

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Игнатенко Вячеслав Иванович

Должность: Проректор по учебной работе

Дата подписания: 06.03.2023 07:49:38

Уникальный программный ключ:

a49ae343af5448d45d7e3e1e499659da8109ba78

**Министерство науки и высшего образования РФ**

**ФГБОУВО «Заполярный государственный**

**университет им. Н.М. Федоровского»**

**Кафедра философии, истории и иностранных языков**

# **СОЦИАЛЬНОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ**

*Методические указания  
к практическим занятиям*

**Норильск 2022**

ББК 60.5я7

Социальное взаимодействие: метод. указ. к практ. занятиям / составитель И.В. Демченко; Заполярный гос. ун-т им. Н.М. Федоровского. – Норильск: ЗГУ, 2022. – 48 с. – Библиогр.: с. 46–47. – Текст: непосредственный.

Содержат планы практических занятий по курсу «Социальное взаимодействие» и методические рекомендации к ним, задания для самостоятельной работы, формирования компетенций и самопроверки, оценочный инструментарий контроля знаний по предмету.

Предназначены для обучающихся бакалавриата, специалитета, магистратуры, аспирантуры всех форм и направлений подготовки и соответствуют требованиям ФГОС ВПО.

## ВВЕДЕНИЕ

Курс «Социальное взаимодействие» относится к гуманитарному, социальному и экономическому циклу. Обеспечивает логическую взаимосвязь между общеобразовательными и профессиональными учебными дисциплинами. Задача дисциплин гуманитарного цикла состоит в формировании культуры мышления, развитии универсальных компетенций, раскрытии личностного потенциала, оказании обучающимся помощи в профессионально-личностном становлении и саморазвитии. Курс «Социальное взаимодействие» практико-ориентирован на развитие социально-коммуникативной компетентности, предполагающей умение работать в команде, грамотно взаимодействовать с другими людьми в ходе решения профессиональных задач в соответствии с требованиями к межличностной, социально-ролевой и профессиональной ситуациям взаимодействия.

Целью курса «Социальное взаимодействие» является формирование целостного и системного представления о психологических механизмах установления и поддержания социально-психологических отношений, содействующее эффективной профессионально-личностной самоидентификации и самореализации.

Достижение цели курса предполагает решение следующих задач:

1) ознакомить с закономерностями социального взаимодействия, межличностного и межгруппового взаимодействия;

2) овладеть системой знаний о межличностной коммуникации, социальном влиянии и поведении, социально-психологических феноменах группового и межгруппового взаимодействия;

3) приобрести опыт анализа социального поведения, общения и взаимодействия, принятия групповых решений;

4) сформировать умения и навыки межличностного взаимодействия, направленного на реализацию производственных задач;

5) способствовать становлению социальной компетентности на основе овладения теорией социального взаимодействия и развития навыков профессионального межличностного взаимодействия.

Предмет «Социальное взаимодействие» позволяет овладеть основами построения эффективного профессионального и личного взаимодействия.

Содержание методических указаний полностью соответствует федеральному государственному образовательному стандарту высшего профессионального образования Российской Федерации.

### **Требования к результатам освоения программы**

В результате освоения дисциплины «Социальное взаимодействие» студент должен:

- **знать:** закономерности, типы и стратегии социального поведения и взаимодействия; структуру, функции, средства общения; социально-психологические особенности личности и ее взаимодействия с группой; сущность и механизмы психологического влияния и воздействия; социально-психологические характеристики группы;

- **уметь:**

- 1) определять мотивы поведения, понимать действия и поступки людей в социальной и профессиональной среде;

- 2) воспринимать события и динамику процесса общения;

- 3) работать в коллективе, устанавливать контакты, проявлять толерантность в межличностном взаимодействии;

- 4) анализировать особенности и стратегии межличностного взаимодействия в структуре совместной деятельности, определять типы социального поведения;

- 5) выявлять структуру конфликтного взаимодействия, находить пути решения конфликтных ситуаций;

- 6) формулировать и аргументировать собственную позицию, четко и ясно излагать свои взгляды, мнение и желания;

- **владеть:** навыками социального взаимодействия на основе принятых в обществе моральных норм, приёмами вербальной и невербальной коммуникации; навыками об-

щения, рефлексивного слушания; навыками воздействия на поведение людей, психологический климат группы.

На лекционных занятиях студент должен ознакомиться с основными концепциями социального взаимодействия, получить представление о предметной области социального взаимодействия, закономерностях и механизмах межличностного и социального взаимодействия, в том числе в конфликтных ситуациях.

Практические занятия по социальному взаимодействию призваны систематизировать, углубить и закрепить знания, полученные студентами в процессе лекционных занятий и самостоятельного изучения материала, а также способствовать формированию навыков и умений межличностного и социального взаимодействия.

### **Тематика практических занятий**

1. Личность в системе социального взаимодействия.
2. Социальное взаимодействие в системе межличностных отношений.
3. Теории социального взаимодействия.
4. Общение.
5. Общение как коммуникация.
6. Общение как взаимодействие.
7. Социальная перцепция.
8. Конфликты в социальном взаимодействии.
9. Взаимодействие в группе.

## ПЛАНЫ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

### Тема 1. ЛИЧНОСТЬ В СИСТЕМЕ СОЦИАЛЬНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

1. Предмет курса «Социальное взаимодействие».
2. Понятие личности. Соотношение понятий «человек», «индивид», «личность» и «индивидуальность».
3. Структура личности. Направленность и её элементы.
4. Признаки и черты личности. Личностный потенциал.

При рассмотрении первого вопроса требуется определить значение социального взаимодействия в жизни и профессиональной деятельности человека. Раскрывая связь «Социального взаимодействия» с другими науками, необходимо подчеркнуть роль общей психологии в понимании особенностей личности, деятельности и общения; социальной психологии в познании психических механизмов, возникающих в процессе взаимодействия людей в различных социальных группах; социологии, исследующей механизмы взаимодействия социальных объектов. В заключение данного вопроса следует показать общее предметное поле данных наук с «Социальным взаимодействием». Понимание специфики каждой научной дисциплины способствует выделению предмета курса «Социальное взаимодействие», состоящего в изучении взаимоотношений между людьми в процессе совместной деятельности.

При ответе на второй вопрос надо указать, что для того, чтобы раскрыть сущность и характер социального взаимодействия, необходимо понять, что такое личность и чем данное понятие отличается от понятий «человек», «индивид» и «индивидуальность». Раскрывая принятые в современной науке определения данных терминов, следует подчеркнуть, что все они характеризуют человека с разных сторон, а также выделить их основные характеристики и показать их взаимосвязь. При анализе понятия «человек» необходимо рассмотреть характеристики человека как биологического вида и его отличия от животных. При определении понятия «индивид» следует раскрыть индивидуальные свойства человека, к которым относят возрастные и половые особенности и индивидуально-типические свой-

ства (конституция, функциональная асимметрия мозга, нейродинамические особенности нервной системы). Рассмотрение понятия «личность» предполагает указание на её главные характеристики – общественная сущность и социальные функции. Термин «индивидуальность» же подчёркивает уникальность, неповторимость, своеобразие личности, которые могут проявляться в разных сферах психики.

Основу личности составляет её структура, рассматриваемая как устойчивая взаимосвязь всех сторон личности, объединяющая их в целостное образование – личность человека. В отечественной психологии сформировалось несколько точек зрения на структуру личности. Поэтому при ответе на третий вопрос надо раскрыть особенности структуры личности С.Л. Рубинштейна, К.К. Платонова, К.К. Ковалёва, подчеркнув, что отечественные психологи в качестве ведущего компонента структуры личности выделяют направленность. В данном вопросе целесообразно охарактеризовать направленность как систему динамических тенденций, определяющей всё поведение личности, её активность и деятельность, а также отношение к себе и другим людям. Необходимо подробно остановиться на характеристике форм направленности, уделяя при этом особое внимание мотивам, как побуждениям к деятельности. Далее следует перейти к анализу потребностей как источника активности личности, интересов как избирательного отношения личности к объекту и ценностям, проявляющимся в отношении личности к нравственным нормам общества и регулирующим поведение человека во взаимодействии с другими людьми.

В четвёртом вопросе требуется охарактеризовать признаки и черты личности, обращая внимание на то, что признак – это показатель, по которому можно судить о принадлежности объекта к определённому классу, а черта – устойчивая предрасположенность к определённому поведению. Особо следует остановиться на анализе системообразующих признаках личности, которыми являются эмоциональность, активность, саморегуляция и побуждение. Характеризуя черты личности, следует показать их взаимосвязь с признаками и раскрыть две группы личностных черт – индивидуально-своеобразные способы поведения и

интеллектуальные, волевые и эмоциональные черты. Говоря о потенциале личности, следует дать его определение, а также указать его виды (познавательный, морально-нравственный, творческий, коммуникативный, эстетический) и охарактеризовать их.

### **Задания для самостоятельной работы**

**Задание 1.** *Определите, какие характеристики свойственны человеку как индивиду?*

Рост, честность, отзывчивость, цвет глаз и волос, страстность, тип высшей нервной деятельности, принадлежность к студенческой группе, принадлежность к расе.

**Задание 2.** *Определите, какие из характеристик относятся к понятию «личность»?*

Способности, убеждения, характер, моральные свойства, направленность, мотивы, мировоззрение, самосознание, активность, мышление, уровень личной культуры, навыки, талант, темперамент, инстинкты, знания, социальная установка, возрастные особенности, память, воля, желания, потребности, идеалы, самостоятельность, чувства, креативность, авторитетность.

**Задание 3.** *Определите, какие из характеристик относятся к понятию «человек»?*

Способности, убеждения, характер, моральные свойства, направленность, мотивы, мировоззрение, самосознание, активность, мышление, уровень личной культуры, навыки, талант, темперамент, инстинкты, знания, социальная установка, возрастные особенности, память, воля, желания, потребности, идеалы, самостоятельность, чувства, креативность, авторитетность.

**Задание 4.** *Определите, какие из характеристик относятся к понятию «индивидуальность»?*

Способности, убеждения, характер, моральные свойства, направленность, мотивы, мировоззрение, самосознание, активность, мышление, уровень личной культуры, навыки, талант, темперамент, инстинкты, знания, социальная установка, возрастные особенности, память, воля, желания, потребности, идеалы, самостоятельность, чувства, креативность, авторитетность.



**Задание 5.** *Какие из перечисленных характеристик относятся к человеку как к личности, а какие – как к индивиду?*

Целеустремлённость, упрямство, вдумчивость, высокая эмоциональность, старательность, цельность, приятный голос, общественная активность, критичность ума, прекрасная дикция, средний рост, музыкальность, вспыльчивость.

**Задание 6.** *Какие из перечисленных характеристик относятся к человеку как к личности, а какие – как к индивиду?*

Моральная воспитанность, низкая адаптация к темноте, ригидность, трудолюбие, плохая пространственная координация, голубые глаза, хороший слух, идейная убежденность, внимательность, подвижность, честность, вера.

**Задание 7.** *Какие из перечисленных характеристик относятся к человеку как к личности, а какие – как к индивиду?*

Страх, благородство, лень, стресс, меланхолия, авторитет, речь, темперамент, инстинкты, убеждения, знания, задатки, идеалы, возрастные особенности чувств, механическая память, мышление, язык, музыкальный слух, гуманность.

**Задание 8.** *Выберите правильный ответ из предложенных вариантов.*

1. Человека как индивида характеризуют:

- а) цвет глаз и волос;
- б) особенности характера;
- в) идеалы;
- г) принадлежность к расе.

2. Свойства человека, обусловленные биологическими факторами, – это:

- а) нравственность;
- б) гуманность;
- в) задатки;
- г) лидерство.

3. Личностные свойства, обусловленные социально, – это:

- а) ценностные отношения;
- б) инстинкты;
- в) музыкальный слух.

4. Подструктура социального опыта в структуре личности включает:

- а) характер;
- б) опыт нравственного поведения;
- в) умения.

**Задание 9.** Проведите соотношение в соответствии с образцом:

1. *Образец:* человек – деятель общественного развития.

Личность – ... (индивидуальность, объект исследований в психологии, организм, субъект общественных отношений, сознательное существо).

2. *Образец:* человек – уникальность.

Личность – ... (темперамент, неповторимость, активность, индивидуальность, способность).

3. *Образец:* животное – особь.

Человек – ... (субъект, индивид, личность, индивидуальность).

**Задание 10.** Соотнесите подструктуры личности и их формы.

Подструктуры психологической структуры личности: направленности, социального опыта, форм отражения, биологических свойств.

Формы: знания, эмоции, мотивы, потребности, задатки, интересы, привычки поведения, социальные установки, воля, пол, быстрота мышления.

## **Тема 2. СОЦИАЛЬНОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ В СИСТЕМЕ МЕЖЛИЧНОСТНЫХ ОТНОШЕНИЙ**

1. Социальная роль и функции личности.

2. Межличностные отношения, их сущность, специфика, формы.

3. Социальное взаимодействие: сущность, структура, виды, стороны.

При ответе на первый вопрос семинарского занятия требуется показать взаимосвязь и качественное своеобразие общественных и межличностных отношений. Необходимо остановиться на социальной сущности общественных отношений, которая заключается во взаимодействии, в

первую очередь, конкретных социальных ролей, занимаемых людьми. Следует раскрыть понятие «социальная роль», ее характеристики и виды. Далее целесообразно указать, что каждая социальная роль предполагает для своего носителя «диапазон возможностей» или, иначе говоря, стиль исполнения роли. Этот стиль, обусловленный индивидуально-психологическими чертами личности, является основой создания внутри общественных отношений многоплановой системы межличностных отношений.

При характеристике межличностных отношений следует дать их определение, указать компоненты (когнитивный, эмоциональный, поведенческий) и их содержание, а также раскрыть специфику межличностных отношений. Стоит указать группы чувств (конъюнктивные, дизъюнктивные, амбивалентные и индифферентные), которые лежат в основе формирования психологических отношений между людьми. Во втором вопросе особое внимание необходимо уделить классификациям форм межличностных отношений, которые выделяют по уровню взаимной близости (знакомство – приятельские отношения – товарищеские отношения – дружеские отношения) и по истинности межличностных отношений (истинное отношение – демонстрируемые – приписываемое отношение). Разбор последней классификации форм межличностных отношений позволяет раскрыть причины и виды дисгармонии в межличностных отношениях.

Третий вопрос посвящён анализу социального взаимодействия. Необходимо осветить определение социального взаимодействия, раскрыть его структуру и сущность, видов, а также уровни и стороны. Следует указать, что именно согласованность взаимозависимых социальных действий людей порождает между ними социальную связь, т.е. зависимость, которая проявляется на двух уровнях и порождает функционально-ролевою и личностную стороны социального взаимодействия. Здесь целесообразно отметить последствия преобладания во взаимодействии той или иной стороны.

## Задания для самостоятельной работы

**Задание 1.** Определите, с чем связаны: А – социальные роли, а с чем Б – межличностные роли:

- а) поведением, которое ожидают члены группы;
- б) социальным положением;
- в) психологическими особенностями человека.

Ответ: А \_\_\_\_\_ Б \_\_\_\_\_

**Задание 2.** Какие из межличностных ролей успешнее играютя взрослыми, подростками, детьми:

Вундеркинд, Мудрец, Скромник, Шалун, Благородный рыцарь, Добрый папа, Красавчик, Брюзга, Золушка, Подхалим, Порочный старикашка, Жертва обстоятельств, Шут, Козёл отпущения.

**Задание 3.** Вставьте пропущенные слова:

Социальное положение человека связано с его \_\_\_\_\_, на которую рассчитывают другие члены группы, и которая позволяет им \_\_\_\_\_ определённого поведения.

**Задание 4.** Выберите правильное высказывание:

а) общественные отношения формируются в условиях непосредственного коммуникативного контакта; они строятся на основе симпатий и антипатий людей и всегда имеют эмоциональную окраску;

б) истинное отношение к партнеру непосредственно переживается, но не обязательно внешне проявляется;

в) конъюнктивные чувства – это чувства, разъединяющие людей, когда другая сторона выступает как неприемлемая, с которой не возникает желания сотрудничества.

**Задание 5.** Распределите, где чувства, действия, мысли:

1) демонстрируемое отношение;

2) истинное отношение;

3) приписываемое отношение;

а) чувства;

б) мысли;

в) действия.

**Задание 6.** Установите соответствие характеристик (А – общественные отношения; Б – межличностные отношения):

- а) проявляются в форме переживаний;
- б) объективны;
- в) основаны на положении, занимаемом человеком;
- г) субъективны;
- д) основаны на личностных характеристиках;
- е) представляют собой взаимодействие социальных ролей.

Ответ: А \_\_\_\_\_ Б \_\_\_\_\_

**Задание 7.** Вставьте пропущенное слово. Чувства, разъединяющие людей, – это \_\_\_\_\_ чувства.

- а) амбивалентные;
- б) конъюнктивные;
- в) индифферентные;
- г) дизъюнктивные.

**Задание 8.** Определите, какая форма межличностных отношений связана с возникновением контакта и оценыванием людьми друг друга?

- а) дружба;
- б) приятельство;
- в) знакомство;
- г) товарищество.

**Задание 9.** Определите, какая форма межличностных отношений основана на симпатии – антипатии?

- а) дружба;
- б) приятельство;
- в) знакомство;
- г) товарищество.

**Задание 10.** Установите соответствие классификаций видов социального взаимодействия:

- |                  |                   |
|------------------|-------------------|
| 1) классификация | • сотрудничество; |
| П.А. Сорокина;   | • соперничество;  |

2) по степени опосредованности;

• по количеству субъектов взаимодействия;

• по продолжительности;

• по характеру;

• по организованности;

• по сознательности;

• по «материи»;

3) по способу достижения цели;

• непосредственные;

• опосредованные.

### **Тема 3. ТЕОРИИ СОЦИАЛЬНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ**

1. Теория обмена.

2. Теория символического интеракционизма.

3. Теория управления впечатлениями Э. Гоффмана.

4. Психоаналитическая теория З. Фрейда.

5. Теория социального действия.

6. Теория трансактного анализа Э. Берна.

Анализируя теорию обмена Дж. Хоманса, следует выделить её основные идеи, обратив особое внимание на принципы, которые, по мнению автора, лежат в основе взаимодействия людей. Необходимо раскрыть сущность основных принципов, к которым автор относит принцип успеха, стимула, ценности, пресыщения – депривации, агрессии – одобрения, рациональности. Руководствуясь этими принципами, люди вступают во взаимодействие друг с другом для обмена информацией и другими благами.

Рассматривая концепцию Дж. Мида символического интеракционизма, надо сформулировать её основные положения и показать, что, согласно данной теории, все формы взаимодействия людей базируются на определённых социальных символах. Такими символами выступают язык, телодвижения, жесты, мимика, интонации. Наделение определённых символов одинаковым смыслом позволяет людям взаимодействовать, обмениваясь информацией, и передавать накопленный опыт следующим поколениям. При этом следует подчеркнуть, что каждая группа людей вырабатывает собственные, уникальные для неё, аспекты взаимодействия.

При ответе на третий вопрос требуется раскрыть достоинства и недостатки теории Э. Гоффмана управления впечатлениями, согласно которой ситуации социального взаимодействия подобны драматическим спектаклям, в которых люди уподобляются актёрам. Необходимо показать, что цель всей этой драматургии состоит в регуляции поведения других людей, а способ регуляции поведения основан на создании нужного впечатления, через которое оказывается влияние на выгодное «драматургу» понимание ситуации другими людьми.

При изучении психоаналитической теории З. Фрейда целесообразно особое внимание обратить на идею австрийского психиатра о том, что на межличностное взаимодействие сильнейшее влияние оказывают представления, усвоенные в раннем детстве. Именно конфликты с родителями, пережитые в этот период времени, лежат в основе конфликтного поведения взрослого человека. Подчинение в детском возрасте родителям лежит в основе чувства преданности и покорности лидерам группы, которые отождествляются уже взрослым человеком с могущественными личностями, которыми для ребёнка являются родители.

Отвечая на пятый вопрос, необходимо показать этапы развития теории социального действия и вклад в её формирование таких учёных, как М. Вебер, Т. Парсонс, П. Сорокин, Я. Щепанский. Следует раскрыть понимание данными учёными сущности понятий «социальное действие» и «социальное взаимодействие», проанализировать выделенные типы социального действия и его структуру, степени развития социального взаимодействия и его виды.

Освещая теорию трансактного анализа Э. Бёрна, необходимо охарактеризовать основные позиции (трансакции), занимаемые людьми в процессе взаимодействия и определяющие его характер. Следует показать, что человек может занимать одну из трёх позиций, в зависимости от ситуации взаимодействия: «Родителя», «Взрослого», «Ребёнка». Эти позиции имеют свои особенности и разновидности. При анализе трансакции родителя целесообразно раскрыть два её варианта – «заботливый родитель» и «критический родитель». Рассматривая трансакцию ребёнка,

необходимо охарактеризовать вариации «спонтанного», «приспосабливающегося» и «бунтующего» ребёнка. В заключение следует указать отличительные черты параллельных, пересекающихся и скрытых транзакций.

### **Задания для самостоятельной работы**

**Задание 1.** *Определите, о какой теории идёт речь: «На межличностное взаимодействие оказывают сильное влияние представления, усвоенные в раннем детстве, а также конфликты, пережитые в этот период жизни»:*

- а) символический интеракционизм;
- б) психоаналитическая теория;
- в) теория обмена;
- г) управление впечатлениями.

**Задание 2.** *Определите, о какой теории идёт речь: «Люди взаимодействуют друг с другом на основе опыта, взвешивая возможные вознаграждения и затраты»:*

- а) символический интеракционизм;
- б) психоаналитическая теория;
- в) теория обмена;
- г) управление впечатлениями.

**Задание 3.** *Определите, о какой теории идёт речь: «Поведение людей по отношению друг к другу определяется значениями, которые они им придают»:*

- а) символический интеракционизм;
- б) психоаналитическая теория;
- в) теория обмена;
- г) управление впечатлениями.

**Задание 4.** *Определите, о какой теории идёт речь: «Ситуации социального взаимодействия подобны драматическим спектаклям, в которых актёры стремятся создавать и поддерживать благоприятные впечатления»:*

- а) символический интеракционизм;
- б) психоаналитическая теория;
- в) теория обмена;
- г) управление впечатлениями.

**Задание 5.** *Соотнесите автора и теорию:*

- 1) теория транзактного анализа;
- 2) теория социальной драматургии;
- 3) теория символического интеракционизма;



- 4) теория обмена;
- а) Эрвин Гоффман;
- б) Джордж Хоманс;
- в) Бёрн;
- г) Джордж Мид.

**Задание 6.** Укажите представителя теории социального действия, разработавшего классификацию видов социального взаимодействия:

- а) М. Вебер;
- б) Т. Парсонс;
- в) Я. Щепанский;
- г) П. Сорокин.

**Задание 7.** Определите, кто из представителей теории социального действия определил структуру социального действия?

- а) М. Вебер;
- б) Т. Парсонс;
- в) Я. Щепанский;
- г) П. Сорокин.

**Задание 8.** Определите, о каком принципе обмена идёт речь: «Чем чаще определённая награда, тем меньше становится её ценность»?

- а) пресыщения – депривации;
- б) успеха;
- в) агрессии – одобрения;
- г) ценности.

**Задание 9.** Соотнесите позиции «Я» с соответствующими способами поведения, выделенные в транзактном анализе Э. Бёрна:

- 1) заботливый родитель;
- 2) критический родитель;
- 3) взрослый;
- 4) спонтанный ребёнок;
- 5) приспособливающийся ребёнок;
- б) бунтующий ребёнок;
- а) даёт информацию, принимает решения;
- б) протестующее, бросающее вызов поведение;
- в) грозит, критикует, приказывает;
- г) утешает, исправляет, помогает;

д) естественное, импульсивное, хитрое, эгоцентричное поведение;

е) беспомощное, боязливое, приспособляющееся к нормам, уступчивое поведение.

**Задание 10.** Согласно психоаналитической теории З. Фрейда, люди, которые подчиняются лидерам группы, в детстве:

а) не имели родителей;

б) имели неблагополучную семью;

в) конфликтовали с родителями;

г) были послушными детьми.

## Тема 4. ОБЩЕНИЕ

1. Понятие общения, его структура. Потребности людей, реализуемые в общении.

2. Этапы общения. Его функции и стороны.

3. Формы и виды общения.

Ответ на первый вопрос предполагает определение общения как процесса, порождаемого целями совместной деятельности. Раскрывая структуру общения, следует не только показать её элементы, но и выделить среди них те, которые составляют импрессивную (внутреннюю) и экспрессивную (внешнюю) стороны общения. Рассматривая импрессивную сторону общения, следует показать знание основных потребностей, которые люди стремятся удовлетворить в ситуациях взаимодействия. Отдельно необходимо проанализировать средства общения, среди которых выделяют вербальные (словесные) и невербальные, а также зоны дистанции в общении. В заключение ответа следует подчеркнуть, что основным продуктом общения является интеграция или дезинтеграция людей.

Второй вопрос связан с описанием этапов общения, его функций и сторон. При рассмотрении этапов общения – планирование, непосредственное взаимодействие, анализ состоявшегося общения – надо обратить внимание на значимость каждого этапа для организации результативного взаимодействия и раскрыть те действия, которые помогут достичь поставленных целей общения. Также надо указать, что в зависимости от цели общение может выполнять

многообразные функции, такие как контактная, информационная, побудительная, координационная, функция понимания, эмотивная, функция установления отношений и оказания влияния. С другой стороны, многогранность общения можно свести к трём обобщающим базовым функциям, в соответствии с которыми выделяют и три стороны общения: коммуникативную, состоящую в обмене информацией; интерактивную, заключающуюся в организации взаимодействия; перцептивную, которая связана с восприятием и пониманием друг друга партнёрами по общению.

Вопрос о формах и видах общения предусматривает, прежде всего, характеристику императивного, манипулятивного и диалогического общения. При этом необходимо указать на общие черты императивного и манипулятивного общения, раскрыть специфику каждой из форм общения, показать их цели, средства сферы их применения, в которых они наиболее эффективны или недопустимы, а также результаты, к которым они могут привести. Особо следует остановиться на правилах диалогического общения как наиболее целесообразного равноправного взаимодействия. Виды общения можно оценить с точки зрения используемых средств, содержания, по поводу которого организовано общение, времени протекания и количеству участников, в заключение чего дать сравнительную характеристику видов межличностного общения.

### **Задания для самостоятельной работы**

**Задание 1.** *Определите, что относится к паралингвистической системе:*

- а) контакт глаз;
- б) тембр голоса;
- в) жест;
- г) пантомимика.

**Задание 2.** *Определите, что из перечисленного будет невербально выразить интерес к другому человеку:*

- а) руки на бёдрах;
- б) пронзительный голос;
- в) покашливание;
- г) пристальный взгляд, устремлённый на собеседника.

**Задание 3.** Зона общения, позволяющая людям находиться на расстоянии вытянутой руки, называется:

- а) публичная;
- б) социальная;
- в) личная;
- г) интимная.

**Задание 4.** Вид общения, основанный на знании социальной роли, а не личности – это:

- а) контакт масок;
- б) светское общение;
- в) формально-ролевое общение;
- г) примитивное общение.

**Задание 5.** Признание личных качеств реализуется в потребности общения:

- а) в снятии напряжения;
- б) в престиже;
- в) в доминировании;
- г) в покровительстве.

**Задание 6.** Человека, передающего информацию, называют:

- а) коммуникатор;
- б) приёмник;
- в) реципиент;
- г) передатчик.

**Задание 7.** Сторона общения, заключающаяся в понимании партнёра, называется:

- а) рефлексивная;
- б) перцептивная;
- в) коммуникативная;
- г) интерактивная.

**Задание 8.** Потребность общения в признании своей неповторимости – это потребность:

- а) в престиже;
- б) заботе;
- в) быть индивидуальностью;
- г) безопасности.

**Задание 9.** Коммуникатор – это человек:

- а) принимающий информацию;
- б) присутствующий при споре;

- в) владеющий коммуникативной компетентностью;
- г) передающий сообщение.

**Задание 10.** Потребность принимать в общении с партнёром решения, брать ответственность на себя – это потребность:

- а) в престиже;
- б) безопасности;
- в) покровительстве;
- г) доминировании.

## Тема 5. ОБЩЕНИЕ КАК КОММУНИКАЦИЯ

1. Модель коммуникативного процесса.
2. Психологические условия эффективной коммуникации.
3. Коммуникативные барьеры.

Первый вопрос посвящён анализу модели коммуникативного процесса. Необходимо раскрыть понятия «коммуникация» и «коммуникативный процесс» и рассмотреть модель коммуникативного процесса Г. Лассуэла, включающую пять компонентов: коммуникатор, сообщение, канал, аудитория, эффективность. Углублённо следует остановиться на компоненте «сообщения», обратив внимание на то, что сообщение, т.е. информация, бывает побудительной и констатирующей. В зависимости от целей коммуникатора она может разделяться на описательную, объясняющую, координирующую, направляющую, контролирующую, оценочную и осведомительную.

Рассматривая психологические условия эффективной коммуникации, следует рассказать о каналах восприятия (репрезентативных системах), их значении для нахождения взаимопонимания, внешних проявлениях, к которым относятся предикаты (преимущественно используемые слова), глазодвигательные и физиологические реакции, и указать, что внешние проявления репрезентативных систем позволяют выделить три основных типа людей: визуальный, аудиальный и кинестетический. Важно раскрыть влияние особенностей речи, а также эмоционально-психологической и физической дистанции на эффективность коммуникации. При рассмотрении умений говорить

и слушать собеседника следует раскрыть правила эффективной передачи сообщения, эффективного слушания и показать специфику активного, пассивного и эмпатического слушания.

В третьем вопросе следует обратить внимание на то, что коммуникативные барьеры, возникающие во взаимодействии, препятствуют эффективной передаче информации. Рекомендуется охарактеризовать виды коммуникативных барьеров, предварительно распределив их по группам: барьеры взаимодействия, восприятия и непонимания.

### **Задания для самостоятельной работы**

**Задание 1.** *Определите вид констатирующей информации:*

- 1) «Почему вы сегодня не подготовились?»;
  - 2) «Достаньте тетради и пишите»;
  - 3) «Я буду в этой аудитории»;
- а) направляющая;
  - б) координирующая;
  - в) контролирующая.

**Задание 2.** *Определите, какие действия относятся к побудительной информации:*

- а) активизация;
- б) констатация;
- в) интердикция;
- г) координация.

**Задание 3.** *Определите, какие действия относятся к констатирующей информации:*

- а) активизация;
- б) констатация;
- в) интердикция;
- г) координация.

**Задание 4.** *Определите, какой элемент модели Лассуэла отвечает на вопрос: «Как?»*

- а) коммуникатор;
- б) канал;
- в) эффективность;
- г) сообщение.

**Задание 5.** Человека, передающего сообщение, называют:

- а) аудитория;
- б) реципиент;
- в) адресант;
- г) коммуникатор.

**Задание 6.** Зрительная информация лучше воспринимается:

- а) кинестетическим типом;
- б) визуальным типом;
- в) аудиальным типом;
- г) полимодальным типом.

**Задание 7.** Определите, что вызовет доверие собеседника:

- а) скрещенные на груди руки;
- б) наклон корпуса вперёд;
- в) спокойно лежащие на столе руки;
- г) широкая жестикация.

**Задание 8.** Определите, какой вид коммуникативного барьера связан с погодными условиями:

- а) мотивационный;
- б) гендерный;
- в) психологической защиты;
- г) физический.

**Задание 9.** В стереотипах по отношению к лицам другой национальности проявляется коммуникативный барьер, который называется:

- а) логический;
- б) социальный;
- в) этический;
- г) мотивационный.

**Задание 10.** Барьер двойника относится к группе коммуникативных барьеров, которая называется:

- а) барьеры взаимодействия;
- б) барьеры восприятия;
- в) барьеры непонимания.

## Тема 6. ОБЩЕНИЕ КАК ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ

1. Взаимодействие: типы, стратегии, виды.
2. Организация пространства взаимодействия.
3. Механизмы и формы воздействия на других людей.

В первом вопросе необходимо охарактеризовать такие типы взаимодействия, как кооперация и конкуренция, обратив внимание на их полярность. Выделив основные мотивы, руководствуясь которыми люди вступают во взаимодействие, следует проанализировать пять ведущих стратегий поведения людей в процессе взаимодействия: сотрудничество, соперничество, компромисс, приспособление и избегание. В заключение вопроса следует указать, что рассмотренные стратегии реализуются в семи видах взаимодействия (сотрудничество, противоборство, уклонение, однонаправленное содействие, однонаправленное противодействие, контрастное взаимодействие, компромиссное взаимодействие) и дать их характеристику.

Второй вопрос требует указать, что организация пространства взаимодействия предполагает учитывать наличие физических и психологических факторов. Далее необходимо раскрыть физические компоненты и их влияние на взаимодействие людей, после чего следует перейти к анализу психологических компонентов. Рассматривая расположение людей за столом во время взаимодействия, необходимо раскрыть психологическую сущность каждой из позиций. При характеристике коммуникативных сетей (веер, цепь, круг, звезда) следует обратить внимание на разделение сетей на централизованные и децентрализованные, а также сферы эффективности сетей разных типов. Анализируя такой психологический компонент взаимодействия, как мизансцена, необходимо подчеркнуть, что рисунок расположения людей в процессе взаимодействия указывает на отношения между ними, а знание функций мизансцены позволяет её сознательно конструировать.

В начале третьего вопроса требуется показать знание таких понятий, как взаимодействие, влияние, инициатор и адресат влияния. Далее необходимо раскрыть характеристики заражения, внушения и убеждения как базовых механизмов воздействия на других людей. После чего



можно перейти к рассмотрению форм воздействия. При этом следует указать, что формы воздействия делятся на императивные и неимперативные, прямые и косвенные. Особо надо заострить внимание на наличие способов защиты от воздействий.

### **Задания для самостоятельной работы**

**Задание 1.** *Определите, в каком виде взаимодействия один помогает другому, а второй активно ему противодействует?*

- а) противоборство;
- б) контрастное взаимодействие;
- в) однонаправленное содействие;
- г) однонаправленное противодействие.

**Задание 2.** *Определите, в каком виде взаимодействия один помогает другому достичь своих целей, а тот уклоняется от взаимодействия с ним?*

- а) компромиссное взаимодействие;
- б) контрастное взаимодействие;
- в) однонаправленное содействие;
- г) уклонение от взаимодействия.

**Задание 3.** *Определите вид взаимодействия, в котором оба партнёра содействуют друг другу:*

- а) противоборство;
- б) сотрудничество;
- в) компромиссное взаимодействие;
- г) однонаправленное содействие.

**Задание 4.** *Определите, в каком виде взаимодействия оба партнёра проявляют отдельные элементы как содействия, так и противодействия?*

- а) компромиссное взаимодействие;
- б) контрастное взаимодействие;
- в) сотрудничество;
- г) противоборство.

**Задание 5.** *Известно, что заключение коммерческой сделки облегчается, если клиент в процессе общения находится, согласно транзактному анализу Э. Бёрна, в позиции «ребенка» или «родителя». Вам предлагается разделить приведённые ниже приёмы перевода клиента в крайние позиции на 2 группы. Под цифрой 1 должны ока-*

заться приёмы, предназначенные для «ребенка», под цифрой 2 – для «родителя»:

а) аргументация с точки зрения прагматизма («Хотя этот тур стоит дороже, но на него распространяется система скидок»);

б) оценка высказываний собеседника как безответственных, намеки на плохую информированность;

в) похвала или откровенная лесть;

г) ссылка на внешний авторитет, мнение которого совпадает с мнением клиента;

д) упоминание о групповых нормах и стандартах («В этом сезоне все отдыхают...»);

е) ссылка на внешний авторитет, мнение которого противоречит мнению клиента;

ж) апелляция к нормам морали, этики; ставка на ложный стыд («Как вы можете говорить такое!»);

з) подчеркивание противоречий между теорией и практикой, словом и делом («Конечно, знакомые могут вам говорить, что... Но на самом деле...»).

**Задание 6.** *Посеять недоверие, злобу, зависть к тому или иному человеку – это цель:*

а) слухов;

б) угроз;

в) сплетен;

г) запретов.

**Задание 7.** *Обсуждение предлагаемого как варианта решения проблемы представляет собой такую форму воздействия, как:*

а) предложение;

б) просьба;

в) требование;

г) приказ.

**Задание 8.** *Определите форму воздействия, при которой человеку не позволяют что-либо делать:*

а) приказ;

б) требование;

в) принуждение;

г) запрет.

**Задание 9.** *Определите, какой механизм воздействия основан на обращении к сознательной сфере и логическому мышлению?*

- а) внушение;
- б) убеждение;
- в) заражение.

**Задание 10.** *Открытое и последовательное противопоставление адресатом своей позиции и своих требований инициатору воздействия – это:*

- а) отказ;
- б) контраргументация;
- в) конфронтация;
- г) избегание.

## **Тема 7. СОЦИАЛЬНАЯ ПЕРЦЕПЦИЯ**

1. Общая характеристика социальной перцепции. Механизмы и эффекты социальной перцепции.

2. Имидж и самопрезентация.

Ответ на первый вопрос целесообразно начать с определения социальной перцепции, выявления её функций и сущности. Говоря о сущности социальной перцепции, необходимо указать, что выводы о личностных свойствах собеседника делаются на основе восприятия и оценки его внешнего облика и поведения, в соответствии с которыми выделяют группы социально-перцептивных действий. Необходимо охарактеризовать механизмы межличностной перцепции, которые обеспечивают переход от внешне воспринимаемого к пониманию и оценке внутреннего мира собеседника: идентификация, эмпатия, рефлексия, аттракция и каузальная атрибуция. Следует подчеркнуть значимость в обеспечении точности прогнозирования взаимодействия таких эффектов межличностной перцепции, как эффект проекции, средней ошибки, «ореола», первичности, новизны, стереотипизации.

Во втором вопросе необходимо раскрыть понятие «имидж», рассмотреть его атрибуты и формы их проявления. Это позволит выделить социокультурные, психологические и коммуникативные качества делового имиджа. Характеризуя самопрезентацию как возможность активно

влиять на формирование своего образа у партнёра по взаимодействию, следует показать значимость первого впечатления на эффективность дальнейшего взаимодействия. Устойчивость воздействия на партнёра первого впечатления требует раскрыть схемы формирования первого впечатления, его компоненты и приёмы установления успешного первого контакта.

### **Задания для самостоятельной работы**

**Задание 1.** *Уподобление себя другому, отождествление себя с другим человеком в процессе взаимодействия называют:*

- а) рефлексия;
- б) идентификация;
- в) эмпатия;
- г) аттракция.

**Задание 2.** *Перцептивная сторона общения состоит:*

- а) в организации взаимодействия с партнером по общению;
- б) восприятию и познанию партнера по общению;
- в) обмену информацией между собеседниками;
- г) установлении контакта между людьми.

**Задание 3.** *Вчувствование в переживания другого человека называют:*

- а) рефлексия;
- б) идентификация;
- в) эмпатия;
- г) стереотипизация.

**Задание 4.** *Свойство людей приписывать приятно-му собеседнику свои достоинства, а неприятному – свои недостатки называется эффектом:*

- а) «ореола»;
- б) проекции;
- в) первичности;
- г) стереотипизации.

**Задание 5.** *Соотнесите понятия и их определения:*

- 1) симпатия;
- 2) дружба;
- 3) любовь;

а) индивидуально-избирательное отношение, характеризующееся взаимной привязанностью и стремлением быть вместе;

б) высокая степень эмоционально-положительного отношения, при котором объект становится центром жизненных потребностей и интересов;

в) устойчивое одобрительное эмоциональное отношение человека к другим людям, побуждающее к общению, оказанию внимания или помощи.

**Задание 6.** *Определите эффект межличностной перцепции, связанный с выработкой устойчивых образов о людях на основе их этнической или групповой принадлежности:*

- а) эффект «ореола»;
- б) эффект средней ошибки;
- в) эффект стереотипизации;
- г) эффект первичности.

**Задание 7.** *К социокультурным качествам имиджа не относится:*

- а) происхождение;
- б) общительность;
- в) возраст;
- г) достижения.

**Задание 8.** *К социокультурным качествам имиджа относится:*

- а) интеллект;
- б) здоровье;
- в) воля;
- г) компетентность.

**Задание 9.** *Соотнесите понятия и их определения:*

- 1) имидж;
- 2) самопрезентация;
- 3) первое впечатление;
- а) впечатление, которое оказывают люди друг на друга при знакомстве;
- б) внешний образ человека, представляющий его личностные характеристики;
- в) возможность активно влиять на формирование своего образа у партнёра.

**Задание 10.** *Определите, какой компонент первого впечатления составляют скорость, интонация, тембр, громкость, ударение, ритмика слов?*

- а) вербальный компонент;
- б) вокальный компонент;
- в) визуальный компонент.

## **Тема 8. КОНФЛИКТЫ В СОЦИАЛЬНОМ ВЗАИМОДЕЙСТВИИ**

1. Конфликт, его причины, функции и виды.
2. Структура и стадии конфликта.
3. Стили конфликтного поведения.
4. Правила поведения в конфликтной ситуации.

При формулировании ответа на первый вопрос рекомендуется дать определение конфликта, подчеркнув, что его возникновение связано с тем, что одна сторона стремится к осуществлению своих интересов и целей в ущерб интересам другой стороны. Далее следует раскрыть причины конфликтов, указав на значительную роль в их возникновении таких субъективных факторов, как неумение понять позицию партнёра, искажённое восприятие личных качеств и мотивов поведения участников общения, предрасположенность к конфликтам, выражающаяся в неадекватной самооценке своих способностей, стремлении всегда доминировать, консерватизме мышления и раздражительности. Необходимо также указать на гендерные и возрастные различия в причинах конфликтов. Анализируя функции конфликта, необходимо раскрыть не только деструктивное влияние конфликта на эффективность взаимодействия, но и его конструктивное воздействие на разрешение накопившихся в группе противоречий. При характеристике видов конфликтов следует обратить внимание на существование разных классификаций. Особое внимание следует обратить на классификацию, рассматривающую виды конфликта по количеству основных участников, и классификацию, выделяющую виды конфликта по его направленности на личностно-эмоциональный конфликт и деловой.

При ответе на второй вопрос следует указать основные элементы структуры конфликта, к которым относятся участники конфликта, его объект и предмет, а также цель конфликта. Рассматривая участников конфликта, необходимо отметить, что по степени участия в конфликте выделяют основных участников, группы поддержки и других участников, к которым относятся подстрекатели, посредники, организаторы, эпизодически влияющие на ход и результаты конфликта. Изучение этапов развития конфликта позволяет выделить предконфликтную стадию, связанную с формированием конфликтной ситуации, конфликтную стадию, характеризующуюся конфликтным поведением, и постконфликтную стадию, в которой происходит нормализация отношений. При анализе стадий конфликта важно детально раскрыть стадию конфликтного поведения как основной этап открытого противостояния, включающий такие фазы, как инцидент, эскалация, перелом и завершение конфликта. Следует также указать, что разрешение конфликта может быть частичным, когда причина конфликта не устранена, и полным, при котором устраняются не только конфликтные действия, но и породившие их причины. В заключение ответа на вопрос следует отметить, что урегулированный конфликт способствует сплочённости групп и развивает уважительное отношение к бывшим оппонентам.

Ответ на третий вопрос предполагает охарактеризовать пять стилей конфликтного поведения, выделенных американскими психологами Кеннетом Томасом и Ральфом Килманном. Соперничество, или конкуренция, в их концепции предстаёт как стремление к одностороннему выигрышу, подчинению противоположной стороны, игнорирование интересов оппонента. Избегание (уклонение) проявляется как уход от решения, откладывание решения проблемы на потом. Приспособление рассматривается как отказ от своей позиции, готовность поступиться собственными интересами. Компромисс предполагает взаимные уступки для частичного достижения цели обеими сторонами. Сотрудничество, как наиболее эффективная и трудоёмкая стратегия, предусматривает совместную выработку нового решения, максимально устраивающего все стороны

конфликта. Особое внимание следует уделить ситуациям и условиям, в которых каждый из стилей конфликтного поведения будет наиболее результативен. В заключительной части ответа на вопрос необходимо дать характеристику таким формам деструктивного поведения в конфликтной ситуации, как интрига, препирательство, коммуникативное насилие, скандал, бунт.

Раскрывая правила поведения в конфликтной ситуации, следует указать, что большинство конфликтогенных действий характеризуется стремлением к демонстрации превосходства за счёт унижения партнёра по общению. Знание правил коммуникативного поведения поможет избежать ненужных конфликтов в деловом общении, а там, где конфликт неизбежен, позволят действовать психологически грамотно. Следует подчеркнуть, что правила поведения в конфликте основаны на коммуникативной культуре и эмоциональной саморегуляции сторон взаимодействия.

### **Задания для самостоятельной работы**

**Задание 1.** *Определите, как называют тех участников конфликта, которые своими активными действиями или присутствием могут воздействовать на ход и исход конфликта?*

- а) основные участники;
- б) группы поддержки;
- в) подстрекатели;
- г) посредники.

**Задание 2.** *Соотнесите вид конфликта и его характеристику:*

- 1) лично-эмоциональный конфликт;
- 2) межгрупповой конфликт;
- 3) деловой конфликт;
- 4) внутриличностный конфликт;
- а) конструктивный конфликт;
- б) острое негативное переживание, вызванное борьбой структур внутреннего мира личности;
- в) столкновение норм, ценностей, целей разных групп;
- г) деструктивный конфликт.



**Задание 3.** Соотнесите функции конфликтов и их характеристики:

- 1) деструктивная функция;
- 2) конструктивная функция;
- а) конфликт ослабляет единство группы;
- б) конфликт позволяет оценить особенности участников.

КОВ.

**Задание 4.** Определите, на какой стадии конфликта формируется конфликтная ситуация?

- а) на предконфликтной стадии;
- б) на конфликтной стадии;
- в) на постконфликтной стадии.

**Задание 5.** Первое открытое столкновение сторон – это:

- а) завершение конфликта;
- б) инцидент;
- в) перелом конфликта;
- г) эскалация.

**Задание 6.** Интенсификация конфликта – это:

- а) завершение конфликта;
- б) инцидент;
- в) перелом конфликта;
- г) эскалация.

**Задание 7.** Деструктивная форма конфликтной коммуникации, предполагающая скрытые действия, направленные на дискредитацию противника посредством распространения слухов и сплетен, – это:

- а) скандал;
- б) препирательство;
- в) коммуникативная расправа;
- г) интрига.

**Задание 8.** Определите стиль конфликтного поведения, заключающегося в отказе от своей позиции, готовности поступиться собственными интересами:

- а) избегание;
- б) сотрудничество;
- в) приспособление;
- г) компромисс.

**Задание 9.** Определите, какой стиль поведения в конфликте является наиболее продуктивным?

- а) соперничество;
- б) компромисс;
- в) сотрудничество;
- г) избегание.

**Задание 10.** Деструктивная форма конфликтной коммуникации, предполагающая личностные нелюбезные высказывания, – это:

- а) бунт;
- б) коммуникативная расправа;
- в) ругань;
- г) препирательство.

## **Тема 9. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ В ГРУППЕ**

1. Общая характеристика социальной группы.
2. Феномены внутригруппового взаимодействия.

Отношения в группе.

3. Лидер группы.
4. Команда, этапы её формирования, командные роли.

Изучение первого вопроса основано на понимании социальной группы как такой общности людей, наличие в которой общей цели делает способной её к согласованным действиям, взаимодействию. При анализе социальной группы необходимо указать, что условием превращения совокупности людей в социальную группу является совместная деятельность для достижения общей цели; раскрыть её характеристики, к которым относятся групповые нормы, санкции, уровень групповой сплочённости. Следует показать многообразие социальных групп, которые можно классифицировать по характеру взаимодействия (первичные и вторичные группы); количественному составу (большие и малые группы); форме организации (формальные и неформальные группы); функциональной роли членов группы (референтные группы, группы членства).

Анализ групповых феноменов позволяет раскрыть особенности взаимодействия, возникающие в социальной группе. Феномены социальной фасилитации, ингибиции,

лености показывают влияние присутствия одних членов группы на продуктивность деятельности других. Феномены деиндивидуализации, огруппления мышления, влияния меньшинства, конформизма и нонконформизма раскрывают психологические механизмы взаимодействия членов группы. Рассматривая отношения в группе, следует отметить, что они представляют собой взаимную позицию людей по отношению друг к другу и могут быть деловыми, регламентированными должностными инструкциями, и личными, обусловленными психологическими факторами. Соотношение деловых и личных отношений определяет межличностное взаимодействие в социальной группе.

Ответ на третий вопрос целесообразно начинать с определения понятий «лидерство» и «лидер», после чего перейти к рассмотрению структуры лидерства и, соответственно, лидеров. Лидеры, как и лидерство, могут быть формальными и неформальными. И в том и другом случае особое значение имеет совокупность личностных, интеллектуальных и коммуникативных качеств, позволяющих члену группы выдвинуться в лидеры и быть принятым группой в качестве такового. Важно показать, что многоаспектность существования социальных групп порождает значительное количество классификаций видов и типов лидеров. Далее следует охарактеризовать авторитарный, демократический и попустительский стили, используемые лидером для руководства группой. Особый интерес представляет вопрос приобретения позиции лидера. Поэтому необходимо раскрыть два пути приобретения власти в группе – захват и выдвижение, а также стратегии её закрепления, среди которых наиболее изученными являются стратегия использования полномочий, стратегия подталкивания, стратегия приманивания и стратегия убеждения.

При ответе на четвёртый вопрос необходимо показать, что команда представляет собой определённый этап в развитии социальной группы, признаками которого являются общность целей совместной деятельности, взаимозаменяемость и взаимодополняемость навыков членов группы, высокий уровень взаимозависимости, разделение ответственности всеми членами команды за достижение конечных результатов. Анализируя типы команд, следует

показать их связь с характером выполняемых заданий. При рассмотрении этапов развития команды необходимо выделить основные характеристики каждого этапа и функции лидера на этапах формирования, бурления, нормирования, функционирования и расставания. При изучении командных ролей следует отметить, что, подбирая людей в команду, надо руководствоваться не только их профессиональными навыками, но и личностными качествами и характеристиками. В зависимости от последних каждый из участников команды выполняет роли двух типов: функциональную, связанную с профессиональными навыками, и командную, в основе которой лежат личностные особенности. Командные роли охватывают и вклад в работу команды, и взаимоотношения между участниками команды.

### **Задания для самостоятельной работы**

**Задание 1.** *Определите, что является основным признаком выделения социальной группы?*

- а) непосредственный контакт;
- б) внешнее сходство;
- в) общая территория;
- г) совместная деятельность.

**Задание 2.** *Референтная группа – это:*

- а) группа, членом которой он охотно бы стал;
- б) реальная группа, не имеющая юридического статуса;
- в) реальная или условная группа, имеющая юридический статус;
- г) группа людей, не объединённых совместной деятельностью.

**Задание 3.** *Определите, какие группы выделяют по форме организации?*

- а) большие и малые;
- б) первичные и вторичные;
- в) формальные и неформальные;
- г) референтные и реальные.

**Задание 4.** *Оптимальным составом малой группы является:*

- а) 1–2 человека;
- б)  $7 \pm 2$  человека;
- в) 25 человек;
- г) 3–4 человека.

**Задание 5.** Соотнесите групповой феномен и его характеристику:

- 1) социальная фасилитация;
  - 2) социальная ингибция;
  - 3) деиндивидуализация;
  - 4) конформизм;
- а) присутствие других людей благотворно сказывается на решении простых и привычных задач;
  - б) поглощение человека социальной ролью;
  - в) подчинения индивида групповому давлению;
  - г) ухудшение деятельности в присутствии других людей.

**Задание 6.** Определите, какой стиль лидерства окажется наиболее успешным при решении задач с высокой степенью неопределённости?

- а) либеральный;
- б) авторитарный;
- в) попустительский;
- г) демократический.

**Задание 7.** При действиях в экстремальной ситуации (авария, пожар и др.) наиболее эффективным будет стиль лидерства, который называется:

- а) либеральный;
- б) авторитарный;
- в) попустительский;
- г) демократический.

**Задание 8.** Соотнесите тип команды с её характеристиками:

- 1) кросс-функциональная команда;
  - 2) интактная команда;
- а) формируется из представителей одного подразделения и существует постоянно;
  - б) формируется на определённое время из представителей разных подразделений для решения общей задачи.

**Задание 9.** Расставьте в правильном порядке этапы развития группы:

- а) нормирование;
- б) бурление;
- в) функционирование;
- г) формирование;
- д) перемена.

**Задание 10.** Определите, как называется командная роль, связанная с реализацией идей в практических действиях?

- а) специалист;
- б) исполнитель;
- в) доводчик;
- г) организатор.

## ТЕМАТИКА РЕФЕРАТОВ

1. Теория обмена.
2. Теория символического интеракционизма.
3. Теория управления впечатлениями Э. Гоффмана.
4. Психоаналитическая теория З. Фрейда.
5. Теория социального действия.
6. Теория трансактного анализа Э. Берна.
7. Адаптации в коллективе.
8. Структура личности в психологии.
9. Направленность и её компоненты.
10. Потенциал личности.
11. Социально-перцептивный стиль личности.
12. Коммуникативная компетентность.
13. Стили руководства. Формирование стиля руководителя.
14. Проблема влияния меньшинства на формирование группового мнения.
15. Власть, влияние, лидер.
16. Лидерство и лидерские качества.
17. Предпосылки и последствия эффекта «огруппления мышления».
18. Механизмы психологической защиты как фактор социализации личности.
19. Феномены групповой динамики.

20. Толерантность в коллективе.
21. Социальные группы и их виды.
22. Проблема коллектива в отечественной социальной психологии.
23. Вербальные средства коммуникации.
24. Невербальное поведение.
25. Психологические основания эффекта групповой поляризации.
26. Социальные стереотипы и межэтнические отношения в группе.
27. Психологические механизмы воздействия на других людей.
28. Эффекты социальной перцепции.
29. Групповая детерминация индивидуального сознания и норм поведения.
30. Индивидуальное сознание и личностный контроль.
31. «Я-концепция» как социально-психологический феномен.
32. Социальные установки, стереотипы и предрасудки личности.
33. Влияние социальных установок на поведение личности.
34. Формирование и изменение социальных установок.
35. Межличностный конфликт. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях.
36. Психологические феномены межгруппового взаимодействия.
37. Социально-психологические особенности национального менталитета.
38. Техники слушания. Рефлексивное слушание.
39. Методы социально-психологического исследования группы.
40. Проблема групповой сплоченности.

## ВОПРОСЫ К ЗАЧЁТУ

1. Предмет курса «Социальное взаимодействие». Связь с другими науками.
2. Понятие личности. Соотношение понятий «человек», «индивид», «личность» и «индивидуальность».
3. Структура личности.
4. Направленность и её элементы.
5. Признаки и черты личности. Личностный потенциал.
6. Социальная роль и функции личности.
7. Межличностные отношения, их сущность, специфика, формы.
8. Социальное взаимодействие: сущность, структура, виды, стороны.
9. Теория обмена.
10. Теория символического интеракционизма.
11. Теория управления впечатлениями Э. Гоффмана.
12. Психоаналитическая теория З. Фрейда.
13. Теория социального действия.
14. Теория трансактного анализа Э. Берна.
15. Понятие общения, его структура.
16. Потребности людей, реализуемые в общении.
17. Этапы общения.
18. Функции и стороны общения.
19. Формы и виды общения.
20. Модель коммуникативного процесса.
21. Психологические условия эффективной коммуникации.
22. Коммуникативные барьеры.
23. Типы, стратегии, виды взаимодействия.
24. Механизмы воздействия на других людей.
25. Неимперативные прямые формы воздействия.
26. Императивные прямые формы воздействия.
27. Способы защиты от воздействий.
28. Механизмы межличностной перцепции.
29. Эффекты социальной перцепции.
30. Конфликт, его причины, функции и виды.
31. Структура и стадии конфликта.
32. Стили конфликтного поведения.
33. Социальные группы. Их классификация.



34. Феномены внутригруппового взаимодействия.
35. Лидер группы.
36. Команда, этапы её формирования.

## **ПРИМЕРНЫЙ ОЦЕНОЧНЫЙ ИНСТРУМЕНТАРИЙ ДЛЯ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**

*1. Зона общения, позволяющая людям находиться на расстоянии вытянутой руки, называется:*

- а) публичная;
- б) социальная;
- в) личная;
- г) интимная.

*2. Все то, что побуждает личность поступать в соответствии со своими взглядами, принципами и мировоззрением, составляет содержание:*

- а) убеждений;
- б) интереса;
- в) направленности;
- г) склонности.

*3. Принятие – это основа:*

- а) для знакомства;
- б) приятельских отношений;
- в) товарищеских отношений;
- г) дружеских отношений.

*4. Определите, кто является автором теории символического интеракционизма:*

- а) Бёрн;
- б) Хоманс;
- в) Гоффман;
- г) Мид.

*5. Вид общения, основанный на знании социальной роли, а не личности – это:*

- а) контакт масок;
- б) светское общение;
- в) формально-ролевое общение;
- г) примитивное общение.

6. Признание личных качеств реализуется в потребности общения:

- а) в снятии напряжения;
- б) в престиже;
- в) в доминировании;
- г) в покровительстве.

7. Определите трансакцию Петрова. Иванов: Что стало с молодёжью?! Она совсем распустилась! Петров: Да, в их годы мы были поскромнее:

- а) взрослый;
- б) критический родитель;
- в) бунтующий ребёнок;
- г) заботливый родитель.

8. Выберите правильное утверждение:

а) если вам сделали комплимент, его необходимо тут же вернуть, сделав его больше и цветистее;

б) говорите с другим человеком о себе, и он будет слушать вас часами;

в) начинайте любое взаимодействие с приветствия;

г) в разговоре как можно реже нужно упоминать имя собеседника.

9. Эмоциональное отождествление себя с другим человеком, выражающееся в сопереживании и сочувствии собеседнику, называется:

- а) идентификацией;
- б) рефлексией;
- в) эмпатией;
- г) каузальной атрибуцией.

10. Деструктивная форма конфликтной коммуникации, предполагающая скрытые действия, направленные на дискредитацию противника посредством распространения слухов и сплетен, – это:

- а) скандал;
- б) препирательство;
- в) коммуникативная расправа;
- г) интрига

11. Выберите правильное утверждение:

а) если вам сделали комплимент, его необходимо тут же вернуть, сделав его больше и цветистее;

б) говорите с другим человеком о себе, и он будет слушать вас часами;

в) слушай, что говорят люди, но понимай, что они чувствуют;

г) в разговоре как можно реже нужно упоминать имя собеседника.

*12. Биологическими факторами обусловлены:*

а) лидерские качества;

б) нравственные ценности;

в) задатки;

г) привычки.

*13. Конъюнктивные чувства – это чувства:*

а) разъединяющие;

б) сближающие;

в) противоречивые;

г) безразличные.

*14. Человека, передающего информацию, называют:*

а) коммуникатор;

б) приёмник;

в) реципиент;

г) передатчик.

*15. О какой теории идёт речь: «Люди взаимодействуют друг с другом на основе опыта, взвешивая возможные вознаграждения и затраты?»*

а) психоаналитическая теория;

б) символический интеракционизм;

в) теория социальной драматургии;

г) теория обмена.

*16. Сторона общения, заключающаяся в понимании партнёра, называется:*

а) рефлексивная;

б) перцептивная;

в) коммуникативная;

г) интерактивная.

*17. Потребность общения в признании своей невторичности – это потребность:*

а) в престиже;

б) заботе;

- в) быть индивидуальностью;
- г) безопасности.

18. *Определите транзакцию преподавателя. Преподаватель: Каким это образом у вас здесь получилось трёхзначное число? Студент: Ах да, я забыл извлечь квадратный корень:*

- а) взрослый;
- б) критический родитель;
- в) заботливый родитель;
- г) спонтанный ребёнок.

19. *Из предложенных характеристик выберите ту, которая соответствует эффекту ореола:*

- а) тенденция смягчать оценки наиболее ярких особенностей другого человека в сторону среднего;
- б) свойство людей приписывать приятному для них собеседнику свои собственные достоинства, а неприятному – свои недостатки;
- в) выработка устойчивых образов и представлений о людях на основе их этнической или групповой принадлежности (профессия);
- г) качества внешности переносятся на оценку внутренних качеств человека.

20. *Из характеристик стилей конфликтного поведения выберите ту, которая соответствует приспособлению:*

- а) отказ от своей позиции, готовность поступиться собственными интересами;
- б) стороны пытаются урегулировать разногласия, идя на взаимные уступки;
- в) уход от решения, откладывание проблемы на потом;
- г) стремление подчинить другую сторону, доказать собственную правоту.

21. *О какой теории идёт речь: «Ситуации социального взаимодействия подобны драматическим спектаклям, в которых актёры стремятся создавать и поддерживать благоприятные впечатления?»*

- а) психоаналитическая теория;
- б) теория обмена;

- в) символический интеракционизм;
- г) теория социальной драматургии.

22. К характеристикам понятия «личность» относится:

- а) убеждения;
- б) способности;
- в) навыки;
- г) желания.

23. Первая и наиболее широкая форма межличностных отношений – это:

- а) товарищество;
- б) дружба;
- в) знакомство;
- г) приятельство.

24. Импрессивная сторона общения включает:

- а) приёмы;
- б) действия;
- в) потребности;
- г) содержание.

25. К какому виду общения относится фраза: «Я отдала тебе лучшие годы жизни»?

- а) примитивное общение;
- б) манипулятивное общение;
- в) духовное общение;
- г) формально-ролевое общение.

26. Потребность в положительной оценке окружающих – это потребность:

- а) в покровительстве;
- б) доминировании;
- в) быть индивидуальностью;
- г) престиже.

27. Определите транзакцию кассира. Кассир: А не сорваться ли нам в кино, пока нет начальства? Бухгалтер: Будьте добры, передайте мне ведомости за прошлый квартал:

- а) бунтующий ребёнок;
- б) спонтанный ребёнок;
- в) заботливый родитель;
- г) приспособливающийся ребёнок.

## БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Абдурахманов, Р.А. Социальная психология личности, общения, группы и межгрупповых отношений / Р.А. Абдурахманов. – Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. – Текст: непосредственный.
2. Андреев, И.В. Социология / И.В. Андреев. – Москва: МГСУ, 2017. – Текст: непосредственный.
3. Булатова, Е.А. Психология социального взаимодействия: учеб. пособие / Е.А. Булатова, Н.А. Зимина, С.М. Зинина. – Нижний Новгород: ННГАСУ, 2017. – Текст: непосредственный.
4. Давыдов, С.А. Социология / С.А. Давыдов. – Саратов, Научная книга, 2019. – Текст: непосредственный.
5. Журавлев, А.Л. Социальная психология / А.Л. Журавлев. – Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. – Текст: непосредственный.
6. Козлова, Э.М. Социальная психология / Э.М. Козлова, С.В. Нищитенко. – Ставрополь: СКФУ, 2017. – Текст: непосредственный.
7. Сучкова, Т.В. Психология социального взаимодействия. Ч. 1 / Т.В. Сучкова, Г.Т. Сайдашева. – Казань: КГАСУ, 2013. – Текст: непосредственный.
8. Яруллина, Л.Р. Психология социального взаимодействия. Ч. 2 / Л.Р. Яруллина. – Казань: КГАСУ, 2013. – Текст: непосредственный.
9. Андреева, Г.М. Социальная психология: учебник / Г.М. Андреева. – Москва: Аспект Пресс, 2018. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/80711>. – Текст: электронный.
10. Афанасьева, Е.А. Социальная психология / Е.А. Афанасьева. – Саратов, Вузовское образование, 2014. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/19279>. – Текст: электронный.
11. Социальная психология / Т.В. Бендас, И.С. Якиманская, А.М. Молокостова, Е.А. Трифонова. – Оренбург, ОГУ, 2015. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/52332>. – Текст: электронный.
12. Социология: учеб. пособие / А.А. Болтаевский, Л.В. Власенко, Т.Н. Голомазова, З.И. Иванова. – Москва: МГСУ, 2013. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/20033>. – Текст: электронный.

13. Давыдов, С.А. Социология: учеб. пособие / С.А. Давыдов. – Саратов: Научная книга, 2019. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/81052>. – Текст: электронный.

14. Козлова, Э.М. Социальная психология / Э.М. Козлова, С.В. Нищитенко. – Ставрополь: СКФУ, 2017. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/75597>. – Текст: электронный.

15. Социальная психология / А.Н. Сухов, М.Г. Гераськина, А.М. Лафуткин, А.В. Чечкова. – Москва: ЮНИТИ – ДАНА, 2017. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/71051>. – Текст: электронный.

16. Шишигин, А.И. Социология / А.И. Шишигин. – Пермь: ПГГПУ, 2015. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/8573>. – Текст: электронный.

17. ЭК ЗГУ. – URL: [www.biblio.norvuz.ru](http://www.biblio.norvuz.ru). – Текст: электронный.

18. ЭБС IPR books – URL: [www.iprbookshop.ru](http://www.iprbookshop.ru). – Текст: электронный.

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>ВВЕДЕНИЕ</b> .....	3
<i>Тема 1. Личность в системе социального взаимодействия</i> .....	6
<i>Тема 2. Социальное взаимодействие в системе межличностных отношений</i> .....	10
<i>Тема 3. Теории социального взаимодействия</i> .....	14
<i>Тема 4. Общение</i> .....	18
<i>Тема 5. Общение как коммуникация</i> .....	21
<i>Тема 6. Общение как взаимодействие</i> .....	24
<i>Тема 7. Социальная перцепция</i> .....	27
<i>Тема 8. Конфликты в социальном взаимодействии</i> .....	30
<i>Тема 9. Взаимодействие в группе</i> .....	34
<b>ТЕМАТИКА РЕФЕРАТОВ</b> .....	38
<b>ВОПРОСЫ К ЗАЧЁТУ</b> .....	40
<b>ПРИМЕРНЫЙ ОЦЕНОЧНЫЙ ИНСТРУМЕНТАРИЙ ДЛЯ ИТОВОЙ АТТЕСТАЦИИ</b> .....	41
<b>БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК</b> .....	46

Компьютерная верстка Т.В. Телелева

Темплан ФГБОУВО «ЗГУ» 2022 г. Поз. 48. Подписано в печать 02.09.2022.  
Формат 60x84 1/16. Бум. для копир.-мн.ап. Гарнитура *Bookman Old Style*.  
Печать плоская. Усл.п.л. 3,0. Уч.-изд.л. 3,0. Тираж 30 экз. Заказ 19.

663310, Норильск, ул. 50 лет Октября, 7. E-mail: RIO@norvuz.ru

Отпечатано с готового оригинал-макета в отделе ЦИТ ФГБОУВО «ЗГУ»