

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Волхонов Михаил Станиславович
Должность: Ректор
Дата подписания: 17.02.2025 12:04:05
Уникальный программный ключ:
40a6db1879d6a9ee29ec8e0ffb2f95e4614a0998

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РФ
ФГБОУ ВО КОСТРОМСКАЯ ГСХА

Кафедра экономики, управления и техносферной безопасности

ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

2-е издание, стереотипное

*Для контактной и самостоятельной работы студентов
всех направлений подготовки, всех форм обучения*

КАРАБАЕВО
Костромская ГСХА
2025

УДК 159.9

ББК 88

П 86

Составитель: старший преподаватель кафедры экономики, управления и техносферной безопасности Костромской ГСХА
Ю.В. Савин.

Рецензент: д-р пед. наук, доцент, профессор кафедры физики и автоматики Костромской ГСХА *И.А. Мамаева.*

Рекомендовано методической комиссией инженерно-технологического факультета в качестве методических указаний для контактной и самостоятельной работы студентов всех направлений подготовки, всех форм обучения

П 86 Психология общения : методические указания / сост. Ю.В. Савин. — 2-е изд., стереотип. — Караваево : Костромская ГСХА, 2025. — 26 с. ; 20 см. — 20 экз. — Текст : непосредственный.

В издании содержится материал, помогающий студентам готовиться к занятиям, контрольным испытаниям, самостоятельно изучать темы дисциплины, выполнять индивидуальные домашние задания.

Методические указания предназначены для контактной и самостоятельной работы студентов, обучающихся по всем направлениям подготовки, всех форм обучения.

УДК 159.9

ББК 88

© ФГБОУ ВО Костромская ГСХА, 2022-2025, 2-е изд., стереотип.

© Ю.В. Савин, составление, 2025

© РИО Костромской ГСХА, оформление, 2025

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	4
ИЗУЧАЕМЫЕ РАЗДЕЛЫ И ИХ СОДЕРЖАНИЕ	5
РАЗДЕЛ 1. Общение и его место в психологии.....	5
Общие сведения о психологии	5
Общие сведения об общении.....	7
РАЗДЕЛ 2. Психология общения	9
Межличностные отношения.....	9
Межличностное восприятие	12
Психическая структура личности и ее проявление в общении.....	13
Вербальная, невербальная коммуникация	17
Манипуляции в общении.....	19
Психология конфликта.....	20
Контрольные вопросы для проверки сформированности компетенций	21
Список литературы	23

ВВЕДЕНИЕ

Общение сегодня — один из надежных инструментов совместного поиска оптимального решения разнообразных задач. Культура общения всегда была предметом особого внимания. Для того чтобы добиться успеха, необходимо, прежде всего, научиться общаться. Главное в общении — искусство взаимодействия собеседников. Только через живое и непосредственное общение осуществляется процесс взаимодействия между партнерами. В процессе общения решаются три основные задачи: воспитательная, образовательная и развивающая.

Учебная дисциплина «Психология общения» включает вопросы о месте общения в системе межличностных отношений, межличностном восприятии, вербальной и невербальной коммуникации, межличностном взаимодействии, барьерах общения, манипуляциях в общении.

Изучение учебного материала позволяет обучающимся сформировать относительно целостное представление о проблеме развития культуры общения, научить их адекватно оценивать жизненные ситуации и находить их разрешение.

Невозможно себе представить развитие человека, само его существование как личности, его связь с обществом вне общения с другими людьми. Исторический опыт и повседневная практика свидетельствуют о том, что полная изоляция человека от общества, изъятие его из общения с другими людьми, приводит к полной утрате человеческой личности, ее социальных качеств и свойств.

В последнее время наблюдается возрастание количества учебной и популярной литературы по проблемам общения, этикета. И это не случайно. Современный человек проводит на работе большую часть своей жизни. Изучение правил общения дает будущему специалисту обширный материал для понимания процессов, происходящих в деловом мире, открывает возможности для самосовершенствования с учетом знания психологических аспектов. Знание и умение использовать правила общения, позволяет лучше ориентироваться в мире человеческих контактов. Кроме того, изучение психологии общения в значительной мере способствует лучшему пониманию не только других, но и самого себя.

ИЗУЧАЕМЫЕ РАЗДЕЛЫ И ИХ СОДЕРЖАНИЕ

РАЗДЕЛ 1. ОБЩЕНИЕ И ЕГО МЕСТО В ПСИХОЛОГИИ ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О ПСИХОЛОГИИ

Объект, предмет, методы психологии

Объект исследования в психологии. Понятие объекта позволяет рассматривать человека с трех сторон: биологической, социальной, индивидуальной.

Предмет изучения в психологии — психика человека. Понятие предмета позволяет изучить индивидуальные свойства человека. Психические процессы делятся на волевые, познавательные, эмоциональные — они выступают в качестве первичных регуляторов поведения человека, на их основе формируются определенные состояния.

Психические состояния характеризуют состояние психики в целом. Психические свойства: характер, темперамент, способности, направленность.

Психические свойства отражают наиболее существенные особенности личности.

Методы изучения в психологии: объективные и субъективные. Отличие субъективных методов от объективных. Комплексный подход к изучению психологических явлений.

Место психологии в системе наук

Путь развития психологии. Психология как сплав естественных, гуманитарных и технических наук. Открытия в области физиологии высшей нервной деятельности. Вхождение в психологические исследования математики, физики. Связь психологии с палеонтологией, эмбриологией, сравнительной физиологией, биохимией. Проблема социогенеза в психологии.

Задача психологии заключается в познании психического посредством раскрытия тех объективных связей, которыми психическое определяется. Именно для решения этой задачи и используется интеграция психологии в естественные и технические науки, наряду с гуманитарными.

История развития психологии и ее основные направления

Психология и очень старая, и совсем еще молодая наука.

Старая она потому, что существовала и росла в продолжение тысячелетий, а молодая — потому что вплоть до XVIII или даже XIX века получила сначала медленное, а затем всё более быстрое развитие.

Английский и французский материализм XVII-XVIII веков. Экспериментальная психология середины XIX века. Изменение представлений о психических явлениях, методах исследования в психологии, предмете исследований. Этапы развития психологии: психология как наука о душе; психология как наука о сознании; психология как наука о поведении; психология как наука о психике.

ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ ОБ ОБЩЕНИИ

Понятие общения

Общение — сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми.

Цель общения — это то, ради чего у человека возникает данный вид активности. Функциональные и объектные цели общения.

Средства общения.

Функции общения: информационная, контактная, побудительная, координирующая, познавательная, налаживания отношений, регулятивная. Функции общения: прагматическая, формирующая, подтверждения, организации и поддержки межличностных отношений, внутриличностная.

Стороны общения

Выделяют три стороны взаимодействия субъектов: коммуникативную, интерактивную, перцептивную.

Коммуникационное взаимодействие представляет собой своеобразную структурную модель, содержащую два аспекта: содержательную и формальную. Коммуникативное влияние, возникающее при общении. Взаимное информирование индивидов предполагает налаживание коллективной деятельности и активный обмен информацией, является ничем иным, как воздействием психологического характера одного субъекта на другого. Информация, распространяющаяся коммуникатором, бывает побудительного типа и констатирующего.

Интерактивный аспект общения связан с взаимодействием субъектов, организацией их групповой деятельности.

Цели любых коммуникаций зависят от потребностей индивидов в совместной деятельности. при коммуникационном взаимодействии важнейшим значением обладает умение ставить себя на позицию другого участника коммуникаций.

Перцептивной стороной общения называют процесс, выступающий обязательной составной частью коммуникаций и базирующийся на познании (восприятии) друг друга участниками процесса общения.

Виды общения

Деловое. Личное. Когнитивное, Кондиционное. Материальное, Мотивационное. Деятельностное. Инструментальное. Биологическое. Социальное. Непосредственное. Опосредованное. Косвенное. Вербальное. Невербальное. Межличностное. Групповое. Однонаправленное. Двухнаправленное. По горизонтали. По вертикали. Стратифицированное. Компоненты видов общения: цель, средства, участники, тип связей, продолжительность, мотивация.

Общая характеристика речи

Понятие речи. Понятие языка.

Отличием от языка речью принято называть сам процесс словесного общения в форме сообщения, указания, вопроса, приказания, просьбы, утверждения.

Речь как язык, функционирующий в контексте индивидуального сознания. Речь как единство чувственного и смыслового.

Речь как форма существования сознания.

В речи выражается эмоциональное отношение к тому, что говорит субъект. Речь имеет и психологическую сторону в виде смыслового подтекста.

Благодаря речи индивидуальное сознание человека не ограничивается личным опытом.

Основные виды, формы, функции речи

Классификация видов речи: устная, письменная, внешняя, внутренняя, комплексная кинетическая.

Комплексная кинетическая речь — это жесты, мимика, пантомимика.

Основные формы речи: устная — диалогическая, монологическая; письменная — графическая.

Мышление и речь неразрывно связаны.

Основные функции речи: выражения отношения, воздействия на человека, сообщения информации, обозначения предметов, явлений.

РАЗДЕЛ 2. ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

МЕЖЛИЧНОСТНЫЕ ОТНОШЕНИЯ

Понятие межличностных отношений

Отношения межличностные — объективно проявляющиеся взаимосвязи людей, отраженные в содержании и направленности реального их взаимодействия и общения и порождающие субъективное видение своей позиции и положения других.

Межличностные отношения основаны на различных видах общения, которые включают невербальные связи, определенный внешний вид, телодвижения и жесты, устную речь и т.д. Они сочетают в себе **когнитивный, эмоциональный и поведенческий компоненты**.

Когнитивный компонент означает такие особенности межличностных отношений, как различные формы познания.

Эмоциональный компонент обозначает переживания, которые мы испытываем при общении с теми или иными людьми.

Поведенческий компонент характеризует мимику, жестикуляцию, пантомимику, речь и действия, которые выражают отношение индивидуума к другим людям или группе в целом.

Большинство индивидов следуют в отношениях принципу паритетности, который опирается на представление о том, что доходы человека должны быть пропорциональны его вкладам. На базе принципа паритетности социальные психологи, изучающие межличностные отношения, разработали **теорию справедливости**.

Межличностные отношения — это система установок, ориентаций, ожиданий, стереотипов и других диспозиций, через которые люди воспринимают и оценивают друг друга.

Имплицитная теория личности складывается в индивидуальном опыте общения личности с другими людьми и определяет структуру восприятия человека человеком, она являет собой представление человека о том, как в людях взаимосвязаны черты характера, внешний облик и поведение.

Взаимоотношения в группе делятся на **официальные и неофициальные, руководства и подчинения, деловые и личные, рациональные и эмоциональные**.

Положение субъекта в группе

В группе субъекты группы занимают неодинаковое положение, их положение оценивается по следующим параметрам: **«позиция»**, **«статус»**, **«внутренняя установка»** и **«роль»**.

«Позиция» — обозначает официальное положение человека в группе, которое определяется связями данного человека с остальными членами группы, определяется числом выборов в пользу субъекта группы другими субъектами группы.

«Статус» — это реальная социально-психологическая характеристика положения индивида в системе внутригрупповых отношений, это степень действительной авторитетности субъекта для остальных членов группы.

«Внутренняя установка» — это личное, субъективное восприятие человеком своего собственного статуса, того, как он оценивает свое реальное положение в группе, свой авторитет и степень влияния на остальных членов группы.

«Статус» и «внутренняя установка» могут совпадать и могут расходиться, при совпадении человек оценивает себя так, как его оценивают другие, при расхождении оценка человеком самого себя не соответствует оценке других и в этом случае возникает конфликт между личностью и группой.

«Роль» — определяется как нормативно заданный и коллективно одобряемый образец поведения, ожидаемый от человека, занимающего в группе определенную позицию. «Роль» может определяться официальной должностью, может избираться самим членом группы.

Группа по отношению к субъекту может использовать функции: **регулятивную, оценочную, санкционирующую и стабилизирующую.**

Регулятивная функция — определяет поведение и общение людей в группе и за ее пределами, задает образцы взаимодействий взаимоотношений, формирует основные требования, предъявляемые к субъектам данной группы самими ее участниками.

Оценочная функция состоит в том, чтобы оценивать на предмет соответствия групповым оценочным критериям поступки и действия, в том числе и коммуникативные субъектов группы.

Санкционирующая функция состоит в том, чтобы провести разграничение о приемлемости-неприемлемости поведения, коммуникативного взаимодействия субъектов группы и осуществлять санкции в отношении тех, кто пользуется неприемлемым поведением с точки зрения группы.

Стабилизирующая функция осуществляет приведение всех субъектов группы к «общему знаменателю» с точки зрения группы, создание на этой основе предпосылок для успешного решения задач, стоящих перед группой, поскольку это требует группового единства и сплоченности.

МЕЖЛИЧНОСТНОЕ ВОСПРИЯТИЕ

Понятие перцепции

Восприятие (перцепция) — это целостное отражение предметов, явлений, ситуаций, возникающих при непосредственном воздействии физических раздражителей на рецепторные поверхности органов чувств. Но семантически более ёмким является ***определение восприятия как осознание чувственно данных предметов, явлений, событий, объектов.***

Большую роль в восприятии играет желание субъекта воспринимать тот или иной объект, сознание необходимости воспринимать его, обязанности это делать, следовательно, восприятие зависит от волевых усилий, от настойчивости, которую проявляет субъект. Таким образом, в восприятии задействованы внимание и направленность.

К основным свойствам восприятия следует отнести следующие: ***предметность, целостность, структурность, константность, осмысленность, апперцепцию, активность.***

Социальная перцепция

Термин «**социальная перцепция**» впервые был введен Брунером в 1947 году в ходе разработки так называемого нового взгляда на восприятие. Свойства, которые являются наиболее важными и информативными для наблюдателя, на что прежде всего обращают внимание люди, оценивая другого: мимика (выражение лица), способы выражения чувств (экспрессия), жесты позы, походка, внешний вид (одежда, прическа), особенности голоса и речи, смысловое содержание общения.

Установки субъекта по восприятию других людей имеют три измерения: **когнитивное измерение (К)** связано со знаниями, которые формируют наши мнения, убеждения, взгляд на вещи; **аффективное измерение (А)** — то, что придает эмоциональную окраску установке и ориентирует нас на соответствующее поведение; **поведенческое измерение (П)** — поступки, соответствующие убеждениям субъекта.

Типовые схемы, по которым строится образ другого человека и которые в той или иной мере используются всеми людьми: фактор привлекательности; фактор отношения; эффект ореола; эффект стереотипизации; каузальная атрибуция; эмпатия; идентификация; рефлексия.

ПСИХИЧЕСКАЯ СТРУКТУРА ЛИЧНОСТИ И ЕЕ ПРОЯВЛЕНИЕ В ОБЩЕНИИ

Направленность личности

Направленность личности — это система устойчиво характеризующих побуждений человека (что человек хочет, к чему стремится, так или иначе понимая мир, общество; чего избегает, против чего готов бороться).

Виды направленности. Различают **общую** направленность и **профессиональную** направленность личности.

Общая направленность указывает на то, какие вообще мотивы субъекта доминируют в его активности.

Профессиональная направленность связана с выполнением профессионального функционала субъектом.

К качествам направленности относятся: уровень, широта, интенсивность, устойчивость, действенность.

Направленность личности связана с мотивами человека.

Различают **направленность на взаимодействие** (ВД), **деловую направленность на задачу** (НЗ) и **личную направленность**, или направленность на себя (НС).

Темперамент и общение

Темперамент — проявление типа нервной системы в деятельности человека, индивидуально-психологические особенности личности, в которых проявляется подвижность его нервных процессов, сила, уравновешенность.

От темперамента зависит характер протекания психической деятельности, а именно:

- 1) скорость возникновения психических процессов и их устойчивость;
- 2) психический ритм и темп;
- 3) интенсивность психических процессов (например, сила эмоций, активность воли);
- 4) направленность психической деятельности на какие-то определенные.

Меланхолический темперамент определяется слабостью процессов возбуждения и торможения, при этом их подвижность или инертность нехарактерны.

Флегматическим темпераментом называется такой тип темперамента, который, будучи сильным типом, отличается малой подвижностью нервных процессов.

Сангвинический темперамент — сильный тип, характерен тем, что процессы возбуждения и торможения у него достаточно сильные, уравновешенные и легко подвижные.

Холерический темперамент — третий сильный тип темперамента, неуравновешенный, безудержный, у него преобладают процессы возбуждения над слабым торможением.

Характер человека

Характер ([греч.](#) χαρακτήρ — примета, отличительная черта, знак) — структура стойких, сравнительно постоянных психических свойств, определяющих особенности отношений и поведения личности.

Выделяют **четыре группы черт характера**: отношение человека к другим людям; отношение человека к труду; отношение человека к самому себе; отношение человека к вещам.

Акцентуации характеров: гипертимный, дистимный, циклоидный, возбудимый, застревающий, педантичный, тревожный, демонстративный.

Способности — это свойства личности, являющиеся условиями успешного осуществления определённого рода деятельности. Способности не сводятся к имеющимся у индивида знаниям, умениям, навыкам. Они обнаруживаются в быстроте, глубине и прочности овладения способами и приёмами некоторой деятельности и являются внутренними психическими регулятивами, обуславливающими возможность их приобретения.

В основе любых способностей лежат задатки. Под задатками понимаются первичные, природные (биологические) особенности, с которыми человек рождается и которые созревают в процессе его развития.

Индивидуально-своеобразное сочетание способностей формируется в течение всей жизни и определяет своеобразие личности. Способности делятся на **общие и специальные**.

Общие — способности, облегчают освоение любого вида деятельности.

Специальные — способности, которые определяют успешность обучения и усвоения знаний, умений, навыков.

Воля и волевые действия

Воля — это сознательное регулирование человеком своего поведения и деятельности, выраженное в умении преодолевать внутренние и внешние трудности при совершении целенаправленных действий и поступков.

Признаками волевых действий являются: направленность на достижение цели; преодоление препятствий; борьба мотивов; принятие решений; осознание цели действия и связанного с ней мотива.

Мотивация

Мотивация (от лат. *movere*) — побуждение к действию; динамический процесс психофизиологического плана, управляющий поведением человека, определяющий его направленность, организованность, активность и устойчивость; способность человека деятельно удовлетворять свои потребности.

Мотив (лат. *moveo* — двигаю) — это материальный или идеальный предмет, достижение которого выступает смыслом деятельности.

Разновидности мотивов:

Мотив самоутверждения — стремление утвердить себя в социуме.

Мотив идентификации с другим человеком — стремление быть похожим на героя, кумира, авторитетную личность.

Мотив власти — стремление индивида влиять на людей. Процессуально-содержательные мотивы — побуждение к активности процессом и содержанием деятельности, а не внешними факторами.

Экстринсивные (внешние) мотивы — такая группа мотивов, когда побуждающие факторы лежат вне деятельности.

Мотив саморазвития — стремление к саморазвитию.

Мотив достижения — стремление достичь высоких результатов и мастерства в деятельности.

Мотив избегания неудачи — стремление человека в любой ситуации действовать так, чтобы избежать неудачи там, где поступки оцениваются другими людьми.

Просоциальные (общественно значимые) мотивы — мотивы, связанные с осознанием общественного значения деятельности, с чувством долга, ответственностью перед группой или обществом.

Мотив аффилиации (от англ. *affiliation* — присоединение) — стремление к установлению или поддержанию отношений с другими людьми, стремление к контакту и общению с ними.

Негативная мотивация — побуждения, вызванные осознанием возможных неприятностей, неудобств, наказаний, которые могут последовать в случае невыполнения деятельности.

Внешняя мотивация (экстринсивная) — мотивация, не связанная с содержанием определенной деятельности, но обусловленная внешними по отношению к субъекту обстоятельствами.

Внутренняя мотивация (интринсивная) — мотивация, связанная не с внешними обстоятельствами, а с самим содержанием деятельности.

ВЕРБАЛЬНАЯ, НЕВЕРБАЛЬНАЯ КОММУНИКАЦИЯ

Вербальная коммуникация

Вербальные средства общения.

Виды речевой деятельности: говорение, написание, слушание, чтение.

Речевые конструкты: сообщение, мнение, суждение, умозаключение, рекомендация, совет, критическое замечание, комплимент, предположение, вывод, ответ, вопрос. Просторечие. Территориальные диалекты. Социальные диалекты. Жаргон. Сленг. Арго. Основные функции языка: конструктивная, коммуникативная, эмотивная, воздействия.

Виды речи: устная, письменная, внешняя, внутренняя, комплексная кинетическая.

Виды коммуникаций: деловой разговор, беседа по телефону, пресс-конференция, деловые переговоры, дискуссии, дебаты, спор, публичная речь, презентация. Понятие вербального общения.

Невербальное общение

Понятие невербальной коммуникации. Какой процент информации несут в себе слова, жесты, мимика, интонации. Что является особенностью невербального языка.

Виды невербального общения: кинесика, выражение лица и глаз, направление взгляда, кожно-гальванические реакции, проксемика.

Акустические средства: пара- и экстралингвистические особенности речи.

Тактильные средства: такесика.

Ольфакторные средства — относящиеся к области восприятия запахов (базовые — мускусные, амбровые, тяжелые бальзамы, смолы, мхи; средние — цветочные, фруктовые, пряные, древесные; верхние — свежесть, зелень, цитрусовые. Все вместе составляют пирамиду запахов).

Основные задачи невербального общения.

Барьеры коммуникации

Механизм возникновения коммуникационных барьеров. Граница воображения. Словарный запас. Способность понимать значение слов. Объем запоминания. Фильтры «доверия/недоверия».

Три формы коммуникативных барьеров по Б.Ф. Поршневу: избегание, авторитет, непонимание.

Коммуникативные барьеры через содержательные и формальные характеристики сообщений, логики их построения: логические барьеры; фонетические барьеры; семантические барьеры; стилистические барьеры.

Правило «рамки» и правило «цепи».

Техника построения сообщения: от внимания к интересу; от интереса к основным положениям; от основных положений до возражений и вопросов; ответы, выводы, резюмирование.

МАНИПУЛЯЦИИ В ОБЩЕНИИ

Понятие манипуляции и типы манипуляторов

Понятие манипуляции.

Создание подходящей атмосферы обмана: внушение чувства доверия; создание образа простака; подбрасывание ложных доказательств; создание «параллельной реальности».

Манипуляция информацией: умолчание, селекция, передергивание, искажение, переворачивание, конструирование.

Манипуляция сознанием: программирование, подталкивание, провокация, «подсадная утка», использование состояний любви, ревности, ненависти, использование благородных мотивов, настаивание на противоположном, использование любопытства, ставка на зависть и жадность, сообщение правды под видом обмана.

Маскировка обмана: лицемерие, вероломство, наглая ложь. Формы лживого поведения: хитрость, ханжество и лицемерие, лесть, компромат, клевета, шантаж, мистификация.

Типы манипуляторов по Э. Шострому: диктатор; бедняжка; плющ; математик; мафиози; грубиян; последний из праведников; добрейший, любезнейший, самоотверженнейший; папа-мама.

Стратегии манипуляторов: активный, пассивный, соревнующийся, безразличный.

Классификация манипуляторов по В. Сатир: обвинитель, угодник, разрушитель, компьютер. Манипулятивные роли по Э. Берну: родитель, взрослый, ребенок.

Ассертивное общение

Понятие ассертивности. Ассертивные права человека: право оценивать собственное поведение, мысли и эмоции и отвечать за их последствия; право отвечать и в какой степени за решение проблем других людей; право изменять свое мнение; право на ошибку и отвечать за них; право сказать : «Я не знаю»; право сказать: «Я тебя не понимаю»; право принимать нелогичные решения; право сказать «меня это не интересует».

Техники ассертивного общения: «заезженная пластинка», «перманентный отказ», «просьба об оказании любезности», «ассертивная критика», «обозначение границ».

ПСИХОЛОГИЯ КОНФЛИКТА

Понятие конфликта

Понятие конфликта. Роль конфликтов и их регулирование. Скрытые конфликты. Явные конфликты. Конфликтогены. Эскалация конфликтогенов. Типы конфликтогенов: стремление к превосходству, проявление агрессивности, проявление эгоизма. Отсутствие согласия. Функциональные и дисфункциональные конфликты. Реалистические и нереалистические конфликты. Внутриличностные конфликты. Межличностные конфликты. Причины конфликтов в организациях: распределение ресурсов, взаимозависимость задач, различие в целях, различия в способах достижения целей, неудовлетворительные коммуникации, различия в психологических особенностях.

Формулы конфликтов: конфликтная ситуация + инцидент = конфликт; конфликтная ситуация + конфликтная ситуация + ... = конфликт. Некоторые правила разрешения конфликтов.

Поведение в конфликтах

Действия людей в конфликтах. Инициаторы и ответчики в конфликте. Усиление конфликта: причины — инициаторы и ответчики часто меняются местами; растет число проблемных вопросов. Функциональные последствия конфликтов. Дисфункциональные последствия конфликтов. Структурные методы управления конфликтами в организации: четкая формулировка требований, использование координирующих механизмов, становление общих целей, система поощрений. Стратегии поведения в конфликте: стратегия «партнерства», стратегия «напористость».

Исходы конфликта: «уход», «сглаживание», «компромисс», «принуждение», «конфронтация». Управление исходами в конфликте: знать как развивается конфликт; выяснять скрытые и явные причины конфликта; определять проблему в категориях целей, а не решений; сконцентрировать внимание на интересах, а не на позициях; делать разграничения между участниками конфликта и возникшими проблемами; непредвзято относиться к инициатору конфликта; не расширять предмет конфликта; придерживаться правила «эмоциональной выдержки».

Основные правила бесконфликтного общения: не употреблять конфликтогены; не отвечать конфликтогеном на конфликтоген; проявлять уважение к собеседнику; быть благожелательны к оппоненту. Основные типы конфликтных личностей: «демонстративный», «ригидный», «неуправляемый», «сверхточный», «бесконфликтный».

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ ДЛЯ ПРОВЕРКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ

Раздел 1. Общение и его место в психологии

1. Объект исследования в психологии.
2. Понятие объекта.
3. Предмет изучения в психологии.
4. Психические процессы.
5. Психические состояния.
6. Психические свойства.
7. Методы изучения в психологии.
8. Место психологии в системе наук.
9. Этапы развития психологии.
10. Понятие общения.
11. Цель общения.
12. Функции общения.
13. Стороны общения.
14. Виды общения.
15. Понятие речи.
16. Психологическая сторона речи.
17. Виды речи.
18. Формы речи.
19. Функции речи.

Раздел 2. Психология общения

1. Понятие межличностных отношений.
2. Компоненты межличностных отношений.
3. ИмPLICITная теория личности.
4. Положение субъекта в группе.
5. Функции группы по отношению к субъекту.
6. Понятие перцепции.
7. Свойства восприятия.
8. Социальная перцепция.
9. Направленность личности.
10. Виды направленности личности.

11. Понятие темперамента.
12. Виды темпераментов.
13. Понятие характера.
14. Виды акцентуаций характеров.
15. Понятие способности.
16. Способности общие и специальные.
17. Понятие воли.
18. Признаки воли.
19. Понятие мотивации и мотива.
20. Вербальная и невербальная коммуникация.
21. Барьеры коммуникации.
22. Манипуляции в общении типы манипуляторов.
23. Ассертивное общение.
24. Понятие конфликта.
25. Виды конфликтов.
26. Исходы конфликтов.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Абрамова, Г.С. Общая психология [Текст] : учебное пособие для вузов / Г.С. Абрамова. — М. : Академический проект, 2002. — 496 с.
2. Аминов, И.И. Психология делового общения [Текст] : учеб. пособие / И.И. Аминов. — 7-е изд., стер. — М. : Омега-Л, 2011. — 304 с. : ил., табл. — (Высшая школа менеджмента). — ISBN 978-5-370-01988-3. — гл. 11: 169-00.
3. Деловое общение [Текст] : учеб. пособие / И.Н. Кузнецов. — 3-е изд. — М. : Дашков и К, 2009. — 528 с. — ISBN 978-5-394-00174-1.
4. Деловое общение [Текст] : курс лекций по психологии для студентов эконом. спец. очной и заочной форм обучения / Ю.В. Савин; Костромская ГСХА. Каф. ЭиУТС. — Кострома : Костромская ГСХА, 2007. — 40 с.
5. Денисова, О.П. Психология и педагогика [Электронный ресурс] : учеб. пособие / О. П. Денисова. — 3-е изд. — М. : Изд. «Флинта», 2013. — 240 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/book/12978/>, требуется регистрация. — Загл. с экрана. — Яз. рус. — ISBN 978-5-9765-0112-6.
6. Кибанов, А.Я. Этика деловых отношений [Текст] : учебник для вузов / А.Я. Кибанов, Д.К. Захаров. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2010, 2009. — 424 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-16-003228-3. — вин209: 269-00.
7. Ковальчук, А.С. Основы делового общения [Текст] : учеб. Пособие для вузов / А. С. Ковальчук. — М. : Дашков и К, 2008. — 300 с. — ISBN 978-5-394-00148-2 : 195-00.
8. Кравченко, А.И. Психология и педагогика [Текст] : учебник для вузов / А.И. Кравченко. — М. : ИНФРА-М, 2010. — 400 с.
9. Островский, Э.В. Психология и педагогика : учебное пособие для вузов / Э.В. Островский, Л.И. Чернышова. — М. : ИНФРА-М, 2010. — 384 с.
10. Савин, Ю.В. Психология [Электронный ресурс] : курс лекций для самостоятельного изучения дисциплины студентами всех специальностей очной и заочной форм обучения / Ю.В. Савин; Костромская ГСХА. Кафедра ЭУТС. — Кострома : Костромская ГСХА, 2010.

Для заметок

Учебно-методическое издание

Психология общения : методические указания / сост. Ю.В. Савин. — 2-е изд., стереотип. — Караваево : Костромская ГСХА, 2025. — 26 с. ; 20 см. — 20 экз. — Текст непосредственный.

Компьютерная вёрстка Е.В. Рябикова
Корректор Т.В. Кулинич

© Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования "Костромская государственная сельскохозяйственная академия" 156530, Костромская обл., Костромской район, пос. Караваево, уч. городок, д. 34

Компьютерный набор. Подписано в печать _____. Заказ № 1533.
Формат 60х84/16. Тираж 20 экз. Усл. печ. л. 1,51. Бумага офсетная.
Отпечатано _____.

вид издания: 2-е изд., стереотип. (электронная версия)
(редакция от 15.01.2025 № 1533)

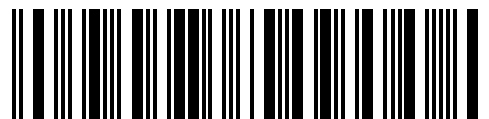
Отпечатано с готовых оригинал-макетов в академической типографии на цифровом дубликаторе. Качество соответствует предоставленным оригиналам.

(Электронная версия издания - I:\подразделения \рио\издания 2025\1533.pdf)



2025*1533

ФГБОУ ВО КОСТРОМСКАЯ ГСХА



2025*1533

(Электронная версия издания - I:\подразделения \рио\издания 2025\1533.pdf)