуллина ; под редакцией Б. А. Сосновского. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 155 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00053-5. — URL : <https://urait.ru/bcode/513566>
5. Социальная психология развития в 2 ч. Часть 1. : учебник для вузов / Н. Н. Толстых [и др.] ; под редакцией Н. Н. Толстых. — Москва : Издательство Юрайт, 2023.

- 216 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-7775-2. — URL : <https://urait.ru/bcode/512955>
6. Социальная психология : учебник для вузов / В. В. Козлов, С. А. Трифонова, Т. М. Панкратова, Л. А. Николаева. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 501 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14090-3. — URL : <https://urait.ru/bcode/519889>
7. Социальная психология: современная теория и практика : учебное пособие для вузов / В. В. Макурова [и др.] ; под общей редакцией Л. В. Оконечниковой. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 231 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05381-4. — URL : <https://urait.ru/bcode/493472>
8. Столяренко, Л. Д. Социальная психология : учебное пособие для вузов / Л. Д. Столяренко, В. Е. Столяренко. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 219 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02629-0. — URL : <https://urait.ru/bcode/510649>
9. Столяренко, Л. Д. Социальная психология : учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. Д. Столяренко, В. Е. Столяренко. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 219 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-02433-3. — URL : <https://urait.ru/bcode/511788>
10. Чернова, Г. Р. Социальная психология : учебник для вузов / Г. Р. Чернова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 187 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08299-9. — URL : <https://urait.ru/bcode/516757>
11. Чернова, Г. Р. Социальная психология : учебник для среднего профессионального образования / Г. Р. Чернова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 187 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9788-0175-0. — URL : <https://urait.ru/bcode/516813>

### **7.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация**

Федеральный закон от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»

Правила организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 22.12.2012 N 1376

Методические рекомендации об особенностях обеспечения информационной доступности в сфере теле-, радиовещания, электронных и информационно-коммуникационных технологий, утвержденные Приказом Минкомсвязи России от 25.04.2014 N 108

### **7.4. Интернет-ресурсы, справочные системы**

1. ЭБС Лань <http://lib.ranepa.ru/base/abs-izdatelstva--lan-.html#>
2. ЭБС IPRbooks <http://lib.ranepa.ru/base/abs-iprbooks.html>
3. ЭБС Юрайт <http://www.biblio-online.ru>
4. Справочно-поисковая система «Гарант» <http://base.garant.ru/>
5. Справочно-поисковая система «Консультант Плюс» <http://www.consultant.ru/>
6. Сайт Российского психологического общества <http://www.psyurus.ru/> (открытый доступ)
7. Психологическая газета – регулярное электронное издание <http://psy.su/> (открытый доступ)
8. Российская психология – информационно-аналитический портал <http://rospsy.ru> (открытый доступ)
9. Портал психологических изданий <http://psyjournals.ru/> (открытый доступ)
10. Научная электронная библиотека <http://elibrary.ru/> (открытый доступ)

11. Сайт «Экзистенциальная и гуманистическая психология» <http://hpsy.ru> (открытый доступ)
12. Официальный сайт Президента РФ <http://www.kremlin.ru/>

#### **7.5. Иные источники**

Иные источники отсутствуют.

#### **8. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы**

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает в себя:

- лекционные аудитории, оборудованные видеопроекционным оборудованием для презентаций, экраном;
- помещения для проведения семинарских и практических занятий, оборудованные учебной мебелью.

Дисциплина поддержана соответствующими лицензионными программными продуктами: Microsoft Windows, Microsoft Office 2010, статистический пакет IBMSPSS (любой версии).

Вуз обеспечивает каждого обучающегося рабочим местом в компьютерном классе в соответствии с объемом изучаемых дисциплин, обеспечивает выход в сеть Интернет.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся включают следующую оснащенность: столы аудиторные, стулья, доски аудиторные, компьютеры с подключением к локальной сети института.

Для изучения учебной дисциплины используются автоматизированная библиотечная информационная система и электронные библиотечные системы: «Университетская библиотека ONLINE», «Электронно-библиотечная система издательства ЛАНЬ», «Электронно-библиотечная система издательства «Юрайт», «Электронно-библиотечная система IPRbooks», «Научная электронная библиотека eLIBRARY» и др.

**Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА  
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ  
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

Волгоградский институт управления - филиал

УТВЕРЖДЕНА  
учёным советом  
Волгоградского института управления –  
филиала РАНХиГС  
Протокол №2 от 23.09.2021 г.

**ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА**

**Психологическое консультирование**

---

*(наименование образовательной программы)*

**ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО  
ДИСЦИПЛИНЕ**

**Б1.О.14 СОЦИАЛЬНАЯ ПСИХОЛОГИЯ**

*(индекс и наименование дисциплины, в соответствии с учебным планом)*  
по направлению подготовки

**37.03.01 «Психология»**

---

**Очная**

---

*форма(ы) обучения*

Год набора – 2022 г.

Волгоград, 2021 г.

**1. Вопросы к зачету**

1. Социальная психология: предмет и задачи научной дисциплины. Изучение групп в отечественной и зарубежной психологии психологии: основные представители, идеи.
2. Методы социальной психологии. Области практического применения социально-психологических знаний
3. Понятие группы. Типология групп по различным основаниям. Понятие малой

- группы. Ее виды, признаки, функции.
4. Механизмы групповой динамики.
  5. Группообразование, его условия. Этапы группообразования и уровни развития группы. Способы образования групп.
  6. Механизмы группообразования (разрешение внутригрупповых противоречий Ф.Шамбо, «идеосинкразический кредит» Е. Холландер, психологический обмен, основные экспериментальные разработки)
  7. Принцип 4 К (по Манзу и Симзу): клика, комбинат, кружок, команда.
  8. Параметрический подход Г.Хофстеде.
  9. Модели группообразования (стратометрическая концепция А.В. Петровского, параметрический подход Л.И. Уманского, модель И.Волкова, Б.Такмена и др.).
  10. Диагностика социально-психологических характеристик малой группы и межгрупповых отношений.
  11. Социометрическая техника: возможности и ограничения.
  12. Феномен группового давления. Конформизм, конформность, конформное поведение. Эксперименты на конформность и их результаты.
  13. Решение групповых задач. Социальная фасилитация, феномен «сдвига риска». Феномен «огруппления мышления». Эффект социальной лени.
  14. Межличностные отношения в групповом процессе. Социальная дистанция. Межличностная привлекательность. Феномены аттракции. Межличностное восприятие.
  15. Внутригрупповой конфликт. Обзор современных исследований. Классификация межличностных конфликтов.
  16. Подходы к исследованию межличностного конфликта: мотивационный; когнитивный; деятельностный; организационный.
  17. Межличностный конфликт. Стратегии поведения в конфликте.
  18. Коллектив: сущность, признаки, стадии формирования. Социально-психологические закономерности в коллективе (тип межличностных отношений, групповые процессы, предметно-ценностное единство и др.).
  19. Совместная деятельность: определение, признаки, виды, психологическая структура. Факторы, определяющие эффективность совместной деятельности.
  20. Основные типы совместной деятельности. Динамические особенности совместной деятельности.
  21. Роли, ролевое поведение, ролевой конфликт. Классификации ролей. Ролевая структура группы (Б. Пономарев, Р.Бейлс, М. Белбин, А. Ярошевский и др.)
  22. Нормативная регуляция поведения. Групповые нормы. Классификация норм. Функционирование норм в группе. Функции норм. Социальные санкции.
  23. Влияние большинства и меньшинства – теории и экспериментальные исследования.
  24. Девиантное поведение, объяснения девиаций (теории Э. Дюркгейма, Р.Мертон, культурологические и психологические теории девиации). Критерии оценки нормативности поведения (В.Д. Менделевич).
  25. Межгрупповые отношения: факторы, влияющие на восприятие группой группы. Виды межгрупповых отношений.
  26. Феномены социальной категоризации и социальной идентификации. Феномены межгрупповой референтности и групповой аффилиации.
  27. Отличия лидерства и руководства (по Д.Б. Парыгину). Понятия «лидер» и «руководитель». Типология лидеров и руководителей.
  28. Теории лидерства и руководства.
  29. Стили руководства, их возможности и ограничения. Факторы, влияющие на формирование стиля руководства. Зависимость между свойствами личности и отношениями в социальной группе.

30. Процесс управления группой. Управление группой как способ решения практических задач. Фасилитация как организация групповой коммуникации. Модерация как обеспечение результата обсуждения. Медиация как создание условий для индивидуальных проявлений и диагностики. Организация групповой дискуссии. Этапы, задачи, средства.
31. Роли, ролевое поведение, ролевой конфликт. Классификации ролей. Ролевая структура группы (Б. Пономарев, Р.Бейлс, М. Белбин, А. Ярошевский и др.)
32. Нормативная регуляция поведения. Групповые нормы. Классификация норм. Функционирование норм в группе. Функции норм. Социальные санкции.
33. Влияние большинства и меньшинства – теории и экспериментальные исследования.
34. Девиантное поведение, объяснения девиаций (теории Э. Дюркгейма, Р.Мертон, культурологические и психологические теории девиации). Критерии оценки нормативности поведения (В.Д. Менделевич).
35. Межгрупповые отношения: факторы, влияющие на восприятие группой группы. Виды межгрупповых отношений.
36. Феномены социальной категоризации и социальной идентификации. Феномены межгрупповой референтности и групповой аффилиации.
37. Отличия лидерства и руководства (по Д.Б. Парыгину). Понятия «лидер» и «руководитель». Типология лидеров и руководителей.
38. Теории лидерства и руководства (подход с позиции личностных качеств, поведенческий подход: исследования К. Левина, теория Р. Лайкерта, концепция Блэйка и Мутона; ситуационные подходы: ситуационная модель руководства Фидлера, подход Митчелла и Хауса, теория жизненного цикла Херси и Бланшара, модель принятия решений руководителем Врума-Йеттона).
39. Стили руководства, их возможности и ограничения. Факторы, влияющие на формирование стиля руководства. Зависимость между свойствами личности и отношениями в социальной группе.
40. Процесс управления группой. Управление группой как способ решения практических задач. Фасилитация как организация групповой коммуникации. Модерация как обеспечение результата обсуждения. Медиация как создание условий для индивидуальных проявлений и диагностики. Организация групповой дискуссии. Этапы, задачи, средства.
41. Закономерности общения и взаимодействия. Классификация общения. Общение: структура, функции, основные понятия
42. Психологическое пространство общения. Виды пространства. Зависимость пространства от социокультурного аспекта.
43. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)
44. Основные коммуникативные барьеры в общении.
45. Невербальная коммуникация и ее особенности
46. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)
47. Определение трансакции в теории Э. Берна. Примеры параллельных и пересекающихся трансакций.
48. Три ролевые позиции во взаимодействии людей в трансактном анализе Э.Берна. Основные конфликтогенные трансакции в теории Э.Берна.
49. Сущность перцептивной стороны общения.
50. Закономерности формирования первого впечатления. Механизмы взаимовосприятия.
51. Деловое общение. Психологические требования к проведению деловых бесед.
52. Деловое общение. Психологические требования к проведению переговоров.
53. Деловое общение. Психологические требования к проведению совещаний.
54. Конфликты. Определение предмета конфликта, его внутренней структуры,

- конфликтной ситуации и ее составляющих. Причины возникновения конфликтов. Способы профилактики и решения конфликтов.
55. Способы профилактики и решения конфликтов: структура Я-высказывания.
  56. Статусно-ролевые характеристики положения личности в группе
  57. Социальная психология личности.
  58. Социализация: понятие, функции, факторы. Механизмы и стадии социализации
  59. Я-концепция личности. Психологические защиты личности.
  60. Социальные установки. Аттитюд: определения, структура и функции.
  61. Принцип 4 К (по Манзу и Симзу): клика, комбинат, кружок, команда.

## 2. Тестовые материалы

### Примеры тестовых вопросов для оценки знаний по дисциплине «Социальная психология» (6 семестр 1 срез)

**1. Мотив оказания кому-либо помощи, не связанный сознательно с собственными эгоистическими интересами, называется:**

- а) карьеризм;
- б) альтруизм;
- в) эгоизм;
- г) эмпатия

**2. Отделение социальной психологии от других наук датируется годом выхода в свет книг В. Макдугалла «Введение в социальную психологию» и Э. Росса «Социальная психология». Определите год утверждения социальной психологии в самостоятельную науку:**

- а) 1897;
- б) 1908;
- в) 1931;
- г) 1941

**3. Осознание индивидом того, как он воспринимается партнером по общению, называется:**

- а) рефлексией;
- б) эмпатией;
- в) идентификацией;
- г) обратной связью

**4. Приписывание некоторой причины поступку человека или наблюдаемому действию называется:**

- а) социальной перцепцией;
- б) каузальной атрибуцией;
- в) интеракцией;
- г) интернализацией

**5. Существуют различные классификации «малых групп». Исключением являются:**

- а) первичные и вторичные;
- б) формальные и неформальные;
- в) группы членства и референтные;
- г) публика и аудитория.

**6. Феномен «внутригруппового фаворитизма» отражает:**

- а) неадекватность межгруппового восприятия;
- б) зависимость группового восприятия от характера совместной деятельности;
- в) стремление каким-либо образом благоприятствовать членам собственной группы в противовес членам другой группы;
- г) все вышеперечисленное;

**7. Формальные группы - это**

- а) которые имеют официально заданную извне структуру;
- б) в которых люди постоянно находятся в повседневной жизни и деятельности;
- в) объединенные по какому-либо общему признаку;
- г) группы, на которые ориентируются люди в своих интересах

**8. Референтная группа - это:**

- а) группа, на которые люди ориентируются в своих интересах;
- б) высшая форма объединения людей, создающая наиболее благоприятные условия для совместной деятельности;
- в) группы случайные, в которых люди объединены общими эмоциями и переживаниями;
- г) группа, в которой люди постоянно находятся в повседневной жизни и деятельности

**9. Ведущей социально-психологической проблемой когнитивистского направления является:**

- а) проблема членства в группе
- б) проблема совместимости членов группы
- в) проблема конфликтов в группе
- г) проблема принятия решения

**10. Группы, объединенные по какому-то общему признаку (например, по возрасту, полу и т. д.), называются**

- а) условными;
- б) членскими;
- в) естественными;
- г) закрытыми

**11. «Иллюзия неуязвимости; не подвергаемая сомнению вера в нравственность группы; иллюзия единодушия» - это симптомы внутригруппового феномена:**

- а) интрагрупповой фаворитизм;
- б) огруппление мышления;
- в) социальная лень;
- г) конформизм

**12. Социально-психологическое явление, характеризующееся стремлением к недооценке или пониженной оценке успехов и переоценке неудач других групп, по сравнению с собственной группой, - это:**

- а) интрагрупповой фаворитизм;
- б) групповая аффилиация;
- в) межгрупповая дискриминация;
- г) межгрупповая толерантность

**13. Какой из указанных компонентов не входит в структуру личности по З.Фрейда:**

- а) Ид;
- б) Эго;
- в) Сверх-Эго;
- г) Анима

**14. По Э.Фромму «личности, убежденные в том, что все продается и покупается, успех зависит от того, насколько выгодно удастся продать свой труд на рынке, практичны, деловиты, жадны и расчетливы» -**

- а) личности со стяжательской (сберегающей) установкой
- б) личности с эксплуататорской (овладевающей) установкой
- в) личности с рыночной (обменивающей) установкой
- г) личности с рецептивной (берущей) установкой

**15. Процесс включения личности в систему общественных связей и отношений, овладение и принятие общественно приемлемых форм поведения, норм, ценностей, в результате чего личность становится полноправным членом общества - это:**

- а) социально-психологическая адаптация

- б) социальная активность
- в) социализация
- г) формирование социального статуса

**16. Определенное состояние сознания, основанное на предыдущем опыте, регулирующее отношение и поведение человека – это:**

- а) социальная роль
- б) социальный статус
- в) интернализация
- г) социальная установка (аттитюд)

**17. Один из древнейших методов, состоящий в преднамеренном восприятии явлений окружающей среды с целью сбора данных определенного рода - это:**

- а) социометрия;
- б) полевой эксперимент;
- в) интервью;
- г) наблюдение

**18. Какой тип личности отсутствует в типологии личности Э.Шпрангера?**

- а) теоретический человек
- б) социальный человек
- в) политический человек
- г) психологический человек

**19. Если в позднем юношеском возрасте одна из стадий социализации - стадия интеграции - проходит неблагоприятно, когда свойства человека не принимаются группой или обществом, возможны несколько исходов. Какой из них является лишним?**

- а) сохранение своей непохожести и появление агрессивных взаимодействий с людьми и обществом;
- б) ролевая ориентация
- в) конформизм, внешнее соглашательство, адаптация;
- г) изменение себя

**20. Понятия «групповая динамика», «теория поля» ввел ученый:**

- а) Э. Берн;
- б) Э. Мэйо;
- в) К. Левин;
- г) А. Маслоу

## 6 семестр 2 срез

**1. К теориям происхождения лидерства не относится:**

- а) теория черт;
- б) харизматическая теория;
- в) ситуационная теория лидерства;
- г) феноменологическая теория лидерства;

**2. Совокупность определенных психологических качеств, личностных черт, благодаря которым человек становится лидером, называется (дословный перевод – «благодать»):**

- а) популярностью;
- б) либидо;
- в) харизмой;
- г) проекцией

**3. К основным видам лидерства не относится:**

- а) консервативный;
- б) либеральный;

в) демократический;

г) авторитарный

**4. Феномен влияния меньшинства на большинство исследовался:**

а) З. Фрейдом;

б) А. Маслоу;

в) С.Московичи;

г) В. Штерном.

**5. Определенная совокупность представлений о том, как должен вести себя тот или иной член группы в определенной ситуации - это:**

а) нормативное поведение

б) групповые ожидания

в) ролевое поведение

г) аттитюд

**6. «Эксперт, имеет специальные знания, навыки или способности, которые группе всегда требуются или которые группа уважает. Его поведение самокритично и рационально» - это описание роли по Р.Шиндлеру:**

а) альфа

б) бета

в) гамма

г) омега

**7. Феномен социальной психологии, проявляющийся в том, что группа решается на более высокий уровень рискованности действий в сравнении с действиями ее членов, когда они выступают автономно (объясняется тем, что мера ответственности за ошибочное решение распределяется между всеми членами группы и из-за этого снижается), - это:**

а) групповая поляризация;

б) сдвиг риска;

в) групповая нормализация;

г) эффект синергии

**8. Относительно устойчивые представления о моральных, умственных и физических качествах, присущих представителям различных этнических общностей, - это:**

а) этнический стереотип

б) межэтническая категоризация

в) социальное сравнение

г) социальная идентификация

**9. Признаваемая или допустимая степень неравенства между людьми с точки зрения влияния на принимаемые решения по Г.Хофстеде, это:**

а) индивидуализм-коллективизм

б) дистанция власти

в) восприятие неопределенности

г) мужественность-женственность

**10. Автором параметрической концепции формирования и развития группы является**

а) Петровский

б) Волков

в) Уманский

г) Парыгин

**11. Сколько этапов выделяет Б.Такмен в своей двухфакторной модели группообразования в фазе деловой активности:**

а) два

б) три

в) четыре

г) пять

**12. Группа в рамках подхода 4-К, не имеющая жесткой структуры, члены которой безоговорочно доверяют своему лидеру, где главную роль играют взаимоотношения между членами группы, а второстепенную – решение задачи, называется:**

а) комбинат

б) команда

в) кружок

г) клика

**13. Группа в рамках подхода 4-К, основанная на соблюдении традиционной иерархии, внешнее и внутреннее строение которой жесткие, групповые ценности ставятся выше индивидуальных, называется:**

а) комбинат

б) команда

в) кружок

г) клика

**14. Вывод о том, что «причина межгрупповой дискриминации находится не в характере взаимодействия, а в простом факте осознания принадлежности к своей группе и, как следствие, проявление враждебности к чужой группе», сделал:**

а) С.Аш

б) А.Тэшфел

в) Б.Такмен

г) К.Левин

**15. Отношения между группами, которые предполагают, что одна из них является составной частью другой (т. е. взаимодействие групп разнопорядкового масштаба и объема, при этом малая группа, поглощенная большой, функционирует по законам первой), называется:**

а) групповая аффилиация

б) групповая интеграция

в) межгрупповая толерантность

г) межгрупповая референтность

**16. Согласно теории социальной идентичности Г.Тэджфела и Д.Тернера причиной межгрупповой дифференциации является серия когнитивных процессов. Какой лишний?:**

а) социальная категоризация

б) социальная идентификация

в) социальное сравнение

г) социальная аффилиация

**17. Принятие существующих норм групповой жизни каждым вновь вступающим в группу индивидом описывается как результат:**

а) группового принятия

б) группового давления

в) группового сплочения

г) групповых санкций

**18. Определенные правила, которые выработаны группой, приняты ею, и которым должно подчиняться поведение членов группы, чтобы была возможна их совместная деятельность, это -**

а) групповые ожидания

б) групповые нормы

в) групповые санкции

г) групповые процессы

**19. Критериями эффективного группового поведения при решении задач являются все, кроме:**

- а) ориентация членов группы на действие
- б) включенность членов группы в дискуссию
- в) качественность решения
- г) ориентация на индивидуальные цели

**20. Термин «идеосинкразический кредит» означает:**

- а) своеобразное разрешение группы своему лидеру на отклоняющееся от групповых норм поведение
- б) своеобразное разрешение лидера членам своей группы на отклоняющееся от групповых норм поведение
- в) своеобразное разрешение группы своему лидеру на выдвижение на руководящую должность
- г) своеобразное разрешение группы своему лидеру на комплементарность в группе

**Примеры тестовых вопросов для оценки знаний по дисциплине  
«Социальная психология»**

**1 вариант**

**1. Оптико-кинетическая система знаков включает в себя:**

- а) жесты, мимику, пантомимику;
- б) качество голоса, его диапазон, тональность;
- в) организация пространства общения;
- г) организация времени общения

**2. Коммуникация - это:**

- а) процесс восприятия друг друга партнерами по общению.
- б) обмен информацией между общающимися индивидами;
- в) организация взаимодействия между общающимися индивидами;
- г) процесс познания друг друга партнерами по общению.

**3. Заражение, внушение, подражание - это:**

- а) способы регуляции;
- б) способы воздействия;
- в) способы исследования;
- г) способы ухода от конфликта

**4. Пространственно-временные средства - это:**

- а) визуальные;
- б) кинесика;
- в) проксемика;
- г) паралингвистика.

**5. Качество голоса, его диапазон, тональность – это**

- а) экстралингвистика
- б) кинесика;
- в) проксемика;
- г) паралингвистика

**6. Уподобление, отождествление с чем-либо или с кем-либо, называется:**

- а) креативность;
- б) идентификация;
- в) научение;
- г) каузальная атрибуция

**7. К механизмам социальной перцепции не относится:**

- а) стереотипизация;

- б) идентификация;
- в) интернализация
- г) рефлексия;

**8. В трансактном анализе предполагается, что каждый участник взаимодействия может занимать каждую из \_\_\_\_\_ позиций.**

- а) двух
- б) трех
- в) четырех
- г) пяти

**9. Как называется ошибка восприятия, состоящая в приписывании оппоненту своих мыслей, чувств, целей, ценностей и т.д.?**

- а) «эффект ореола»
- б) «эффект новизны»
- в) «эффект стереотипизации»
- г) «эффект проекции»

**10. Какой этап не включает модель Г. Лассуэлла, описывающая линейный, "однонаправленной" акт коммуникации:**

- а) кто сообщает?
- б) по каким каналам?
- в) зачем?
- г) каким эффектом?»

**11. Человек, который передают информацию, может способствовать улучшению взаимодействия с аудиторией, это:**

- а) реципиент
- б) суггестор
- в) фасилитатор
- г) коммуникатор

**12. Условный термин, обозначающий характеристику компонентов общения, связанных со взаимодействием людей, непосредственной организацией их совместной деятельности:**

- а) перцептивная сторона общения
- б) интерактивная сторона общения
- в) организационная сторона общения;
- г) транзакционная сторона общения

**13. К основным способам воздействия индивидов друг на друга не относится:**

- а) перцепция
- б) внушение
- в) подражание
- г) заражение

**14. Обобщение, используемое для подведения итогов разговора (например, «обобщая сказанное, можно сделать вывод, что»), это:**

- а) резюмирование;
- б) перефразирование
- в) расспрашивание
- г) отражение чувств

**15. Позиция коммуникатора, при которой он держится подчеркнуто нейтрально, не заявляет открыто о своей точке зрения –**

- а) открытая
- б) закрытая
- в) отстраненная
- г) константная

**16. Форма познания другого человека, основанная на формировании**

**устойчивого позитивного чувства к нему,- это:**

- а) рефлексия
- б) эмпатия
- в) аттракция
- г) каузальная атрибуция

**17. Способ познания другого человека, при котором предположение о его внутреннем состоянии строится на основе попытки поставить себя на место партнера по общению, - это:**

- а) каузальная атрибуция
- б) рефлексия
- в) идентификация
- г) проекция

**18. Постоянное уточнение правильности понимания благодаря вопросам «Правильно ли я Вас понял, что?..», «Другими словами, ВЫ имели в виду, что?..» - это вид:**

- а) эмпатического слушания
- б) активного слушания
- в) пассивного слушания
- г) нерефлексивного слушания

**19. Способ вербального влияния, который включает в себя систему доводов, выстроенных по законам формальной логики и обосновывающих выдвигаемый индивидом тезис - это:**

- а) аргументы
- б) убеждение
- в) модерация
- г) фасилитация

**20. Общение, при котором оценивают другого человека как нужный или мешающий объект (если этот человек нужен, то с ним активно вступают в контакт, если он мешает — отталкивают) – это:**

- а) контакт масок
- б) примитивное общение
- в) манипулятивное общение
- г) игровое общение

#### **6 семестр 2 срез 2 вариант**

**1. Кому из ниже перечисленных ученых принадлежит мысль о том, что ...«физиологическая речь означает не что иное, как «образование и функционирование второсигнальных условных рефлексов. Слово как раздражитель особого рода выступает при этом в трех формах: как слышимое, видимое (написанное) и произносимое»:**

- а) Сеченов
- б) Леонтьев
- в) Павлов
- г) Рубинштейн

**2. Уровень общения, характеризующийся тем, что общение здесь происходит по определенным стандартам, а не по взаимному улавливанию партнерами актуальных ролей друг друга, называется:**

- а) стандартизированный
- б) манипулятивный
- в) конвенциональный
- г) примитивный

**3. Межличностное речевое общение нескольких собеседников с целью разрешения определенных деловых проблем или установления деловых отношений, - это:**

- а) публичные торги
- б) публичная речь
- в) деловая беседа
- г) пресс-конференция

**4. Авторитарная, директивная форма взаимодействия с партнером по общению с целью достижения контроля над его поведением, установками и мыслями, принуждения его к определенным действиям или решениям – это:**

- а) императивное общение
- б) манипулятивное общение
- в) рефлексивное общение
- г) конвенциональное общение

**5. На какой позиции в процессе общения располагается этап «принятия решения»?**

- а) на втором
- б) на третьем
- в) на четвертом
- г) на пятом

**6. Вид психологической защиты, встречающийся в диалоге, проявляющийся в поиске приемлемых объяснений своим неприемлемым поступкам, - это**

- а) отрицание
- б) рационализация
- в) регрессия
- г) обособление

**7. Вербальный или невербальный сигнал от получателя информации к его источнику, служащий ответом на иницилирующее высказывание или поведение,- это:**

- а) рефлексия
- б) интернализация
- в) обратная связь
- г) ореол

**8. Ассертивный способ поведения в процессе общения предполагает:**

- а) I m Ok – You are Ok
- б) I m not Ok – You are Ok
- в) I m Ok – You are not Ok
- г) I m not Ok – You are not Ok

**9. К вербальным барьерам, возникающим в межличностном общении деловых партнеров, не относится:**

- а) семантический барьер
- б) стилистический барьер
- в) фонетический барьер
- г) кинесический барьер

**10. Каузальная атрибуция в общении членов группы проявляется в:**

- а) приписывании причин действия тому партнеру, который совершает определенные действия в группе
- б) приписывании причин действия тому партнеру, который не совершает никаких действий
- в) приписывании причин действия руководителю (лидеру) группы
- г) приписывании причин действия самому себе

**11. Открытые, закрытые, зеркальные – это виды ... , которые могут быть использованы в деловой дискуссии:**

- а) ответов
- б) вопросов

в) жестов

г) поз

**12. Какому расстоянию в процессе общения соответствует дружеская дистанция (по Холлу)?**

а) до 0,5 м

б) от 0,5 м до 1,5 м

в) от 1,5 м до 3,5 м

г) от 3,5 м

**13. Терпимость к иному мировоззрению, образу жизни, поведению и обычаям - термин, обозначающий:**

а) эмпатия

б) толерантность

в) идентификация

г) эмансипация

**14. Лицо, действующее в конфликте от своего имени и отстаивающее собственные интересы, - это оппонент:**

а) первого ранга

б) второго ранга

в) третьего ранга

г) четвертого ранга

**15. Неконгруэнтность представляет собой дисгармонию, несовпадение:**

а) только вербальных проявлений человека

б) только невербальных проявлений человека

в) вербальных и невербальных проявлений человека

г) все варианты неверны

**16. Ошибка восприятия, заключающаяся в тенденции распространять впечатления от отдельных качеств и поступков человека на оценку всей личности, называется:**

а) ошибка - идентификация

б) ошибка стереотип

в) ошибка-проекция

г) ошибка-ореол

**17. Процесс восприятия и познания друг друга партнерами по общению в структуре общения представлен следующей стороной:**

а) коммуникативной;

б) интерактивной;

в) перцептивной

г) все ответы верны

**18. Синонимом понятия «конформизм» является термин:**

а) приспособленчество;

б) подчиненность;

в) каузальная атрибуция;

г) зависимость

**19. Один из подходов к описанию взаимодействия в процессе общения – трансактный анализ – был разработан ученым:**

а) Я. Щепаньским;

б) Э. Берном;

в) Э. Холлом;

г) З.Фрейдом

**20. Сопереживание, вчувствование, стремление эмоционально откликнуться на проблемы другого человека, называется:**

а) идентификацией;

б) эмпатией;

- в) рефлексией;
- г) экстраверсией.

### Итоговый тест по дисциплине «Социальная психология»

**1. Группы, на которые ориентируются люди в своих интересах, симпатиях и антипатиях называются:**

- а) референтными;
- б) формальными;
- в) условными;
- г) членскими

**2. Высшая форма объединения людей, создающая наиболее благоприятные условия для совместной деятельности, это:**

- а) ассоциация;
- б) коллектив;
- в) комбинат;
- г) корпорация.

**3. Автором стратометрической концепции групповой активности является:**

- а) Б.Д. Парыгин;
- б) А.Петровский;
- в) Л.И.Уманский.
- Г) Г.М.Андреева

**4. Двусторонний процесс, включающий в себя, с одной стороны, усвоение индивидом социального опыта путем вхождения в социальную среду, с другой стороны, процесс активного воспроизводства индивидом системы социальных связей за счет его активной деятельности - это:**

- а) развитие;
- б) образование;
- в) социализация;
- г) поляризация

**5. Функция, нормативно одобренный образец поведения, ожидаемая от каждого, занимающего данную позицию - это:**

- а) статус;
- б) социальная роль;
- в) позиция;
- г) ролевое поведение

**6. Один из самых простых способов понимания другого человека, уподобление ему, отождествление с ним себя - это:**

- а) идентификация;
- б) эмпатия;
- в) рефлексия;
- г) проекция

**7. В качестве больших социальных групп не рассматривают:**

- а) этносы;
- б) социальные классы;
- в) контактные группы.
- г) политические партии

**8. Эффект возрастающей сенсорной стимуляции, когда на продуктивность деятельности индивида оказывает влияние сам вид и «звучание» других людей - это:**

- а) социальная фасилитация;

- б) социальная ингибиция;
- в) социальная фрустрация;
- г) социальная адаптация

**9. Школа «групповой динамики» - представляет собой направление психологии, разрабатываемое:**

- а) Э. Мэйо;
- б) Я.Л. Морено;
- в) К. Левиним;
- г) Л.И.Уманским

**10. В чьих экспериментах впервые была продемонстрирована модель конформности в 1951 году:**

- а) Г. Мида;
- б) С. Аша;
- в) Т. Ньюкома;
- г) К.Левина

**11. О каком психологическом феномене идет речь: данный состав группы возможен для обеспечения выполнения группой ее функций, члены группы могут взаимодействовать:**

- а) о сплоченности группы;
- б) о совместимости группы;
- в) о сработанности членов группы;
- г) все варианты верны

**12. Согласно «теории черт» лидером является:**

- а) человек с более высоким уровнем активности, участия, влияния в решении данной задачи, чем у других членов группы;
- б) человек, который обладает определенным набором личностных качеств;
- в) человек, управляющий процессом организации межличностных отношений в группе;
- г) человек, обладающий определенным характером

**13. Какие из перечисленных ниже понятий не являются стадиями социализации:**

- а) дотрудовая стадия;
- б) послетрудовая социализация;
- в) стадия поздней социализации.все;
- г) варианты верны

**14. В двухфакторной модели группообразования Б.Такмена в сфере межличностной активности фаза конфликта располагается на:**

- а) первой стадии
- б) второй стадии
- в) третьей стадии
- г) четвертой стадии

**15. В 1942 г. М. Смитом была определена структура социальной установки. Из скольких компонентов она состоит:**

- а) из двух;
- б) из трех;
- в) из четырех;
- г) из пяти.

**16. Автор диспозиционной концепции регуляции социального поведения личности:**

- а) В.А. Ядов;
- б) Д.Н. Узнадзе;
- в) Н. Мясищев;
- г) Г.М.Андреева

**17. Формула конфликта выглядит так: «конфликт = конфликтная ситуация +...»:**

- а) индивид;

- б) инцидент;
- в) субъект;
- г) ранг оппонента

**18. Определенное эмоциональное состояние массы людей, являющееся средством дефицита информации о какой-либо пугающей или непонятной новости, либо избытка информации, это:**

- а) стресс;
- б) фрустрация;
- в) паника;
- г) конфликт

**19. Фокус-группа, семантический дифференциал, социометрия – это методы:**

- а) исследования;
- б) воздействия;
- в) изучения
- г) взаимодействия

**20. Физическое и вербальное поведение, направленное на причинение вреда кому-либо, это:**

- а) злость;
- б) зависть;
- в) агрессия;
- г) аутоагрессия

**21. Феномен, по которому между социальной установкой и реальным поведением личности существует расхождение, назван:**

- а) феноменом Фолля;
- б) феноменом Лапьера;
- в) феноменом Олпорта;
- г) феномен Зейгарник

**22. Феномен «сдвига риска» проявляется в случаях, когда:**

- а) решение принимается коллективно;
- б) ранее предложенные задания решались субъективно легко;
- в) происходит соревнование между индивидами;
- г) решение навязывается вышестоящим руководителем

**23. Деление малых групп на первичные и вторичные впервые было предложено:**

- а) Э. Мэйо;
- б) Г. Хайменом;
- в) Ч. Кули;
- г) Холландером

**24. Среди стихийных групп в социальной психологии выделяют:**

- а) этнос;
- б) толпу;
- в) класс;
- г) политическую партию

**25. Область исследований, связанных с выявлением механизмов образования различных эмоциональных отношений к воспринимаемому человеку, получила название исследования:**

- а) интеракции;
- б) аттракции;
- в) перцепция;
- г) идентификация

**26. Один из подходов к определению места социальной психологии в системе наук, согласно которому социальная психология располагается на «границах» между «родительскими» дисциплинами – социологией и психологией, называется:**

- а) интегративным подходом;
- б) интрадисциплинарным подходом;
- в) репрезентативным подходом;
- г) интердисциплинарным подходом.

**27. Социальная психология изучает: 1) особенности групп; 2) изменение психической деятельности людей в группе под влиянием взаимодействия; 3) психическую сторону процессов общества. Данную схему предложил ученый:**

- а) Л.С. Выготский;
- б) В.М. Бехтерев;
- в) А.Н.Леонтьев;
- г) В.М. Мясищев.

**28. К механизмам групповой динамики не относится:**

- а) идеосинкразический кредит;
- б) психологический обмен;
- в) разрешение внутригрупповых противоречий;
- г) каузальная атрибуция

**29. Общение как взаимодействие представляет собой одну из следующих сторон деятельности:**

- а) коммуникативную;
- б) интерактивную;
- в) перцептивную;
- г) все ответы верны

**30. «Культурное измерение», не входящее в параметрическую модель Г.Хофстеде, это:**

- а) «индивидуализм-коллективизм»;
- б) «межличностная активность – инструментализм»;
- в) «краткосрочная-долгосрочная ориентация на будущее»;
- г) «мужественность-женственность»

**31. Синонимом понятия «конформизм» является термин:**

- а) приспособленчество;
- б) подчиненность;
- в) каузальная атрибуция;
- г) зависимость

**32. Суггестор - это человек, который осуществляет:**

- а) передачу информации;
- б) внушение;
- в) заражение
- г) убеждение

**33. Процесс восприятия и познания друг друга партнерами по общению в структуре общения представлен следующей стороной:**

- а) коммуникативной;
- б) интерактивной;
- в) перцептивной
- г) все ответы верны

**34. Модель коммуникативного процесса по Г. Лассуэлу включает все нижеследующие элементы, за исключением:**

- а) кто передает сообщение - коммуникатор;
- б) что передается - сообщение;
- в) как осуществляется передача - канал;
- г) каким образом воспринимается сообщение - эмоции

**35. Невербальная коммуникация включает в себя все нижеследующие системы, за исключением:**

- а) организации пространства и времени;
- б) пара- и экстралингвистической;
- в) оптико-кинетических;
- г) эффектов восприятия.

**36. Специальная область «пространственной психологии», занимающаяся нормами пространственной и временной организации общения, называется:**

- а) хронотроп;
- б) паралингвистика;
- в) кинесика;
- г) проксемика.

**37. Один из подходов к описанию взаимодействия в процессе общения – трансактный анализ – был разработан ученым:**

- а) Я. Щепаньским;
- б) Э. Берном;
- в) Э. Холлом;
- г) З.Фрейдом

**38. Интерактивная сторона общения разрабатывалась ученым:**

- а) Я. Щепаньским;
- б) З. Фрейдом
- в) К. Хорни;
- г) А. Маслоу

**39. Невербальная коммуникация включает в себя:**

- а) мимику;
- б) жесты;
- в) диапазон голоса;
- г) все ответы верны.

**40. Сопереживание, вчувствование, стремление эмоционально откликнуться на проблемы другого человека, называется:**

- а) идентификацией;
- б) эмпатией;
- в) рефлексией;
- г) экстраверсией.

### **3. Открытые задания**

**Практические задания, направленные на оценку уровня сформированных компетенций по дисциплине «Социальная психология»**

**Метод текущего контроля успеваемости - ДИ – диагностическое исследование**

#### **Тема 5. Внутригрупповые процессы.**

1. Вспомните и опишите два примера конформизма, свидетелем которого Вы стали. Где это происходило, кто принимал участие во взаимодействии, к какому результату это привело? Выделите условия, способствующие возникновению конформизма. Опираясь на эти условия, придумайте способы уменьшения конформизма. Укажите, кто их может осуществить, что именно и когда надо сделать. Аргументируйте свой ответ.
2. Группе предлагается блиц-игра «Я-докладчик». Проводится сравнение индивидуальных и групповых результатов работы. Какие внутригрупповые процессы можно наблюдать в этой игре? В чем проявляются явления конформизма и неконформизма? Каким образом можно наблюдать явления лидерства? О каком лидерстве идет речь? Видели ли Вы явления социальной лени? В чем они проявлялись? Укажите причины, почему группа принимает более рискованные решения, чем отдельный человек. Аргументируйте свой ответ.

3. Группа делится на три подгруппы и каждой группе выдается листок с одной из следующих фраз. Необходимо прокомментировать с точки зрения социальной психологии (что известно о конформизме и неконформизме). Две другие группы находят ошибки в аргументах. Оцениваются как правильные, так и неправильные суждения. Выявляется лучшая подгруппа.

- ✓ «Если какой-то особенно значимый для нас человек или группа людей будут придерживаться точки зрения, отличной от нашей, мы постараемся привести свои взгляды в соответствие со взглядами этих людей, подчиняясь при этом не столько внешнему, сколько внутреннему давлению. Подобное давление может оказаться настолько сильным, что, боясь испортить отношения с каким-то человеком, конфликт с которым может быть чреват серьезными осложнениями, некоторые люди принимают и разделяют его точку зрения, даже если ее ошибочность достаточно очевидна» Е. Мелибруда.
- ✓ «В примитивной группе быстро вырабатываются определенные нормы поведения участников, или «неписаные правила», которым обязаны следовать и Главарь, и самый маломощный из Забитых. В примитивной группе «оскорблением» субъекта оказывается любое ущемление его амбиции. Мы привыкли понимать унижение как оскорбительные слова или действия, направленные на другое лицо. Мишель Монтень, выдающийся французский мыслитель 16 века, был убежден, что у любого человека найдется хотя бы одна черта, которой он превосходит вас. Следовательно, у каждого есть чему поучиться. Не таковы убеждения, царящие в примитивной группе. И поэтому, попав в нее, вы подчас и не сообразите, чем прогневили людей. Молодая женщина может раздражать одним тем, что она молода и красива. Человек с даром речи вызовет неприязнь косноязычных. Человек кипучего темперамента – неприязнь вялых и ленивых» А.Б. Добрович.
- ✓ «Одной из отличительных черт конституционально-ограниченных является их большая внушаемость, их постоянная готовность подчиниться голосу большинства, «общественному мнению» («что станет говорить княгиня Мария Алексеевна!»); это люди шаблона, банальности, моды, это тоже люди среды, но не совсем в том смысле, как неустойчивые психопаты: там люди идут за ярким примером этой среды, за «пороком», а здесь, напротив, - за благонаравием. Конституционально-ограниченные психопаты всегда консерваторы; из естественного чувства самозащиты они держатся за старое, к которому привыкли и к которому приспособились, и боятся всего нового. Это – те «нормальные» люди, о которых Кюльер говорил, что в тот самый день, когда больше не будет полунормальных людей, цивилизованный мир погибнет, погибнет не от избытка мудрости, а от избытка посредственности. Это те «нормальные» люди, которых Ферри сравнивает с готовым платьем из больших магазинов; здесь действует только закон подражания...» П.Б. Ганушкин.

4. Группа выполняет тест Белбина. Ваши роли в команде.

ФИО: \_\_\_\_\_

Дата: \_\_\_\_\_

В этом задании используется приведенный ниже вопросник Белбина. В каждом из семи разделов распределите 10 баллов между возможными ответами согласно тому, как Вы полагаете, они лучше всего подходят Вашему собственному поведению. Эти десять пунктов могут быть распределены поровну или, возможно, все приданы одному-единственному ответу.

**I Какой вклад я надеюсь внести в работу группы:**

- a) Я думаю, что способен быстро замечать новые возможности и извлекать из них выгоды.
- b) Я могу успешно работать с самыми разными людьми.
- c) Генерация идей - мое врожденное достоинство.
- d) Моим достоинством является умение находить людей, способных принести пользу команде.
- e) Моя способность доводить все до конца во многом обеспечила мою персональную эффективность.
- f) Я готов перенести временную непопулярность, если вижу, что мои действия принесут в конечном счете полезные результаты.
- g) Я быстро выясняю, что сработает в ситуациях, хорошо мне знакомых.
- h) Личные заблуждения и предубеждения не мешают мне находить и доказывать преимущества альтернативных курсов действий.

#### **II Мои недостатки, которые могут проявиться в командной работе, следующие:**

- a) Я чувствую себя неуверенно на совещании, если отсутствуют четкая повестка дня и контроль за ее соблюдением.
- b) Я склонен быть слишком великодушным к людям, имеющим правильную точку зрения, но не высказывающим ее открыто.
- c) Я склонен слишком много говорить, когда в группе обслуживаются новые идеи.
- d) Вследствие моей осмотрительности я не склонен быстро и с энтузиазмом присоединяться к мнению коллег.
- e) Я иногда выгляжу авторитарным и нетерпимым, когда чувствую необходимость достичь чего-то.
- f) Мне трудно повести людей за собой, поскольку я слишком подвержен влиянию атмосферы, царящей в группе.
- g) Я слишком захвачен идеями, которые мне приходят в голову, и потому плохо слежу за тем, что происходит вокруг.
- h) Мои коллеги находят, что я слишком много внимания уделяю деталям и чрезмерно беспокоюсь о том, что дела идут неправильно.

#### **III Участие в совместном проекте:**

- a) Я умею влиять на людей, не оказывая на них давления.
- b) Врожденная осмотрительность предохраняет меня от ошибок, возникающих из-за невнимательности.
- c) Я готов оказать давление, чтобы совещание не превращалось в пустую трату времени и не терялась из виду основная цель обсуждения.
- d) Можно рассчитывать на поступление от меня оригинальных предложений.
- e) Я всегда готов поддержать любое предложение, если оно служит общим интересам.
- f) Я энергично ищу среди новых идей и разработок свежайшие.
- g) Я надеюсь, что моя способность выносить беспристрастные суждения признается всеми, кто меня знает.
- h) На меня можно возложить обязанность следить за тем, чтобы наиболее существенная работа была организована должным образом.

#### **IV Особенности моего стиля работы в команде следующие:**

- a) Я постоянно стараюсь лучше узнать своих коллег.
- b) Я неохотно возражаю своим коллегам и не люблю сам быть в меньшинстве.
- c) Я обычно нахожу вескую аргументацию против плохих предложений.
- d) Я полагаю, что обладаю талантом быстро организовать исполнение одобренных планов.
- e) Я обладаю способностью избегать очевидных решений и умею находить неожиданные.
- f) Я стремлюсь добиться совершенства при исполнении любой роли в командной работе.
- g) Я умею устанавливать контакты с внешним окружением команды.

h) Я способен воспринимать любые высказываемые мнения, но без колебаний подчиняюсь мнению большинства после принятия решения.

**V Я получаю удовлетворение от работы, потому, что:**

- a) Мне доставляет удовольствие анализ ситуаций и взвешивание всех шансов.
- b) Мне нравится находить практические решения проблем.
- c) Мне нравится сознавать, что я создаю хорошие рабочие взаимоотношение.
- d) Я способен оказывать сильное влияние на принятие решений.
- e) Я получаю возможность встретиться с людьми, способными предложить что-то новое для меня.
- f) Я способен добиться согласия людей на реализацию необходимого курса действий.
- g) Я чувствую себя в своей стихии, когда могу уделить задаче все мое внимание.
- h) Мне нравится находить задачи, требующие напряжения воображения.

**VI Если мне неожиданно предложат решить трудную задачу за ограниченное время с незнакомыми людьми, то:**

- a) Я бы почувствовал необходимость сначала в одиночестве обдумать пути выхода из тупика, прежде чем начать действовать.
- b) Я был бы готов работать с человеком, указавшим наиболее позитивный подход, каковы бы ни были связанные с этим трудности.
- c) Я бы попытался найти способ разбиения задачи на части в соответствии с тем, что лучше всего умеют делать отдельные члены команды.
- d) Присущая мне обязательность помогла бы нам не отстать от графика.
- e) Я надеюсь, мне бы удалось сохранить хладнокровие и способность логически мыслить.
- f) Я бы упорно добивался достижения цели, несмотря ни на какие помехи.
- g) Я был бы готов действовать силой положительного примера при появлении признаков отсутствия прогресса в командной работе.
- h) Я бы организовал дискуссию, чтобы стимулировать выдвижение новых идей и придать начальный импульс командной работе.

**VII Мои недостатки, проявляемые в командной работе, следующие:**

- a) Я склонен проявлять нетерпимость по отношению к людям, мешающим, по моему мнению, прогрессу в делах группы.
- b) Окружающие иногда критикуют меня за чрезмерный рационализм и неспособность к интуитивным решениям.
- c) Мое стремление обеспечить условия, чтобы работы выполнялась правильно, может приводить к снижению темпов.
- d) Я слишком быстро утрачиваю энтузиазм и стараюсь почерпнуть его у наиболее активных членов группы.
- e) Я тяжел на подъем, если не имею ясных целей.
- f) Мне иногда бывает очень трудно разобраться во встретившихся мне сложностях.
- g) Я стесняюсь обратиться за помощью к другим, когда не могу что-либо сделать сам.
- h) Я испытываю затруднения при обосновании своей точки зрения, когда сталкиваюсь с серьезными возражениями.

Убедитесь, что вопросы в каждой серии сводятся к 10 и итог для всех семи серий равен 70.

Перед анализом результатов вопросника посмотрите, согласны ли Вы с его результатами. Белбин дал наименование каждой из личностных групп, которые, как он нашел, связаны с необходимыми функциями, требуемыми для работы эффективной команды.

Прочитайте от начала до конца короткие описания и пометьте их «Высокий» (High), «Средний» (Medium) или «Низкий» (Low), согласно Вашей точке зрения на себя как на члена команды. В успешной команде все 8 ролей нужны ( и почитаемы) в большей или меньшей степени в зависимости от задачи.

Заполните следующую таблицу и подведите итоги, чтобы представить Ваш профиль. Заметьте, что эта таблица анализа расшифровывает очки и не является простым сложением очков. Например, если Ваш счет в Разделе 1 был: a = 1, b = 4, c = 2, d = 0, e = 1, f = 2, g = 0, h = 0. Тогда, используя дешифрирующую таблицу. Ваш первый ряд будет выглядеть так:

|        |     |     |     |     |     |     |     |     |
|--------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Раздел | И   | П   | Ф   | М   | Р   | О   | К   | Д   |
| 1      | g 0 | d 0 | f 2 | c 2 | a 1 | h 0 | b 4 | e 1 |

Начальные буквы сверху соответствуют типам роли в команде, которые списаны ниже.

Теперь давайте подсчитаем Ваши очки

|        |   |   |   |   |   |   |   |   |
|--------|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Раздел | И | П | Ф | М | Р | О | К | Д |
| 1      | g | d | f | c | a | h | b | e |
| 2      | a | b | e | g | c | d | f | h |
| 3      | h | a | c | d | f | g | e | b |
| 4      | d | h | b | e | g | c | a | f |
| 5      | b | f | d | h | e | a | c | g |
| 6      | f | c | g | a | h | e | b | d |
| 7      | e | g | a | f | d | b | h | c |

Итоги

|   | Низкая<br>0 – 33% | Средняя<br>33 –<br>66% | Высокая<br>66 –<br>85% | Очень<br>высокая<br>85 – 100% | Сред-<br>ний<br>балл |
|---|-------------------|------------------------|------------------------|-------------------------------|----------------------|
| И | 0-6               | 7-11                   | 12-16                  | 17-23                         | 10.0                 |
| П | 0-6               | 7-10                   | 11-13                  | 14-18                         | 8.8                  |
| Ф | 0-8               | 9-13                   | 14-17                  | 18-36                         | 11.6                 |
| М | 0-4               | 5-8                    | 9-12                   | 13-29                         | 7.3                  |
| Р | 0-6               | 7-9                    | 10-11                  | 12-21                         | 7.8                  |
| О | 0-5               | 6-9                    | 10-12                  | 13-19                         | 8.2                  |
| К | 0-8               | 9-12                   | 13-16                  | 17-25                         | 10.9                 |
| Д | 0-3               | 4-6                    | 7-9                    | 10-17                         | 5.5                  |

(Используйте эту таблицу для определения двух наиболее подходящих для Вас ролей в команде)

### Типы ролей в команде (по Белбину):

#### Исполнитель (И)

Это член команды, выражающий ее сущность, потому что цели Исполнителя идентичны целям команды. Часто Исполнитель является именно тем руководителем, выполняющим задания, которые другие не всегда хотят выполнять. Исполнитель систематически составляет планы и эффективно претворяет их в производство. Стиль Исполнителя в команде – организация работ. Он может иметь недостаток гибкости и не любит непроверенные идеи.

#### Председатель (или Координатор) (П)

Этот тип руководителя организует работу команды и использование ресурсов в соответствии с групповыми целями. Председатель имеет ясное представление о сильных и слабых сторонах команды и работает с максимальным использованием потенциала каждого члена команды. Председатель может не обладать блестящим интеллектом, но он хорошо руководит людьми. Главная личная черта характера Председателя – это сильное доминирование и преданность групповым целям. Председатель является спокойным, несуетливым, самодисциплинированным, поощряющим и поддерживающим типом руководителя команды. Стиль руководства командой Председателя – радушно принимать вклады, вносимые в деятельность команды, и оценивать их в соответствии с целями команды. Он может не обладать особенно высоким интеллектом и творческими способностями.

#### Формирователь (Приводящий в действие) (Ф)

Это другой, более умело управляющий, честолюбивый, оппортунистический, предпринимательский тип руководителя команды. Он формирует усилия команды через установление целей и приоритетов. Формирователь присоединяется к точке зрения, что победителей не судят, и, в истинно Маккиавеллиевском стиле, прибегнет к незаконной или безнравственной тактике, если необходимо. Исследования Белбина показали, что это самая предпочтительная роль в команде. Стиль руководства Формирователя – оспаривать, мотивировать, достигать. Он склонен к провокациям, раздражению и нетерпению.

#### **Мыслитель (Генератор идей) (М)**

Это интровертный (сосредоточенный на своем внутреннем мире), умный, склонный к нововведениям член команды. Мыслитель представляет новые идеи, пытается их развивать, разрабатывает стратегию. Он интересуется, в основном, более широкими вопросами, которые могут дать результат, при недостаточном внимании к деталям. Стиль Мыслителя – привносить инновационные идеи в работу команды и ее цели. Он склонен «витать в облаках» и игнорировать детали или протокол.

#### **Разведчик (Исследователь ресурсов) (Р)**

Это экстравертный (ориентированный на внешний мир), собирающий ресурсы тип генератора идей. Разведчик исследует и докладывает об идеях, ресурсах и новых усовершенствованиях, которые имеются вне команды. Он естествен в общественных отношениях и создает полезные внешние контакты для команды. Он обычно знает, как примирить интересы людей с общественными интересами. Разведчик обычно знает, кто может помочь решить проблемы. Стиль построения команды Исследователя ресурсов – создать сеть и собирать полезные ресурсы для команды. Разведчики могут терять интерес, стоит только пройти первоначальному увлечению.

#### **Оценщик (О)**

Оценщик объективен при анализировании проблем и оценке идей. Редко охваченный энтузиазмом, он защищает команду от принятия импульсивных, отчаянных решений. Стиль построения команды Оценщика – объективно анализировать и оценивать идеи и решения команды. Ему может не хватать вдохновения или способности мотивировать других.

#### **Коллективист (К)**

Коллективист играет ориентированную на отношения, поддерживающую роль. Этот чрезвычайно популярный тип нередок среди высших менеджеров. Коллективист благоприятно действует на дух команды, улучшает межличностное общение, сводит к минимуму конфликты в команде. Стиль построения команды Коллективиста – поддерживать отношения внутри команды. Он может быть нерешителен в момент кризиса.

#### **Доводчик (Завершающий работу) (Д)**

Доводчик продвигается вперед и настаивает на данном плане, проекте или предложении, когда возбуждение и энтузиазм других членов команды исчерпаны. Доводчик является тем, кто хорошо планирует, выполняет и доводит до конца задачи команды. Он раздражается, если работа команды отстает от графика, и теряет удовлетворение от работы, когда работа не завершена. Стиль построения команды Доводчика – настаивать ради продвижения вперед, выдерживать сроки и завершать задачу, он неохотно выбрасывает что-либо из головы.

| <b>Командная роль</b> | <b>Обозначение</b> | <b>Типичные черты</b>                  | <b>Положительные качества</b>   | <b>Допустимые недостатки</b>                         |
|-----------------------|--------------------|--|---|--|
| Исполнитель           | И                  | Консервативен, обязателен, предсказуем | Организаторские способности, практический здравый смысл, трудолюбие, самодисциплина | Недостаток гибкости, невосприимчивость к новым идеям |

|  |   |   |  |   |
|--|---|---|--|---|
| Председатель<br>(Координатор)                    | П | Спокоен,<br>уверен в себе,<br>контролирует<br>себя                    | Способность понять и<br>использовать любые<br>здоровые предложения без<br>предубеждений;<br>целеустремленность | Не выше чем<br>средний уровень<br>интеллекта и<br>творческих<br>способностей  |
| Формирова-<br>тель<br>(Приводящий<br>в действие) | Ф | Взвинчен,<br>состязателен,<br>динамичен                               | Энергия и готовность<br>бросить вызов инерции,<br>неэффективности,<br>благодушию и<br>самообману               | Легко<br>провоцируем,<br>раздражителен,<br>беспокоен  |
| Мыслитель<br>(Генератор<br>идей)                 | М | Серьезно и<br>неортодоксально<br>мыслящий<br>индивидуалист            | Одаренность,<br>воображение,<br>интеллект,<br>знания   | Витает в облаках,<br>склонен не<br>обращать<br>внимания на<br>практические<br>детали и<br>формальности                                |
| Разведчик<br>(Исследова-<br>тель ресурсов)       | Р | Экстравертный,<br>веселый,<br>коммуникабельный<br>энтузиаст           | Способность<br>контактировать с людьми<br>и узнавать новое;<br>способность отвечать на<br>вызовы               | Склонен терять<br>интерес сразу<br>после того, как<br>проходит<br>начальная<br>увлеченность   |
| Оценщик  | О | Здравомыслящий,<br>спокойный,<br>осторожный                           | Рассудительность,<br>вдумчивость, честность  | Не имеет<br>склонности или<br>способности<br>мотивировать<br>других   |
| Коллективист                                     | К | Склонный к<br>общению, мягкий,<br>восприимчивый                       | Способность<br>приспосабливаться к<br>людям и ситуациям;<br>способность укреплять<br>командный дух             | Нерешительность<br>в кризисных<br>ситуациях   |
| Доводчик<br>(Завершаю-<br>щая работу)            | Д | Старательный,<br>организованный,<br>добросовестный,<br>осмотрительный | Способность<br>контролировать<br>исполнение и доводить<br>дело до конца; стремление<br>к совершенству          | Склонность<br>уделять<br>чрезмерное<br>внимание<br>мелочам,<br>нежелание<br>ограничиться<br>удовлетворитель-<br>ным вместо<br>лучшего |

**Люди, которых полезно иметь в команде, по своим необходимым для командной работы характеристикам взаимно дополняют, но не дублируют друг друга.** Успех командной работы зависит от сбалансированности состава команды. Необходимы не индивидуумы со сбалансированными характеристиками, а командные игроки с достоинствами, компенсирующими недостатки коллег. Таким образом, слабости отдельных людей не будут мешать проявлению их сильных сторон.

После обработки материалов группе предлагается решение групповой задачи (например, «Покупка дорогого украшения»). Группе предлагается решать эту задачу исходя из того, какая ведущая внутригрупповая роль выявлена у каждого из членов

группы. В итоге обсуждается, как чувствовал себя каждый член группы, находясь в своей роли.

5. Группе предлагается решение задачи, где необходимо принять групповое решение. Разделилась ли группа на несколько подгрупп? Наблюдалось ли явление групповой сплоченности? В чем оно проявилось? Какие межгрупповые эффекты мы наблюдали? Почему? Аргументируйте свой ответ.

6. Предложите упражнения социально-психологического тренинга, направленного на предотвращение и/или уменьшение отрицательных последствий огруппления мышления.

7. Группа решает групповую задачу (например, Секрет Джованни) с использованием техники шести шляп.

«Шесть Шляп Мышления» (Six Thinking Hats) – один из самых популярных методов мышления ([Эдвард де Боно](#)). Позволяет структурировать и сделать более эффективной любую умственную работу, как личную, так и коллективную. Интересно наблюдать как каждый участник входит в ту или иную роль, как воспринимает своего партнера в зависимости от играемой роли. Оценивается умение студента участвовать в групповой работе на основе знаний групповой динамики. Некоторые студенты, которые не посвящены в то, кто в какой роли решает задачу, пытаются «отгадать» роль, выделять актуальную роль из ролевого веера, и комментируют происходящее.

Как это устроено, или полноцветное мышление в шесть красок

В основе «Шести шляп» лежит идея параллельного мышления. Традиц. мышление основано на полемике, дискуссии и столкновении мнений. Однако при таком подходе часто выигрывает не лучшее решение, а то, которое более успешно продвигалось в дискуссии. Параллельное мышление – это мышление конструктивное, при котором различные точки зрения и подходы не сталкиваются, а сосуществуют.

Обычно, когда мы пытаемся думать над решением практической задачи, мы сталкиваемся с несколькими трудностями. Во-первых, мы часто вообще не склонны думать над решением, вместо этого ограничиваясь эмоц. реакцией, которая предопределяет наше дальнейшее поведение. Во-вторых, мы испытываем неуверенность, не зная, с чего начать и что делать. В-третьих, мы пытаемся одновременно удерживать в уме всю информацию, относящиеся к задаче, быть логичными, следить, чтобы наши собеседники были логичными, быть креативными, быть конструктивными и так далее, и всё это обычно не вызывает ничего, кроме путаницы и смятения.

Метод шести шляп — это простой и практичный способ преодолеть подобные трудности посредством разделения процесса мышления на шесть различных режимов, каждый из которых представлен шляпой своего цвета.

В полноцветной печати цветные плашки прокатываются по очереди, накладываясь друг на друга, и на выходе мы получаем цветную картинку. Метод шести шляп предлагает сделать то же самое в отношении нашего мышления. Вместо того, чтобы думать обо всем одновременно, можно научиться оперировать различными аспектами нашего мышления по очереди. В конце работы эти аспекты будут собраны вместе и получится «полноцветное мышление».

Вот краткое изложение принципов использования шести шляп.

**Белая шляпа** используется для того, чтобы направить внимание **на информацию**. В этом режиме нас интересуют только факты. Мы задаемся вопросами о том, что мы уже знаем, какая еще информация необходима и как ее получить.

**Красная шляпа: чувства и интуиция.** В этом режиме у участников появляется возможность высказать свои чувства и интуитивные догадки относительно рассматриваемого вопроса, не вдаваясь в объяснения о том, почему это так, кто виноват и что делать.

**Черная шляпа: критика.** Позволяет дать волю критическим оценкам, опасениям и осторожности. Защищает нас от безрассудных и непродуманных действий, указывает на

возможные риски и подводные камни. Польза от такого мышления несомненна, если, конечно, им не злоупотреблять.

**Желтая шляпа: логический позитив.** Требуется от нас переключить свое внимание на поиск достоинств, преимуществ и позитивных сторон рассматриваемой идеи.

**Зеленая шляпа: креативность.** Находясь под зеленой шляпой, мы придумываем новые идеи, модифицируем уже существующие, ищем альтернативы, исследуем возможности, в общем, даем креативности зеленый свет.

**Синяя шляпа: управление процессом.** Отличается от других шляп тем, что она предназначена не для работы с содержанием задачи, а для управления самим процессом работы. В частности, ее используют в начале сессии для определения того, что предстоит сделать, и в конце, чтобы обобщить достигнутое и обозначить новые цели.

**Как это происходит.** В групповой работе самая распространенная модель – определение последовательности шляп. Она определяется исходя из решаемой задачи. Затем начинается сессия, во время которой все участники одновременно «надевают шляпы» одного цвета, согласно определенной последовательности, и работают в соответствующем режиме. Модератор остается под синей шляпой и следит за процессом. Результаты сессии суммируются под синей шляпой.

### **Преимущества**

Вот некоторые преимущества метода, найденные Эдвардом де Боно во время пребывания под желтой шляпой.

1. Обычно умственная работа представляется скучной и абстрактной. Шляпы позволяют сделать ее красочным и увлекательным способом управления своим мышлением.
2. Цветные шляпы — это хорошо запоминающаяся метафора, которой легко научиться и легко применять.
3. Метод шести шляп можно использовать на любом уровне сложности, от детских до советов директоров.
4. Благодаря структурированию работы и исключению бесплодных дискуссий мышление становится более сфокусированным, конструктивным и продуктивным.
5. Метафора шляп является своего рода ролевым языком, на котором легко обсуждать и переключать мышление, отвлекаясь от личных предпочтений и никого не обижая.
6. Метод позволяет избежать путаницы, поскольку только один тип мышления используется всей группой в определенный промежуток времени.
7. Метод признает значимость всех компонентов работы над проектом — эмоций, фактов, критики, новых идей, и включает их в работу в нужный момент, избегая деструктивных факторов.

Некоторые исследования дают основания считать, что в разных режимах функционирования мозга (критика, эмоции, творчество) его биохимический баланс различается. Если это так, то какая-то система наподобие шести шляп просто необходима, так как не может быть одного «биохимического рецепта» для оптимального мышления.

### **Применения**

Как уже говорилось, «Шляпы» можно использовать для любой умственной работы в самых разных областях и на самых разных уровнях. На личном уровне это могут быть, к примеру, важные письма, статьи, планы, решение проблем. В одиночной работе – планирование, оценка чего-либо, дизайн, создание идей. В групповой работе – проведение встреч, опять-таки оценка и планирование, разрешение конфликтов, обучение. Напр., IBM в 1990 году использовала метод шести шляп как часть программы обучения 40 000 своих менеджеров по всему миру.

8. Приведите примеры различных видов лидерства, наблюдаемых Вами в 3-4 художественных фильмах. Опишите, какой стиль используют персонажи, насколько он эффективен и почему.

9. Опишите пример социальной лени, свидетелем которой Вы стали. Где это происходило, кто принимал участие во взаимодействии, к какому результату это привело? Сформулируйте условия, способствующие возникновению этих эффектов. Опираясь на эти условия, придумайте способы уменьшения этих эффектов. Укажите, кто их может осуществить, что именно и когда надо сделать.
10. Приведение метода групповой дискуссии: проведите групповую дискуссию в конкретной группе (или проанализируйте процесс на видео-примере, предоставленном преподавателем). Какие особенности этой процедуры Вы наблюдаете? С чем это связано? Каким образом эти особенности отражаются на процедуре принятия группового решения? Как влияет на процесс групповой дискуссии ролевая структура группы? Какие роли не были выбраны участниками группы? Какие признаки команды Вы наблюдали в данной конкретной группе? Что помешало группе стать командой? Какие ошибки взаимодействия между членами команды Вы наблюдали? Что надо сделать для их устранения?
11. Проведение метода «мозговой штурм»: проведите «мозговой штурм» на конкретной группе (или проанализируйте процесс на видео-примере, предоставленном преподавателем). Какие особенности этой процедуры Вы наблюдаете? С чем это связано? Каким образом эти особенности отражаются на процедуре принятия группового решения? Как влияет ролевая структура группы на участие в процедуре «мозговой штурм»?

## **Тема 6. Руководство и лидерство в группе. Совместная деятельность**

### **12. Группа выполняет тест Ершова (Тест самооценки руководителя)**

ФИО: \_\_\_\_\_

Дата: \_\_\_\_\_

**Методика «Производственные ситуации»** разработан и апробирован А.А.Ершовым и направлен на оценку 4 типов ориентации руководителя в процессе управления. Связь между личностными характеристиками и эффективностью деятельности определяется такими социально-психологическими факторами, как позиция личности в коллективе, степень соответствия ее интересов с интересами членов коллектива. Методика измеряет следующие четыре типа ориентаций руководителя:

*Д – делоориентированная личность* – ориентация на дело (задача, план, цели коллективной деятельности), характеризует уровень компетентности, способность к самостоятельному принятию решений, личную продуктивность руководителя.

*К – контакториентированная личность* – ориентация на межличностный контакт и личность другого сотрудника (личностные и деловые качества), особенности взаимоотношений руководителя и подчиненного, поведение в роли субъекта и объекта общения, характеризует гуманистическую направленность, умение делегировать полномочия, вовлекать членов коллектива в процесс принятия решений.

*С – самоориентированная личность* – ориентация на себя - эгоориентация, эгомотивация, опора на личный опыт, склонность к риску и волевым решениям, повышенный уровень притязаний, характеризует стремление соблюдать внешние проявления деятельности руководителя, казаться руководителем, соблюдать большую дистанцию с подчиненными, стараться сохранить авторитет любой ценой.

*О – официальноориентированная личность* – ориентация на официальную субординацию в организации (факторы власти, социальный контроль, влияние должностного авторитета), характеризует стремление реализовать себя в руководящей работе, добиться личных целей, стремление к самостоятельности и независимости.

Сочетание 2-х типов шкал дает смешанный тип организации личности.

Выявляемые типы поведения:

- Внешнеориентированное поведение личности с преобладающей ориентацией на дело, власть (Д и О)
- Внутриориентированное поведение личности с преобладающей ориентацией на себя, собственный опыт, межличностные контакты и взаимоотношения в коллективе (К и С)

#### Выявляемые стили руководства:

- исполнительный стиль руководства характеризуется сочетанием типов ориентаций на официальную субординацию и межличностные контакты (О и К)
- инициативный стиль руководства характеризуется сочетанием доминирования ориентации на дело и на самого себя (С и Д)

Каждый тип ориентации максимально может быть оценен 20 баллами. Равномерное распределение ответов по всем типам реакций (4-6 ответов) будет свидетельствовать о гибкости личности испытуемого, о его способности активно адаптироваться в конфликтной ситуации, об умении перестраивать стиль руководства. Доминирующий стиль ориентации по шкале фиксируется в случае, когда более 50 % ответов испытуемого даются по одному из типов шкал. Ориентация отсутствует или незначима, если испытуемый не дает ответов по данному типу шкалы или имеется их незначительное число (1-2 ответа).

#### ИНСТРУКЦИЯ ИСПЫТУЕМОМУ

Прочитайте /выслушайте/ ситуацию, ознакомьтесь с возможными вариантами ответов. Выберите тот вариант ответа, который в наибольшей степени соответствует Вашему мнению. Отметьте его соответствующей буквой. Избегайте пропусков. При затруднении выбирайте тот, который при дополнительных условиях мог бы Вас удовлетворить в большей степени. Заключительное задание состоит из 20 вопросов, на которые Вам нужно ответить «да» или «нет».

#### ОПИСАНИЕ СИТУАЦИЙ И РЕШЕНИЙ:

1. Ваш непосредственный начальник, минуя Вас, дает задание Вашему подчиненному, который уже занят выполнением срочной работы. Вы и Ваш начальник считаете свои задания неотложными.
  - А - Буду строго придерживаться субординации, не оспаривая решение начальника, предложу подчиненному отложить выполнение текущей работы.
  - Б - Все зависит от того, насколько авторитетен в моих глазах мой начальник.
  - В - Выражу свое несогласие с решением начальника, предупрежу его о том, что впредь в таких случаях буду отменять его задания, поручаемые подчиненному без согласования со мной.
  - Г - В интересах дела отменю задание начальника, прикажу подчиненному выполнять начатую работу.
2. Вы получили одновременно два срочных задания - от Вашего непосредственного начальника и более высоко стоящего начальника. Времени для согласования сроков и условий у Вас нет. Необходимо начать работу.
  - А - В первую очередь буду выполнять задание того, кого лично больше уважаю.
  - Б - Сначала буду выполнять задание наиболее важное на мой взгляд.
  - В - Буду выполнять задание более высоко стоящего начальника.
  - Г - Буду выполнять задание своего непосредственного начальника, предложив ему объясниться перед выше стоящим начальником.
3. Между Вашими двумя подчиненными возник конфликт, который мешает им успешно работать. Каждый из них в отдельности обращается к Вам с тем, чтобы Вы приняли его сторону и разрешили конфликт.
  - А - Мое дело - не допустить, чтобы они конфликтовали на работе, а решать сам конфликт - это их личное дело.
  - Б - Лучше всего поручить разобраться в этом общественным организациям.
  - В - Прежде всего разобраться в причинах конфликта самому и попытаться найти способ их примирить.

Г - Выяснить, кто из членов коллектива служит авторитетом для конфликтующих и воздействовать на них через этих людей.

4. В самый напряженный период завершения планового задания в коллективе совершен неблаговидный поступок, нарушена трудовая дисциплина, в результате чего допущен брак. Начальнику неизвестен виновник или их группа. Однако выявить их и наказать надо.

А - Оставить выяснение фактов по этому делу до окончания выполнения планового задания.

Б - Заподозренных в пропуске вызвать к себе и крупно поговорить с ними с глазу на глаз, предложив назвать виновных.

В - Сообщить о случившемся авторитетным членам актива коллектива и предложить обсудить создавшееся положение дел, выяснить конкретных виновников.

Г - Для повышения дисциплины и производительности в коллективе, не теряя времени на разговоры, провести собрание в коллективе, потребовать выяснения и наказания виновных, предупредить о недопустимости подобных фактов.

5. Вам представлена возможность назначить себе заместителя. Имеется несколько кандидатур. Каждый из претендентов отличается следующими качествами:

А - Первый предпочитает избегать конфликтов с людьми, стремится прежде всего к тому, чтобы наладить доброжелательные, товарищеские отношения, создать атмосферу взаимного доверия, дружеского расположения, что, однако, не всеми понимается правильно.

Б - Второй предпочитает в интересах дела идти на конфликт с людьми, не боится «испортить» личные отношения во имя поставленной цели.

В - Третий предпочитает придерживаться строго своих должностных прав, требует того же от Вас и от своих подчиненных, добивается четкого выполнения работы.

Г - Четвертый всегда сосредоточен на достижении своей цели, напористый в организационных вопросах и всегда стремится добиваться своего, не придавая большого значения возникающим конфликтам и недоразумениям во взаимоотношениях с подчиненными.

Выберите одну из кандидатур.

6. Вам представлена возможность назначить себе заместителя. Имеется несколько кандидатур. Кандидатуры отличаются друг от друга особенностями во взаимоотношениях с вышестоящими начальниками.

А - Первый быстро соглашается с мнением, указаниями вышестоящего начальника, безоговорочно и пунктуально выполняет любое его задание независимо от его отношения к делу.

Б - Второй может быстро соглашаться с мнениями, указаниями начальника и безоговорочно и пунктуально выполнять его любое задание, но только в том случае, если начальник лично авторитетен в его глазах.

В - Третий обладает неуступчивым характером, склонен к спорам, бывает замкнут, труден в контакте, но зато очень опытный специалист, умелый организатор, творчески выполняет любую работу и добивается оптимальных результатов.

Г - Четвертый обладает богатым опытом и профессиональными способностями в области предстоящей работы, но всегда стремится все решить самостоятельно, избегать лишних контактов с начальником, не любит, когда ему мешают, имеет высокое чувство ответственности и собственное достоинство.

7. Когда Вам случается быть навеселе в праздничной компании - к чему Вы более склонны.

А - Вести разговоры особенно близкие Вам, касающиеся профессии.

Б - Выяснять взаимоотношения по спорным вопросам, принципиальным, чтобы отстаивать свою личную точку зрения.

- В - Не выделяться, разделять общую тему разговора, поддерживать общее веселое настроение в компании.
- Г - Добиваться согласия спорящих, быть их посредником или судьей.
8. Ваш подчиненный по причине недисциплинированности не выполнил задание в срок, хотя обещал и давал слово сделать эту работу к намеченной дате \работа важная\. Ваша реакция:
- А - Сначала добиваться выполнения задания, а затем уже поговорить наедине, воспитать, если надо, наказать.
- Б - Поговорить с ним наедине, выяснить и обсудить с ним причину срыва, добиться выполнения работы, наказать в случае повторного нарушения вдвойне.
- В - Сначала поговорить с теми, кто больше знает о провинившемся и посоветоваться о том, какую форму воздействия применить к нему.
- Г - Отменить задание, передать вопрос на решение треугольнику, в дальнейшем вести тщательный контроль за его работой, вовремя исправлять ошибки.
9. Ваш подчиненный игнорирует Ваши указания, делает все по-своему, не исправляет того, что Вы сказали устранить. Ваше поведение по отношению к делу:
- А - Разобравшись в мотивах упорства и видя их несостоятельность, применить обычные административные меры наказания, не теряя времени на разговоры.
- Б - В интересах дела вызвать его на откровенный разговор и постараться переубедить, расположить к себе, настроить на благоприятный деловой контакт в дальнейшем.
- В - Прежде всего попытаться воздействовать на него через актив и авторитетных для него сотрудников.
- Г - Сначала подумать о том, что зависит от моего поведения, не делаю ли я ошибок, а уже затем выяснить в чем дело, в чем прав или не прав этот подчиненный.
10. В уже сложившийся коллектив, где имеются конфликты между двумя группировками по поводу внедрения новшеств, поступает новый руководитель. Каким образом, по Вашему мнению, он должен разрешить сложившийся конфликт. Выберите одно из возможных решений:
- А - Не обращая внимание на сопротивление новому сторонников старого начальника, опираясь на сторонников противоположной группировки, вести работу по внедрению новшеств, не вовлекаясь в конфликты, воздействуя на противников силой своего примера.
- Б - В первую очередь попытаться разубедить и привлечь на свою сторону тех, кто выступает против или не согласен с нововведениями, хочет работать по старому.
- В - Прежде всего в решении конфликта опираться на актив, общественные и административные организации, поручив им разрешить возникшие споры и устранить разногласия.
- Г - Попытаться примерить сторонников нового и старого стиля работы путем постановки новых перспективных задач, поддерживая лучшие трудовые традиции коллектива и отвергая каждое вредное и косное для дела.
11. Один из членов Вашего коллектива внезапно заболел. Каждый сотрудник занят срочной работой. Работа отсутствующего также должна быть выполнена в срок. Как Вы поведете себя в такой ситуации?
- А - Распоряжусь: «Вы займитесь другим делом, Вы возьмете эту работу, а Вы помогите товарищам, когда выполните свою работу».
- Б - Предложу: «Давайте подумаем вместе, кто возьмет на себя эту работу, ведь она все равно должна быть выполнена. Пусть каждый скажет, что он должен выполнить в этот период, а затем мы решим вместе, как выполнить эту работу заболевшего».
- В - Скажу коллективу так: «Распределите-ка сами между собой эту работу. Выручайте друг друга и весь коллектив. Он поправится - отработает. Давайте за дело!»
- Г - Скажу и сделаю так: «Если никто из Вас не сможет выполнить его работу, я сам ее сделаю».

12. У Вас создались натянутые отношения с коллегой. Допустим, что причины этого Вам не совсем ясны, но нормализовать отношения необходимо. Что Вы предпримете в первую очередь для того, чтобы устранить напряженность во взаимоотношениях с коллегой?

А - Открыто вызову его на откровенный разговор, чтобы выяснить истинные причины напряженности в отношениях.

Б - Прежде всего попытаюсь разобраться в своем собственном поведении по отношению к коллеге.

В - Прежде всего обращу внимание коллеги на деловые вопросы, которые страдают от наших напряженных отношений.

Г - Обращусь к другим коллегам, которые хорошо его знают и попрошу их быть посредниками в нормализации наших отношений.

13. Вы недавно назначены руководителем трудового коллектива, в котором раньше работали рядовым сотрудником. На 8 часов 15 минут Вы вызвали подчиненного для выяснения его частых опозданий на работу, но неожиданно опоздали на 15 минут. Как Вы начнете беседу при встрече с ним?

А - Независимо от своего опоздания сразу потребую объяснения его частых опозданий.

Б - Извинюсь перед подчиненным, а потом начну беседу.

В - Объясню причину своего опоздания и, используя свое опоздание, покажу подчиненному чего можно было бы ожидать от меня как от руководителя, если бы я также часто опаздывал как он.

Г - В интересах дела отложу беседу и перенесу ее на более удобный момент.

14. Вы работаете руководителем коллектива уже второй год. Подчиненный обращается к Вам с просьбой дать ему отпуск за свой счет на 4 дня по поводу бракосочетания. «Почему на 4?» -- с недоумением спрашиваете Вы. «А помните, когда женился Иванов, ему разрешили», невозмутимо отвечает подчиненный. «Я могу отпустить Вас только на 3 дня, согласно действующему положению», - отвечаете Вы и подписываете заявление. Однако, подчиненный выходит на работу через 4 дня. Ваши действия в этом случае.

А - Сообщу о нарушении трудовой дисциплины вышестоящему начальству.

Б - Потребую от подчиненного отработать четвертый день за счет выходного. Скажу, что Иванов тогда тоже отработал.

В - В виду исключения в беседе ограничусь публичным замечанием - ведь люди женятся не часто. В табеле поставлю день без отработки.

Г - Возьму всю ответственность на себя, просто скажу, что так поступать не следовало. Но раз уж он женился - поздравляю, желаю счастья.

15. Вы - руководитель трудового коллектива. В период ночного дежурства один из Ваших подчиненных выпил и в состоянии опьянения случайно испортил дорогостоящее оборудование. Другой, пытаясь отремонтировать оборудование, получил легкую травму. Виновник звонит Вам домой и спрашивает, что же им теперь делать? Как Вы ответите на этот звонок?

А - «Действуйте согласно инструкциям. Сделайте все, что требуется согласно правилам экспертизы и техники безопасности».

Б - «Доложите вахтеру о случившемся. Составьте акт на поломку оборудования. Завтра разберемся».

В - «Без меня ничего не предпринимайте. Я сейчас приеду - разберусь и помогу».

Г - «В каком состоянии пострадавший? Если необходимо - срочно вызовите скорую помощь. Я буду в 7 часов утра».

16. Однажды Вы слышите, как несколько руководителей спорят о том, как лучше общаться с подчиненными /обращаться к подчиненным/. К какой из четырех точек зрения присоединились бы Вы?

А - первый: «Чтобы подчиненный хорошо работал, надо подходить к нему индивидуально, учитывая его характер и темперамент, считаясь с его личностью».

- Б - второй: «Все это мелочи. Главное в оценке людей - это их деловые качества, исполнительность. Каждый должен делать то, что ему положено».
- В - третий: «А я считаю, что успеха в руководстве добиться можно лишь в том случае, если подчиненные доверяют своему руководителю, уважают его».
- Г - четвертый: «Лучший стимул в работе - это четкий приказ, приличная зарплата и своевременная премия».
17. После реорганизации Вам необходимо срочно переукомплектовать в коллективе ряд рабочих групп согласно новому штатному расписанию. Какой путь Вы выберете?
- А - Возьмусь за дело сам, изучу все списки кандидатов, предложу администрации свой проект групп и фамилии их руководителей.
- Б - Предложу решить этот вопрос отделу кадров. Ведь это их работа.
- В - Соберу актив коллектива. Во избежании конфликтов предложу подать свои предложения по составу групп заинтересованным лицам. Затем обсудим их на собрании коллектива.
- Г - Вначале обсужу вопрос о предстоящей работе этих групп со специалистами и руководством в интересах дела.
18. В Вашем коллективе есть человек, который скорее числится, чем работает. Уволить его нет юридических оснований, а загрузить его работой пока нет возможности. Что делать с этим человеком в дальнейшем?
- А - Лично поговорю с ним откровенно с глазу на глаз и предложу уйти по собственному желанию.
- Б - Предложу администрации сократить эту единицу.
- В - Попытаюсь все же использовать этого человека на вспомогательных работах, более четко определить круг его обязанностей.
- Г - Создам в коллективе такое отношение к этому человеку, чтобы он сам понял необходимость перехода на другое место работы.
19. При распределении премии некоторые работники коллектива посчитали, что их незаслуженно обошли и обратились к Вам с жалобой. Что Вы им ответите?
- А - «Премии распределяет и утверждает треугольник, а я тут не причем».
- Б - «Не волнуйтесь. Вы получите премию в следующий раз».
- В - «Не волнуйтесь, я еще раз обсужу этот вопрос, постараюсь учесть Ваши претензии».
- Г - «Премия распределена согласно утвержденному положению в соответствии с трудовыми достижениями каждого».
20. Вы недавно назначены руководителем большого коллектива. Еще не все знают Вас в лицо. Идя по коридору, Вы видите трех Ваших сотрудников, о чем-то оживленно беседующих и не обращающих на Вас никакого внимания. Возвращаясь через 20 минут Вы застаете их в той же ситуации. Как Вы поведете себя?
- А - Остановлюсь. Дам понять им, что я их новый начальник цеха, вскользь замечу, что вижу давно их здесь, «если нет работы, зайдите ко мне в кабинет».
- Б - Спрошу, кто их непосредственный начальник. Попрошу, чтобы он зашел ко мне.
- В - Поинтересуюсь, что их волнует, о чем разговор, как идут дела, нет ли каких-либо претензий к администрации. После этого замечу, что пора работать.
- Г - Прежде всего поинтересуюсь, как обстоят дела на их участке \отделе\, сроки окончания работы, загрузка, что мешает работать ритмично.

#### КЛЮЧ

| № ситуации | шкалы |   |   |   |
|------------|-------|---|---|---|
|            | Д     | К | С | О |
| 1.         | Г     | Б | В | А |
| 2.         | Б     | А | Г | В |
| 3.         | А     | Г | В | Б |

|     |   |   |   |   |
|-----|---|---|---|---|
| 4.  | А | В | Б | Г |
| 5.  | Б | А | Г | В |
| 6.  | В | Б | Г | А |
| 7.  | А | Г | Б | В |
| 8.  | А | В | Б | Г |
| 9.  | Б | В | Г | А |
| 10. | Г | Б | А | В |
| 11. | А | Б | Г | В |
| 12. | В | Г | Б | А |
| 13. | Г | Б | В | А |
| 14. | Б | В | Г | А |
| 15. | А | Г | В | Б |
| 16. | Б | А | В | Г |
| 17. | Г | В | А | Б |
| 18. | Б | Г | А | В |
| 19. | Г | Б | В | А |
| 20. | Г | В | А | Б |

7. Приведите примеры межкультурных различий из своего собственного опыта (проживание в поликультурном регионе), примеры из книг или художественных фильмов. Опишите, в чем они заключаются. Подумайте, к культурам какого типа (по Г.Хофстеде) принадлежали участники. Каково Ваше мнение по поводу командной работы в зависимости от принадлежности к той или иной культуре?
8. Группа выполняет тест Томаса на выявление основных стратегий поведения в конфликте. Дайте характеристику психологического механизма стратегий. Каковы плюсы и минусы всех стратегий поведения в конфликте - настойчивости, приспособления, избегания, компромисса, сотрудничества. Приведите примеры всех стратегий и возможные исходы взаимодействия. На каком этапе необходимо было перевести конфликт в конструктивное русло?

#### Тест Томаса

Инструкция к тесту: Внимательно прочитайте два предложения (А и Б), которые представлены под каждым номером. Выберите то из них, которое Вам больше подходит, как Вы чаще всего ведете себя в той или иной конфликтной ситуации. Постарайтесь дать свою первую реакцию. Запишите букву выбранного предложения в регистрационном бланке.

|   |  |
|---|--|
| 1 | А) Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.<br>Б) Чем обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, с чем мы оба согласны. |
| 2 | А) Я стараюсь найти компромиссное решение.<br>Б) Я пытаюсь уладить дело с учетом всех интересов другого человека и моих собственных.   |
| 3 | А) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.<br>Б) Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.   |
| 4 | А) Я стараюсь найти компромиссное решение.<br>Б) Я стараюсь не задеть чувств другого человека.   |
| 5 | А) Улаживая спорную ситуацию, я все время пытаюсь найти поддержку у другого.<br>Б) Я стараюсь делать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.  |
| 6 | А) Я стараюсь избежать неприятности для себя.  |

|    |  |
|----|--|
|    | Б) Я стараюсь добиться своего.   |
| 7  | А) Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.<br>Б) Я считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться своего.                         |
| 8  | А) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.<br>Б) Я 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.<br>Б) Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.  |
| 10 | А) Я твердо стремлюсь добиться своего.<br>Б) Я пытаюсь добиться компромиссного решения.  |
| 11 | А) Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.<br>Б) Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.       |
| 12 | А) Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.<br>Б) Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет навстречу.                       |
| 13 | А) Я предлагаю среднюю позицию.<br>Б) Я настаиваю, чтобы все было сделано по-моему.  |
| 14 | А) Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах.<br>Б) Я пытаюсь показать другому логику и преимущество моих взглядов.   |
| 15 | А) Я стараюсь успокоить другого и сохранить наши отношения.<br>Б) Я стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряжения.   |
| 16 | А) Я стараюсь не задеть чувств другого.<br>Б) Я обычно пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.   |
| 17 | А) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.<br>Б) Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.  |
| 18 | А) Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.<br>Б) Я дам другому возможность остаться при своем мнении, если он идет мне навстречу.                      |
| 19 | А) Первым делом я пытаюсь определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.<br>Б) Я стараюсь отложить спорные вопросы с тем, чтобы со временем решить их окончательно. |
| 20 | А) Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия.<br>Б) Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих.  |
| 21 | А) Ведя переговоры, стараюсь быть внимательным к другому.<br>Б) Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.  |
| 22 | А) Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей и другого человека.<br>Б) Я отстаиваю свою позицию.  |
| 23 | А) Как правило, я озабочен, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.<br>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 на встречу.<br>Б) Я стараюсь убедить другого пойти на компромисс.  |
| 25 | А) Я пытаюсь убедить другого в своей правоте.<br>Б) Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к аргументам другого.  |
| 26 | А) Я обычно предлагаю среднюю позицию.<br>Б) Я 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 я настойчиво стремлюсь добиться своего.<br>Б) Улаживая ситуацию, я обычно стремлюсь найти поддержку у другого.        |
| 29 | А) Я предлагаю среднюю позицию.<br>Б) Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за возникших разногласий.                       |
| 30 | А) Я стараюсь не задеть чувств другого.<br>Б) Я всегда занимаю такую позицию в споре, чтобы мы совместно могли добиться успеха. |

### Регистрационный бланк

|    | Возраст<br>Пол<br>Должность |    |
|----|-----------------------------|----|
| 1  |                             | 16 |
| 2  |                             | 17 |
| 3  |                             | 18 |
| 4  |                             | 19 |
| 5  |                             | 20 |
| 6  |                             | 21 |
| 7  |                             | 22 |
| 8  |                             | 23 |
| 9  |                             | 24 |
| 10 |                             | 25 |
| 11 |                             | 26 |
| 12 |                             | 27 |
| 13 |                             | 28 |
| 14 |                             | 29 |
| 15 |                             | 30 |

15. В чем специфика внутриличностных конфликтов у представителей различных профессий? Какие основные способы разрешения внутриличностного конфликта Вам известны?

16. Прочитайте описание ситуации. В 10 класс пришла новая ученица Валя. Староста класса предложил ей подумать, как бы она могла участвовать в общественной жизни класса. Однако разговора не получилось. - Идите вы со своей общественной работой! Я в другой школе хорошо училась, а здесь сразу стала неуспевающей. Не трогайте меня я и без вашей общественной работы как-нибудь обойдусь. Её «смелость» кое-кому понравилась и вызвала сочувствие. - Правильно она говорит. Если человек не хочет нести общественной нагрузки, не надо уговаривать. Это дело добровольное. Вскоре вокруг Вали сгруппировались несколько мальчиков и девочек, которые 56 отказались от всех общественных дел, плохо учились. Валя чувствовала себя героиней. Актив класса и классный руководитель решили собрать классное собрание и пригласить родителей Вали. Разговор получился большой и серьёзный. Оказывается, девочка сказала неправду ребятам: она не успевала и в той школе, откуда пришла. Ребята резко критиковали Валу за неуспеваемость, грубость, нечестность, плохое отношение к товарищам. Сначала Валя держалась вызывающе, но когда заплакала мать, и выступил с критикой дочери отец, она замолчала. Ребята взялись помочь Вале в учении. Кроме того, учитывая склонность Вали к естественным наукам, ей поручили работу в живом уголке школы. История закончилась

благополучно. Валя вскоре стала учиться удовлетворительно, и ребята стали считать её надёжной подругой. (По Т. М. Куриленко.) Проследите динамику вхождения Вали в коллектив. Почему возник конфликт? Можно ли считать Валу отверженной? Почему?

17. Что можно сказать о сплочённости, совместимости и психологическом климате в данной команде? «Люди очень разные. Майоров - вспыльчивый, с изменчивым настроением, Старшинов - молчаливый, замкнутый. Оба могли быть лидерами в любой ситуации, ревностно относились к успехам друг друга и часто ссорились. И всё равно, иначе, чем дружескими их отношения на площадке не назовёшь. Они выходили на поле, и казались связанными невидимой нитью... Неравнодушные к славе, аплодисментам, рвущиеся во всё быть первыми, они охотно предоставляли друг другу право решающего броска по воротам, если это хоть на сотую долю процента увеличивало вероятность успеха команды. Настороженные в отношениях вне хоккея, Майоров и Старшинов безгранично доверяли друг другу на площадке. Потому, что здесь всё житейское оказывалось для них незначительным и второстепенным». (Е. Н. Гогонов, Б. И. Мартыанов. Психология физического воспитания и спорта.)

18. Приведите примеры изменения поведения, установок, убеждений и пр. из повседневной жизни под влиянием группы и группового давления. Приведите примеры того, как поведение членов группы отличается от обычного индивидуального поведения входящих в нее людей. Какие средства воздействия и давления использовала группа? Если это известно, опишите мысли и чувства участников.

19. Приведите примеры того, как социальная роль искажает восприятие качеств человека, выполняющего эту роль, из повседневной жизни или из СМИ.

20. Какие техники выхода из конфликтных ситуаций Вам известны? Приведите примеры. Аргументируйте позицию.

## 2 семестр

### **Метод текущего контроля успеваемости - ДИ – диагностическое исследование**

1. Вспомните и опишите ситуацию неэффективной коммуникации. Проанализируйте, кто был коммуникатором и реципиентом, какое сообщение передавалось, в каком коммуникативном поле происходила коммуникация, какие барьеры вставали на пути участников. Предложите способы повышения эффективности коммуникации. Укажите, кто их может осуществить, что именно и когда надо сделать.
2. Ваш клиент говорит Вам такую фразу: «Что Вы всех оцениваете, глядя как Вы работаете, можно с тоски умереть». Отреагируйте, пожалуйста, из эго-состояния Родителя, Взрослого, Ребенка (по Э.Берну).
3. На Ваших глазах сотрудник резко отвечает клиенту по телефону. Что Вы ему скажете? Почему? Аргументируйте ответ
4. Фразы типа «Таким образом, вы считаете...», «Итак, вы предлагаете...», «Если теперь подытожить сказанное вами, то...», «Ваша основная идея, как я понял, состоит в том, что...» относятся к резюмированию. Опишите это феномен, какова его ценность? Аргументируйте свою позицию. Приведите свои примеры.
5. Что такое рефлексивное слушание? Какие приемы поддержки собеседника используются в рефлексивном слушании? Приведите примеры выяснения и уточнения, отражения чувств, побуждения.
6. Каким образом можно защититься от манипулятора? Приведите в качестве примера по крайней мере три приема.
7. Что такое «Технология убеждающего воздействия»? Приведите пример. Аргументируйте свою позицию. Какие задачи решаются на каждом этапе?
8. Проанализируйте конфликтную ситуацию.

К директору школы обратилась мама девятиклассника с просьбой помочь урегулировать конфликт между классным руководителем (она же учитель иностранного языка) и ее сыном. Мама рассказала, что педагог всегда придиралась к ребенку, так как сын углубленно изучает с 7 лет английский язык, а в школе обучение иностранному языку

проходит по обычной программе. Совсем недавно учитель объявила, что после уроков будет проходить беседа с инспектором центра занятости, но у мальчика в это время были назначены соревнования по футболу. Он озвучил, что ему нужно уйти, на что педагог ответила: «Ничего, пропустишь!» Девятиклассник встал и покинул класс со словами: «А я все равно уйду!» На следующий день учитель не пустила мальчика на урок, сказав: «Ты вчера показал свое отношение ко мне, теперь я покажу...»

1. Проанализируйте конфликтную ситуацию по следующему алгоритму:

- участники конфликта,
- предмет конфликта,
- объект конфликта,
- предконфликтная ситуация,
- инцидент,
- возможные конфликтогены.

2. Определите возможные психологические причины конфликтной ситуации.

3. Определите и опишите стратегии поведения участников в конфликтной ситуации.

4. Оцените эффективность поведения участников конфликта с точки зрения конструктивного разрешения конфликта.

5. Определите возможные варианты конструктивного выхода из конфликтной ситуации (с позиции учителя).

Ответ:

1. - Участники конфликта – учащийся и учитель иностранного языка.

- предмет конфликта – ученик не может остаться на встречу с инспектором, а учитель не желает отпускать его на футбол.

- объект конфликта – пересечение интересов участников конфликта

- предконфликтная ситуация – игнорирование просьбы учителя, демонстративный уход ученика

- инцидент – запрет на посещение уроков английского языка

- возможные конфликтогены – слова участников конфликта, категоричность, напоминание.

2. Учитель требовал от повзрослевшего ученика подчинения, не учитывая его возрастных особенностей, который, имея новое представление о себе, стремился занять равное положение по отношению к взрослым. Поэтому без психологической готовности учителя перейти к новому типу взаимоотношений с взрослеющими детьми невозможно благополучное разрешение конфликта. Инициатором таких взаимоотношений должен быть учитель. Конфликт не должен приобретать личностный смысл, иначе возникнет длительная неприязнь ученика к учителю, надолго нарушится их взаимодействие.

3. В данном конфликте в поведении участников прослеживается такая стратегия поведения, как соперничество- навязывание другой стороне предпочтительного для себя решения, стратегия открытой борьбы, стремление всеми средствами получить максимум желаемого.

4. Поведение участников конфликта было неэффективным. Необходим учёт статуса (должностного положения ) друг друга. Ученик, занимающий подчинённое положение, должен осознавать пределы уступок, которые может себе позволить учитель. Слишком радикальные требования смогут спровоцировать учителя на возврат к конфликтному противостоянию. Поиск общих или близких по содержанию точек соприкосновения в целях, интересах участников является двусторонним процессом. И учитель и ученик должны проанализировать свои цели и интересы. Они должны сосредоточиться на интересах, а не на личности оппонента. Нужно смягчить негативное отношение друг к другу. Выявление признания собственных ошибок снижает негативное восприятие участника. Понимание интересов другого расширит представление об оппоненте, сделает его более объективным. Целесообразно выделить конструктивное начало в поведении и

намерениях участника. В каждом есть что-то положительное, на него необходимо опереться при разрешении конфликта.

5. Вариантом конструктивного выхода из конфликта является сотрудничество – конструктивное обсуждение проблемы, рассмотрение другой стороны не как противника, а как союзника в поиске решения. Если проблема спора не особенно важна, можно уступить. Учитель должен обладать умением определить, что общение становится предконфликтным и вернуться из предконфликтной ситуации к взаимодействию. Положительная оценка некоторых действий оппонента, готовность идти на сближение позиций, обращение к третьей стороне, которая авторитетна для участника, критичное отношение к самому себе, уравновешенное собственное поведение – уменьшение негативных позиций другой стороны.

9. Проанализируйте конфликтную ситуацию.

Участники: 3 девушки одного возраста - Света, Оля и Валя; брат Светы - Олег.

Ситуация: в группе появляется новая девочка, очень красивая (Оля). Она сходится с двумя подругами, Светой и Валею. Все вместе дружат около года. Света сообщает подругам, что из армии пришел ее брат, которого она очень ждала, (они были духовно близки, много времени проводили с братом вместе). Света втайне надеялась, что ее брат заинтересуется Валею, с которой она дружила еще с детского сада. Света знакомит брата и Валею, но те остаются равнодушными друг к другу. Брат Светы интересуется другой подругой - Олей, просит Свету их познакомить, но Света отказывает ему (мол, она тебе не пара). Но Олег все равно знакомится с Олей, и у них завязывается роман. Для Светы это полная неожиданность. Она категорически «против». Ее отношение к Оле изменяется: она ее не замечает, не разговаривает с ней, настраивает против нее своих родителей и одноклассников, рассказывает о ней всякие гадости Олегу. Оля обижается. Она продолжает встречаться с Олегом, но в их отношениях - дискомфортные нотки.

10. Группа получает на дом тест, который необходимо выполнить к практическому занятию. На занятии обсуждаются результаты.

Тест «Умеете ли вы слушать?»

Отметьте ситуации, вызывающие у вас неудовлетворение, досаду или раздражение при беседе с любым человеком, будь то ваш товарищ, сослуживец, начальник или случайный собеседник.

1. Собеседник не дает мне высказаться, постоянно прерывает меня во время беседы.
2. Собеседник никогда не смотрит на меня во время разговора.
3. Собеседник постоянно суетится: карандаш и бумага занимают его больше, чем мои слова.
4. Собеседник никогда не улыбается.
5. Собеседник всегда отвлекает меня вопросами и комментариями.
6. Собеседник старается опровергнуть меня.
7. Собеседник вкладывает в мои слова другое содержание.
8. На мои вопросы собеседник выставляет контрвопросы.
9. Иногда собеседник переспрашивает меня, делая вид, что не расслышал.
10. Собеседник, не дослушав до конца, перебивает меня лишь затем, чтобы согласиться.
11. Собеседник при разговоре сосредоточенно занимается посторонним: играет сигаретой, протирает стекла очков и т. д., и я твердо уверен, что он при этом невнимателен.
12. Собеседник делает выводы за меня.
13. Собеседник всегда пытается вставить слово в мое повествование.
14. Собеседник смотрит на меня внимательно, не мигая.
15. Собеседник смотрит на меня, как бы оценивая. Это беспокоит.
16. Когда я предлагаю что-нибудь новое, собеседник говорит, что он думает так же.
17. Собеседник переигрывает, показывая, что интересуется беседой, слишком часто кивает головой, ахает и поддакивает.

18. Когда я говорю о серьезном, собеседник вставляет смешные истории, шуточки, анекдоты.

19. Собеседник часто смотрит на часы во время разговора.

20. Собеседник требует, чтобы все соглашались с ним. Любое его высказывание завершается вопросом: «Вы тоже так думаете?» или «Вы не согласны?».

Подведем итоги. Итак, количество ситуаций, вызывающих у вас досаду и раздражение, составляет:

14—20— вы плохой собеседник и вам необходимо кропотливо работать над собой и учиться слушать.

8—14— вам присущи некоторые недостатки, вы критически относитесь к высказываниям, но вам еще не достает некоторых достоинств хорошего собеседника, избегайте поспешных выводов, не заостряйте внимание на манере говорить, не притворяйтесь, ищите скрытый смысл сказанного, не монополизируйте разговор.

2—8 — вы хороший собеседник. Но иногда отказываете партнеру в полном понимании. Повторяйте вежливо его высказывания, дайте время высказать свою мысль полностью, приспособливайте свой темп мышления к его речи и можете быть уверены, что общаться с вами будет еще приятнее.

0—2 — вы отличный собеседник. Вы умеете слушать. Ваш стиль общения может стать примером для окружающих.

11. А. Макаревич в одной из своих песен призывал: «Давайте делать паузы в словах...» Нужны ли они в разговоре? Поясните функцию пауз на следующих примерах. 1. В «Записных книжках» К. С. Станиславского мы встречаем незатейливый совет старого актера молодой громкоголосой дебютантке: «Не голос усиливай — может пропасть правда, — говори реже». 2. В диалоге пауз избегают те, кто чувствует себя тревожно и боится «зависнуть в пустоте» или спровоцировать опасный поворот в беседе. А. Моруа в своем «Искусстве беседы» писал: «Женщина, которая страшится объяснения в любви или сиены ревности, должна любой ценой не допускать в разговоре пауз. Пока люди молчат, у них есть время принять решение; кроме того, затянувшаяся пауза позволяет резко изменить тон беседы, и это не звучит диссонансом».

12. Величина межличностной дистанции зависит от культурных традиций, воспитания, индивидуального жизненного опыта и личностных особенностей. Где она длиннее, где короче и почему? Какие приемы общения сокращают или удлиняют межличностную дистанцию? Объясните следующие примеры межкультурных и индивидуальных различий. 1. Японцы садятся довольно близко друг к другу и чаще используют контактный взгляд, чем американцы; их не раздражает необходимость соприкоснуться руками, локтями, коленями; американцы считают, что азиаты «фамильярны» и чрезмерно «давят», а азиаты считают американцев «слишком холодными и официальными». 2. А. Пиз наблюдал на одной из конференций, что, когда встречались и беседовали два американца, они стояли на расстоянии около метра друг от друга и сохраняли эту дистанцию в течение всего разговора; когда же разговаривали японец и американец, они медленно передвигались по комнате: японец наступал, а американец отодвигался — каждый из них стремился достичь привычного и удобного пространства общения. 3. Сельские жители, воспитанные в условиях меньшей плотности населения, чем горожане, имеют и более просторное личностное пространство, поэтому при рукопожатии «деревенский» протянет руку издалека и наклонит корпус вперед, но с места не сойдет, а еще лучше просто помашет приветственно рукой

13. Ролевое общение: дидактическая игра.

Цель - развить навыки ролевого общения.

Порядок выполнения. Во время общей дискуссии на тему «Зачем личности нужен коллектив?», каждый участник должен выполнять индивидуальное задание. Оно указано на карточке, которую участники берут по сигналу ведущего со стола перед началом

упражнения. Каждый про себя читает это задание и переворачивает карточку так, чтобы окружающие не видели и не знали, какую роль он будет играть. В ходе дискуссии каждый старается как можно точнее выполнять инструкцию, т.е. сыграть доставшуюся роль, а все вместе должны внимательно вчитываться в роли участников дискуссии, с тем чтобы определить, какую же роль получил тот или иной член группы. Через 10-15 минут руководитель дает знак закончить дискуссию, и все начинают говорить, как они поняли роли друг друга. Затем каждый вслух зачитывает то задание, которое он старался выполнить. Группа оценивает, как это получилось.

Набор заданий для участников дискуссии:

- 1) Ты должен внимательно слушать других, выступить не менее 3 раз, каждую свою реплику начиная с того, что говорил предыдущий оратор, при этом спрашивать: "Правильно ли я тебя понял?" и вносить необходимые поправки в свои слова.
- 2) Ты должен как минимум два раза высказаться во время дискуссии. Будешь слушать других только затем, чтобы найти предлог для смены направления разговора и подмены его обсуждением твоего вопроса.
- 3) Ты будешь активно участвовать в разговоре, выступишь не менее 3 раз, чтобы у других создавалось впечатление, что ты очень много знаешь по этому вопросу и очень много пережил.
- 4) Ты - ярый спорщик. Ни в чем, ни с кем и никогда не соглашаешься. Упорно отстаиваешь свою позицию во время дискуссии.
- 5) Ты должен во всем со всеми соглашаться, очень просто и быстро меняя свое мнение.
- 6) Ты должен как минимум три раза высказаться, всякий раз ты будешь говорить что-то, но твои слова должны быть абсолютно не связаны с тем, что говорили другие, будешь вести себя так, словно совершенно не слышал того, говорили до тебя.
- 7) Твое участие в разговоре должно быть направлено то, чтобы помогать другим как можно полнее выразить свои мысли, после выступления каждого участника ты должен делать небольшое резюме.
- 8) Твое участие в разговоре должно быть направлено то, чтобы сплотить группу, способствовать взаимопониманию между членами группы.
- 9) Как минимум 5 раз постарайся вступить в разгон" Должен слушать других для того, чтобы вынести какие оценки и суждения конкретным участникам дискуссии, т всех должен оценить.
- 10) Ты очень деловой человек. Весь разговор тебе кажется бесполезным, поэтому ты периодически предлагаешь "провести черту" и "сделать выводы".
- 11) Тебе очень скучно при этом разговоре, так как тебя совершенно не волнует.
- 12) У этого участника совершенно пустая карточка, он должен вести себя так, как ему хочется.

14. Составление поведенческого портрета героя фильма по результатам неформализованного наблюдения.

Цель - научиться составлять поведенческий портрет.

Порядок выполнения. Задание состоит в наблюдении за героем кинофильма (по выбору) и последующем составлении поведенческого портрета героя (с опорой на линии анализа, представленные ниже). Каждый студент на занятии отчитывается о проделанной работе.

Структура отчета

1. Введение (характеристика неформализованной методики наблюдения).
2. Программа наблюдения: - цель; - объект и предмет наблюдения; - ситуации наблюдения; - временные рамки наблюдения и его график; - форма регистрации данных; - вид наблюдения.
3. Протокол наблюдения.
4. Поведенческий портрет героя (линии анализа результатов).
  - Особенности внешнего вида, имеющие значение для характеристики наблюдаемого человека: стиль одежды, причёски испытуемого, насколько он стремится в своем внешнем

облике быть «таким как все» или выделяться, привлекать к себе внимание, равнодушен к своему виду или придает ему особое значение. Какие элементы это подтверждают, в каких ситуациях?

- пантомимика: осанка, особенности походки, жестикация. Общая скованность, или, напротив, свобода движений, характерные индивидуальные позы.

- мимические особенности: выражение лица, сдержанность или выразительность мимики, в каких ситуациях мимика бывает особенно оживленной, в каких – скованной.

- речевое поведение: молчаливость, разговорчивость, многословие, лаконизм, стилистические особенности, содержание и культура речи, интонационное богатство, включение в речь пауз, темп речи.

- поведение по отношению к другим людям, положение в коллективе и отношение к этому, способ установления контакта, характер общения (деловое, личностное, ситуативное, сотрудничество, эгоцентризм), стиль общения (авторитарное, с ориентацией на собеседника, с ориентацией на себя), позиция в общении (активная, пассивная, созерцательная, агрессивная, стремление к доминантности), наличие противоречий в поведении – демонстрация различных, противоположных по смыслу способов поведения в одинаковых ситуациях (каких).

- поведенческие проявления отношения к самому себе: к своей внешности, недостаткам, преимуществам, возможностям, к своим личным вещам.

- поведение в психологически значимых ситуациях: при выполнении задания, в ситуации конфликта.

- поведение в основной деятельности.

- примеры характерных индивидуальных вербальных штампов, а также высказываний, характеризующих кругозор, интересы, жизненный опыт.

#### 15. Упражнение.

Цель - развить навыки составления психологического портрета личности. Порядок выполнения. Каждый член группы составляет список черт характера, свойств и качеств кого-либо из группы. Нельзя прямо указывать на признаки, особенно внешние, по которым очень легко идентифицировать личность описываемого. Такой психологической характеристике должно быть не менее 10--12 черт. Затем написавший зачитывает свое "произведение" вслух, а группа решает, кто это. В конце занятия проводится анализ получившихся психологических портретов, оцениваются глубина и точность проникновения в личность.

16. Упражнение «Комплименты». Каждому члену группы предлагается сказать комплимент своему соседу справа и ответить на комплимент, полученный от соседа слева. Все ли из того, что мы слышали, было комплиментом? Почему? Что не было комплиментом? Почему? Каковы правила комплимента?

17. «В споре рождается истина», «Споры погубили Рим!» - чем, на ваш взгляд, вызвано такое противоречивое отношение к спору?

18. Проанализируйте плюсы и минусы переговоров, которые ведет один человек и переговоры, которые ведет команда. В чем преимущества того и другого? В чем слабые стороны?

19. Прокомментируйте древнюю мудрость: «Пока слово не произнесено, оно – узник того, кто собирался его сказать. Когда же слово сказано, его пленником становится тот, кто произнес его».

20. Игра «Конспект» В игре участвуют 2 человека. Остальные студенты являются наблюдателями. Инструкция первому участнику: «На занятиях по истории (психологии) ваш сокурсник писал конспект, а вы - нет». На (зачет) экзамен преподаватель потребовал показывать конспект. Вы сдаете первым, и поэтому попросили у своего сокурсника конспект, так как он сдает экзамен (зачет) завтра. Вы сдали экзамен на пять, очень обрадовались и, уходя из аудитории, забыли забрать конспект. А когда вспомнили и вернулись, то в аудитории уже никого не

было и конспекта тоже. Инструкция обоим участникам: «Вы встречаетесь в коридоре и должны вести себя так, как считаете нужным». После игры проводится анализ: сначала высказываются наблюдатели, а затем участники. В конце обсуждения преподаватель задает вопрос на прояснение отношений между участниками игры после их взаимодействия: 1. Будете ли вы в следующий раз просить конспект? 2. А вы отдадите в следующий раз конспект, если ваш сокурсник попросит? При анализе важно показать, что если кто-то из участников пытался наезжать, то в ответ другой мог обидеться и просто уйти, сказав, что сам виноват. Но важно не обругать ответчика, а получить конспект. И последнее: если ситуация разрешится хорошо, то потерпевший должен снять чувство вины с ответчика, если оно есть.

21. Прочитайте байку «Страшный сон». О какой функции общения здесь идет речь? Как связаны между собой содержание информации и форма ее подачи собеседнику? Один восточный правитель увидел сон, что у него один за другим выпали зубы. В сильном волнении он призвал к себе толкователя снов. Тот выслушал его озабоченно и сказал: «Повелитель, я вынужден сообщить тебе печальную весть – ты потеряешь одного за другим всех своих близких!». Эти слова вызвали гнев властелина. Он велел прогнать несчастного и пригласил другого толкователя. Тот, выслушав сон, сказал: «Я счастлив сообщить тебе радостную новость – ты переживешь всех своих близких!». Придворные очень удивились: «Ведь ты сказал то же самое!». На что последовал ответ: «Очень многое зависит не от того, что сказать, а от того, как сказать!».

#### **4. Ключи (ответы) к оценочным материалам**

##### **Ключи 1 срез:**

1) б; 2) б; 3) а; 4) б; 5) г; 6) в; 7) а; 8) а; 9) г; 10) а; 11) б; 12) в; 13) г; 14) в; 15) в; 16) г; 17) г; 18) г; 19) б; 20) в

##### **Ключи 2 срез:**

1) г; 2) в; 3) а; 4) в; 5) б; 6) б; 7) б; 8) а; 9) б; 10) в; 11) в; 12) г; 13) а; 14) б; 15) а; 16) г; 17) а; 18) б; 19) г; 20) а

##### **Ключ 1 вариант:**

1) а; 2) б; 3) б; 4) в; 5) г; 6) б; 7) в; 8) б; 9) г; 10) в; 11) г; 12) б; 13) а; 14) а; 15) в; 16) г; 17) г; 18) б; 19) б; 20) б.

##### **Ключ 2 вариант:**

1) в; 2) а; 3) в; 4) а; 5) в; 6) б; 7) в; 8) а; 9) г; 10) а; 11) б; 12) б; 13) б; 14) а; 15) в; 16) г; 17) в; 18) а; 19) б; 20) б.

##### **Ключ итоговое тестирование:**

1) а; 2) б; 3) б; 4) в; 5) б; 6) а; 7) в; 8) а; 9) в; 10) б; 11) б; 12) б; 13) в; 14) г; 15) б; 16) а; 17) б; 18) в; 19) а; 20) в; 21) б; 22) а; 23) в; 24) б; 25) б; 26) г; 27) г; 28) г; 29) б; 30) б; 31) а; 32) б; 33) в; 34) г; 35) г; 36) а; 37) б; 38) а; 39) б; 40) г;