

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования**

«Воронежский государственный технический университет»

Кафедра систем управления и информационных технологий в строительстве

СОЦИАЛЬНЫЕ КОММУНИКАЦИИ

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

к выполнению практических работ по дисциплине

«Социальные коммуникации»

**для студентов очного и заочного отделения, направления 27.03.02 Управление
качеством профиль: Энергетический менеджмент в строительстве и
промышленности**

Воронеж 2021

УДК 316.6(07)
ББК 88.53.я723

Составитель:

канд. техн. наук И.В. Поцбнева

Социальные коммуникации: методические указания для выполнения практических работ для студентов направления 27.03.02 Управление качеством профиль: Энергетический менеджмент в строительстве и промышленности/ ФГБОУ ВО «Воронежский государственный технический университет»; сост.: И.В. Поцбнева. – Воронеж: Изд-во ВГТУ, 2021.– 39 с.

Методические указания для практических и самостоятельных занятий по дисциплине «Социальные коммуникации» разработаны на основе Федерального государственного образовательного стандарта, рабочей программы учебной дисциплины «Социальные коммуникации». Тематика и содержание методических рекомендаций для практической и самостоятельной работы призваны помочь студентам сформировать умения самодиагностики личностных психологических механизмов, обуславливающих взаимоотношения и поведение и наметить контуры построения индивидуальной траектории развития.

Методические указания подготовлены в электронном виде и содержатся в файле ПР_СК

Рис. 7. Табл.4. Библиогр.: 2 назв.

УДК 316.6(07)
ББК 88.53.я723

Рецензент - И. В. Фатеева, канд. экон. наук, доцент кафедры инноватики и строительной физики имени профессора И.С. Суровцева Воронежского государственного технического университета

*Издается по решению редакционно-издательского совета
Воронежского государственного технического университета*

ВВЕДЕНИЕ

Методические указания к выполнению практических работ по дисциплине «Социальные коммуникации» способствуют отработки навыков решения разнообразных психологических проблем в сфере межличностной, межкультурной, межэтнической и деловой коммуникации с использованием современных приемов и средств.

Целью практических занятий является:

- формирование культуры общения;
- создание условий для формирования у обучающихся психологических и нравственных качеств необходимых в повседневной (в т.ч. профессиональной) деятельности и поведении современных граждан российского общества.

Задачами практических занятий является:

- ознакомление обучающихся с основными закономерностями, правилами и нормами делового и социального общения;
- создание условий формирования умений понимать и интерпретировать невербальные сигналы общения, конструктивно критиковать, активно и эмпатично слушать;
- создание условий формирования умений интерпретировать и применять ролевое поведение в процессе общения;
- обеспечение освоения техник и приёмов эффективного общения в профессиональной деятельности;
- формирование у обучающихся коммуникативных и перцептивных способностей для установления и поддержания деловых контактов;
- обучение практическим приемам реализации таких форм делового общения как деловая переписка, беседа (по телефону), публичное выступление и др.;
- способствовать формированию практических приёмов бесконфликтного взаимодействия в деловом общении.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 1

ФУНКЦИИ И ВИДЫ ОБЩЕНИЯ В СТРУКТУРЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

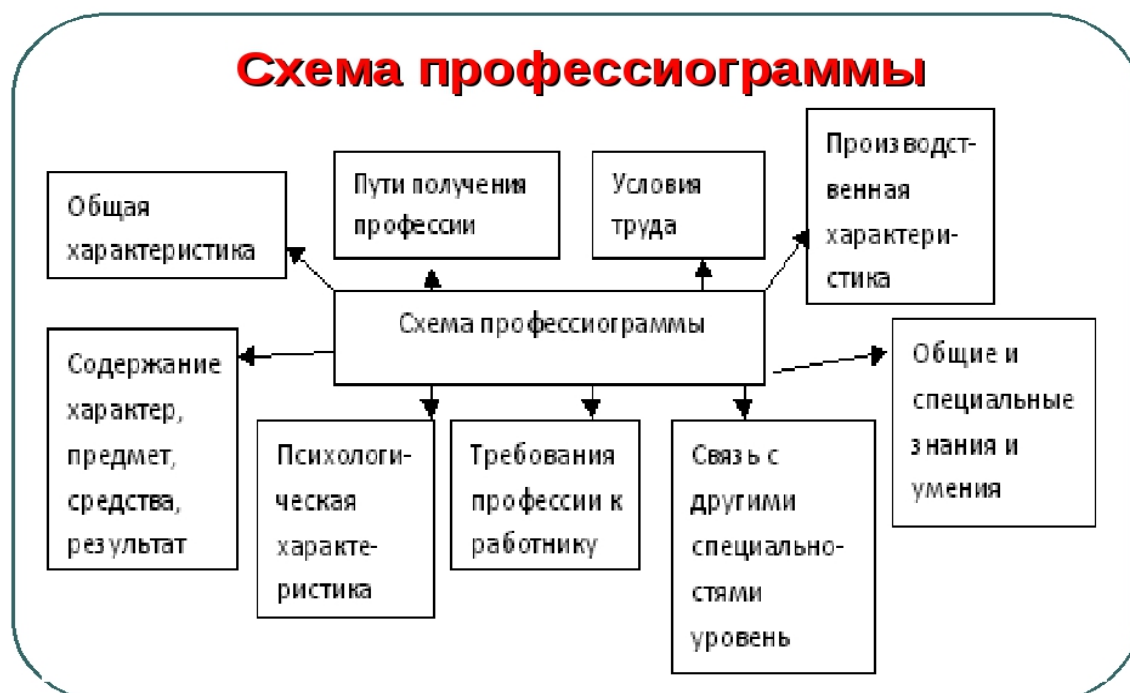


Рис. 1.1. Схемы профессиограммы

Задание 1. Определить свой темперамент и направленность личности.

Ход работы:

1. Тест состоит из 57 вопросов, 24 из которых направлены на выяснение степени **экстравертности** или **интровертности** человека, еще 24 — на выявление уровня эмоциональной стабильности, 9 вопросов — это так называемая корректирующая шкала, позволяющая проверять, насколько искренне вы отвечали на вопросы.

Ответьте на вопросы "да" или "нет". Результаты оцениваются с помощью соответствующего ключа.

1. Часто ли испытываете тягу к новым впечатлениям, к тому чтобы встряхнуться, испытать возбуждение?

2. Часто нуждаетесь в друзьях, которые вас понимают, могут ободрить и утешить?

3. Вы человек беспечный?

4. Не находите ли, что вам трудно отвечать "нет"?

5. Задумываетесь ли перед тем, как что-либо предпринять?

6. Если обещали что-то сделать, всегда ли сдерживаете свое обещание?

7. Часто ли у вас бывают спады и подъемы настроения?

8. Обычно вы поступаете и говорите быстро, не раздумывая?

9. Часто ли вы чувствуете себя несчастным человеком без достаточных на то причин?
10. Сделали бы вы на спор все, что угодно?
11. Возникает ли у вас чувство робости и смущения, когда вы хотите завести разговор с симпатичной (ым) незнакомкой (цем)?
12. Выходите ли вы иногда из себя, злитесь?
13. Часто ли действуете под влиянием минутного настроения?
14. Часто ли беспокоитесь из-за того, что сделали или сказали что-нибудь такое, чего не следовало?
15. Предпочитаете ли книги встречам с людьми?
16. Легко ли вас обидеть?
17. Любите ли часто бывать в компаниях?
18. Бывают ли мысли, которые вы бы хотели скрыть от других?
19. Верно ли, что иногда вы полны энергии, так что все горит в руках, а потом совсем вялы?
20. Предпочитаете ли иметь меньше друзей, но особенно близких?
21. Часто ли вы мечтаете?
22. Когда на вас кричат, отвечаете тем же?
23. Часто ли вас беспокоит чувство вины?
24. Все ли ваши привычки хороши и желательны?
25. Способны ли дать волю своим чувствам и вовсю повеселиться в компании?
26. Считаете ли себя человеком возбудимым и чувствительным?
27. Считают ли вас человеком милым и веселым?
28. Часто ли, сделав какое-нибудь важное дело, испытываете чувство, что могли бы сделать его лучше?
29. Вы больше молчите, когда находитесь в обществе других людей?
30. Иногда сплетничаете?
31. Бывает ли, что не спится от того, что голова полна разных мыслей?
32. Если хотите узнать о чем-либо, то предпочитаете прочитать об этом в книге, нежели спросить?
33. Бывают ли у вас сердцебиения?
34. Нравится ли вам работа, требующая постоянного внимания?
35. Бывают ли у вас приступы дрожи?
36. Всегда ли бы платили за проезд на транспорте, если бы не опасались проверки?
37. Раздражительны ли вы?
38. Вам неприятно находиться в обществе, где подшучивают друг над другом?
39. Нравится ли работа, требующая быстроты действий?
40. Волнуетесь ли вы по поводу каких-то неприятных событий, которые могли бы произойти?
41. Вы ходите медленно и неторопливо?

42. Когда-нибудь вы опаздывали на работу или свидание?
43. Часто ли вам снятся кошмары?
44. Верно ли, что вы так любите поговорить, что никогда не упускаете случая побеседовать с незнакомцем?
45. Беспокоят ли вас какие-либо боли?
46. Вы чувствовали бы себя очень несчастным, если бы длительное время были лишены широкого общения с людьми?
47. Можете ли вы назвать себя нервным человеком?
48. Есть ли среди ваших знакомых людей, которые вам явно не нравятся?
49. Можете ли вы назвать себя весьма уверенным в себе человеком?
50. Легко ли обижаетесь, когда указывают на ваши ошибки в работе или личные промахи?
51. Считаете ли вы, что трудно получить настоящее удовольствие от вечеринки?
52. Беспокоит ли вас чувство, что вы чем-то хуже других?
53. Легко ли вам внести оживление в довольно скучную компанию?
54. Бывает ли, что вы говорите о вещах, в которых не разбираетесь?
55. Беспокоитесь ли о своем здоровье?
56. Любите ли подшучивать над другими?
57. Мучает ли вас бессонница?

Ключ к тесту

Тест выделяет следующие индивидуальности человека:

Экстраверт — ориентирован на внешний мир, активен, открыт в эмоциональных проявлениях, общителен, любит движение, риск, социально адаптирован. Обычно экстраверт — отличный организатор и бизнесмен.

Интроверт — наибольший интерес для него представляет собственный внутренний мир, что выражается в склонности к размышлениям, самоанализу, замкнутости. Интроверт хорошо справляется с монотонной работой, неплохой начальник, если не требуется постоянное общение с людьми.

Шкала интроверсия — экстраверсия: вопросы 1, 3, 8, 10, 13, 17, 22, 25, 27, 39, 44, 46, 49, 53, 56 - "да"; 5, 15, 20, 29, 32, 34, 38, 41, 51 - "нет"

Шкала эмоциональная стабильность — эмоциональная нестабильность: вопросы 2, 4, 7, 9, 11, 14, 16, 19, 21, 23, 26, 28, 31, 33, 35, 37, 40, 43, 45, 47, 50, 52, 55, 57 - "да"; отрицательные ответы не учитываются. Если вы набрали менее 12 "да", то вы эмоционально устойчивы.

Шкала скрытность — откровенность, или корректирующая шкала. Она позволяет проверить, насколько искренне вы отвечали на вопросы. Если набрали свыше 4 "да", это означает, что были не совсем честны с самим собой, отвечая на вопросы, а значит, и результаты теста не могут быть вполне достоверными.

Вопросы 6, 24, 36 — "да"; 12, 18, 30, 42, 48, 54 — "нет".

За каждый ответ, совпадающий с ключом, вы получаете один балл, затем суммируете их по каждой шкале и результаты откладываете на осях схемы.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №2

КОММУНИКАТИВНЫЕ И ОРГАНИЗАТОРСКИЕ СПОСОБНОСТИ

Инструкция: на каждый вопрос следует ответить «да» или «нет».

Если вы затрудняетесь в выборе ответа, необходимо все-таки склониться к соответствующей альтернативе (+) или (-).

Текст опросника

1. Много ли у Вас друзей, с которыми Вы постоянно общаетесь?
2. Часто ли Вам удается склонить большинство своих товарищей к принятию ими Вашего мнения?
3. Долго ли Вас беспокоит чувство обиды, причиненное Вам кем-то из Ваших товарищей?
4. Всегда ли Вам трудно ориентироваться в создавшейся критической ситуации?
5. Есть ли у Вас стремление к установлению новых знакомств с разными людьми?
6. Нравится ли Вам заниматься общественной работой?
7. Верно ли, что Вам приятнее и проще проводить время с книгами или за каким-либо другим занятием, чем с людьми?
8. Если возникли какие-либо помехи в осуществлении Ваших намерений, то легко ли Вы отступаете от них?
9. Легко ли Вы устанавливаете контакты с людьми, которые значительно старше Вас по возрасту?
10. Любите ли Вы придумывать и организовывать со своими товарищами различные игры и развлечения?
11. Трудно ли Вы включаетесь в новую для Вас компанию?
12. Часто ли Вы откладываете на другие дни те дела, которые нужно было бы выполнить сегодня?
13. Легко ли Вам удастся устанавливать контакты с незнакомыми людьми?
14. Стремитесь ли Вы добиваться, чтобы Ваши товарищи действовали в соответствии с Вашим мнением?
15. Трудно ли Вы осваиваетесь в новом коллективе?
16. Верно ли, что у Вас не бывает конфликтов с товарищами из-за невыполнения ими своих обязанностей, обязательств?
17. Стремитесь ли Вы при удобном случае познакомиться и побеседовать с новым человеком?
18. Часто ли в решении важных дел Вы принимаете инициативу на себя?
19. Раздражают ли Вас окружающие люди и хочется ли Вам побыть одному?
20. Правда ли, что Вы обычно плохо ориентируетесь в незнакомой для Вас обстановке?
21. Нравится ли Вам постоянно находиться среди людей?

22. Возникает ли у Вас раздражение, если Вам не удастся закончить начатое дело?

23. Испытываете ли Вы чувство затруднения, неудобства или стеснения, если приходится проявить инициативу, чтобы познакомиться с новым человеком?

24. Правда ли, что Вы утомляетесь от частого общения с товарищами?

25. Любите ли Вы участвовать в коллективных играх?

26. Часто ли Вы проявляете инициативу при решении вопросов, затрагивающих интересы Ваших товарищей?

27. Правда ли, что Вы чувствуете себя неуверенно среди малознакомых Вам людей?

28. Верно ли, что Вы редко стремитесь к доказательству своей правоты?

29. Полагаете ли Вы, что Вам не доставляет особого труда внести оживление в малознакомую Вам компанию?

30. Принимаете ли Вы участие в общественной работе учебного учреждения?

31. Стремитесь ли Вы ограничить круг своих знакомых небольшим количеством людей?

32. Верно ли, что Вы не стремитесь отстаивать свое мнение или решение, если оно не было сразу принято Вашими товарищами?

33. Чувствуете ли Вы себя непринужденно, попав в незнакомую Вам компанию?

34. Охотно ли Вы приступаете к организации различных мероприятий для своих товарищей?

35. Правда ли, что Вы не чувствуете себя достаточно уверенным и спокойным, когда приходится говорить что-либо большой группе людей?

36. Часто ли Вы опаздываете на деловые встречи, свидания?

37. Верно ли, что у Вас много друзей?

38. Часто ли Вы смущаетесь, чувствуете неловкость при общении с малознакомыми людьми?

39. Правда ли, что Вас пугает перспектива оказаться в новом коллективе?

40. Правда ли, что Вы не очень уверенно чувствуете себя в окружении большой группы своих товарищей?

Задание 2. Составление плана действий по коррекции результатов, мешающих эффективному общению

Тест «уровень субъективного контроля»

Тест позволяет оценить уровень субъективного контроля, который у каждого человека постоянен и определяет его поведение в любых ситуациях, как в случае удачи, так и неуспеха. В основе теста — положение о том, что человек экстернального типа полагает, что происходящие с ним события являются действием внешних сил — случая, других людей и т.д. И от него не зависят. Человек же интернального типа считает происходящие с ним события результатом своей собственной деятельности.

На предложенные ниже вопросы ответьте "да" или "нет" в соответствии с вашим согласием или несогласием.

1. Продвижение по службе больше зависит от удачного стечения обстоятельств, чем от особенностей и усилий человека.

2. Большинство разводов происходит от того, что люди не хотят приспособливаться друг к другу.

3. Болезнь — дело случая: уж если суждено заболеть, то ничего не поделаешь.

4. Люди оказываются одинокими из-за того, что сами не проявляют интереса и дружелюбия к окружающим.

5. Осуществление моих желаний часто зависит от везения.

6. Бесполезно предпринимать усилия для того, чтобы завоевать симпатию других людей.

7. Внешние обстоятельства — родители и благосостояние — влияют на семейное счастье не меньше, чем отношения супругов.

8. Я часто чувствую, что мало влияю на то, что происходит со мной.

9. Как правило, руководство оказывается более эффективным, когда полностью контролирует действия подчиненных, а не полагается на их самостоятельность.

10. Мои отметки в школе чаще зависели от случайных обстоятельств, чем от моих собственных усилий.

11. Когда я строю планы, в общем верю, что смогу их осуществить.

12. То, что многим людям кажется удачей или везением, на самом деле является результатом долгих целенаправленных усилий.

13. Думаю, что правильный образ жизни может больше помочь здоровью, чем врачи и лекарства.

14. Если люди не подходят друг другу, то как бы они не старались наладить семейную жизнь они все равно не смогут.

15. То хорошее, что я делаю, обычно бывает по достоинству оценено другими.

16. Дети вырастают такими, какими их воспитывают родители.

17. Думаю, что случай или судьба не играют важной роли в моей жизни.

18. Я стараюсь не планировать далеко вперед потому, что многое зависит от того, как сложатся обстоятельства.

19. Мои отметки в школе больше всего зависели от моих усилий и степени подготовленности.

20. В семейных конфликтах я чаще чувствую вину за собой, чем за противоположной стороной.

21. Жизнь большинства людей зависит от стечения обстоятельств.

22. Я предпочитаю руководство, при котором можно самостоятельно определять, что и как делать.

23. Думаю, что мой образ жизни ни в коей мере не является причиной моих болезней.

24. Как правило, именно неудачное стечение обстоятельств мешает людям добиться успехов в своем деле.

25. В конце концов за плохое управление организацией ответственные сами люди, которые в ней работают.

26. Я часто чувствую, что ничего не могу изменить в сложившихся отношениях в семье.

27. Если я очень захочу, то могу расположить к себе любого.

28. На подрастающее поколение влияет так много разных обстоятельств, что усилия родителей по их воспитанию часто оказываются бесполезными.

29. То, что со мной случается, — это дело моих собственных рук.

30. Трудно бывает понять, почему руководители поступают так, а не иначе.

31. Человек, который не смог добиться успеха в своей работе, скорее всего не проявил достаточных усилий.

32. Чаще всего я могу добиться от членов моей семьи того, что я хочу.

33. В неприятностях и неудачах, которые были в моей жизни, чаще были виноваты другие люди, чем я сам.

34. Ребенка всегда можно уберечь от простуды, если за ним следить и правильно его одевать.

35. В сложных обстоятельствах я предпочитаю подождать, пока проблемы решаться сами собой.

36. Успех является результатом упорной работы и мало зависит от случая или везения.

37. Я чувствую, что от меня больше, чем от кого бы то ни было зависит счастье моей семьи.

38. Мне всегда было трудно понять, почему я нравлюсь одним людям и не нравлюсь другим.

39. Я всегда предпочитаю принять решение и действовать самостоятельно, а не надеяться на помощь других людей или на судьбу.

40. К сожалению, заслуги человека часто остаются непризнанными, несмотря на все его старания.

41. В семейной жизни бывают такие ситуации, которые невозможно разрешить даже при самом сильном желании.

42. Способные люди, не сумевшие реализовать свои возможности, должны в этом винить только самих себя.

43. Многие мои успехи были возможны только благодаря помощи других людей.

44. Большинство неудач в моей жизни произошло от неумения, незнания или лени и мало зависели от везения или невезения.

Обработка результатов:

Баллы начисляются, если дан ответ "да" на вопросы 2, 4, 11, 12, 13, 15, 16, 17, 19, 20, 22, 25, 27, 29, 31, 32, 34, 36, 37, 39, 42, 44, и если "нет" - на вопросы 1,

3, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 14, 18, 21, 23, 24, 26, 28, 30, 33, 35, 38, 40, 41, 43. *Максимальный балл 44.*

Высокий показатель соответствует высокому уровню субъективного контроля над любыми значимыми ситуациями. Такие люди считают, что большинство важных в их жизни событий — результат их собственных действий, что они могут ими управлять и, следовательно, чувствуют ответственность за свою жизнь и судьбу.

Низкий показатель уровня субъективного контроля показывает, что такие люди не видят связи между своими поступками и значимыми для них событиями в их жизни и полагают, что большинство их являются результатом случая или действий других людей. Опишите свой уровень субъективного контроля.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 3

ОТРАБОТКА НАВЫКОВ ПРИМЕНЕНИЯ КОММУНИКАТИВНЫХ ТЕХНИК И ПРИЕМОВ

Цель работы: диагностировать состояния своей агрессии, провести дифференцированное измерение тревожности.

Диагностический инструментарий: опросник басса-дарки «диагностика состояния агрессии»;

Ход работы:

1. Опросник басса-дарки «диагностика состояния агрессии» Опросник состоит из 75 утверждений, на которые испытуемый отвечает "да" или "нет".

1. Временами я не могу справиться с желанием причинить вред другим.

2. Иногда сплетничаю о людях, которых не люблю.

3. Я легко раздражаюсь, но быстро успокаиваюсь.

4. Если меня не попросят по-хорошему, я не выполняю.

5. Я не всегда получаю то, что мне положено.

6. Я не знаю, что люди говорят обо мне за моей спиной.

7. Если я не одобряю поведение друзей, я даю им это почувствовать.

8. Когда мне случалось обмануть кого-нибудь, я испытывал мучительные угрызения совести.

9. Мне кажется, что я не способен ударить человека.

10. Я никогда не раздражаюсь настолько, чтобы кидаться предметами.

11. Я всегда снисходителен к чужим недостаткам.

12. Если мне не нравится установленное правило, мне хочется нарушить его.

13. Другие умеют почти всегда пользоваться благоприятными обстоятельствами.

14. Я держусь настороженно с людьми, которые относятся ко мне несколько более дружелюбно, чем я ожидал.

15. Я часто бываю несогласен с людьми.
16. Иногда мне на ум приходят мысли, которых я стыжусь.
17. Если кто-нибудь первым ударит меня, я не отвечу ему.
18. Когда я раздражаюсь, я хлопаю дверями.
19. Я гораздо более раздражителен, чем кажется.
20. Если кто-то воображает себя начальником, я всегда поступаю ему наперекор.
21. Меня немного огорчает моя судьба.
22. Я думаю, что многие люди не любят меня.
23. Я не могу удержаться от спора, если люди не согласны со мной.
24. Люди, уваливающие от работы, должны испытывать чувство вины.
25. Тот, кто оскорбляет меня и мою семью, напрашивается на драку.
26. Я не способен на грубые шутки.
27. Меня охватывает ярость, когда надо мной насмеются.
28. Когда люди строят из себя начальников, я делаю все, чтобы они не зазнавались.
29. Почти каждую неделю я вижу кого-нибудь, кто мне не нравится.
30. Довольно многие люди завидуют мне.
31. Я требую, чтобы люди уважали меня.
32. Меня угнетает то, что я мало делаю для своих родителей.
33. Люди, которые постоянно изводят вас, стоят того, чтобы их "щелкнули по носу".
34. Я никогда не бываю мрачен от злости.
35. Если ко мне относятся хуже, чем я того заслуживаю, я не расстраиваюсь.
36. Если кто-то выводит меня из себя, я не обращаю внимания.
37. Хотя я и не показываю этого, меня иногда гложет зависть.
38. Иногда мне кажется, что надо мной смеются.
39. Даже если я злюсь, я не прибегаю к "сильным" выражениям.
40. Мне хочется, чтобы мои грехи были прощены.
41. Я редко даю сдачи, даже если кто-нибудь ударит меня.
42. Когда получается не по-моему, я иногда обижаюсь.
43. Иногда люди раздражают меня одним своим присутствием.
44. Нет людей, которых бы я по-настоящему ненавидел.
45. Мой принцип: "никогда не доверять "чужакам".
46. Если кто-нибудь раздражает меня, я готов сказать, что я о нем думаю.
47. Я делаю много такого, о чем впоследствии жалею.
48. Если я разозлюсь, я могу ударить кого-нибудь.
49. С детства я никогда не проявлял вспышек гнева.
50. Я часто чувствую себя как пороховая бочка, готовая взорваться.
51. Если бы все знали, что я чувствую, меня бы считали человеком, с которым нелегко работать.

52. Я всегда думаю о том, какие тайные причины заставляют людей делать что-нибудь приятное для меня.

53. Когда на меня кричат, я начинаю кричать в ответ.

54. Неудачи огорчают меня.

55. Я дерусь не реже и не чаще чем другие.

56. Я могу вспомнить случаи, когда я был настолько зол, что хватал попавшуюся мне под руку вещь и ломал ее.

57. Иногда я чувствую, что готов первым начать драку.

58. Иногда я чувствую, что жизнь поступает со мной несправедливо.

59. Раньше я думал, что большинство людей говорит правду, но теперь я в это не верю.

60. Я ругаюсь только со злости.

61. Когда я поступаю неправильно, меня мучает совесть.

62. Если для защиты своих прав мне нужно применить физическую силу, я применяю ее.

63. Иногда я выражаю свой гнев тем, что стучу кулаком по столу.

64. Я бываю грубоват по отношению к людям, которые мне не нравятся.

65. У меня нет врагов, которые бы хотели мне навредить.

66. Я не умею поставить человека на место, даже если он того заслуживает.

67. Я часто думаю, что жил неправильно.

68. Я знаю людей, которые способны довести меня до драки.

69. Я не огорчаюсь из-за мелочей.

70. Мне редко приходит в голову, что люди пытаются разозлить или оскорбить меня.

71. Я часто только угрожаю людям, хотя и не собираюсь приводить угрозы в исполнение.

72. В последнее время я стал занудой.

73. В споре я часто повышаю голос.

74. Я стараюсь обычно скрывать свое плохое отношение к людям.

75. Я лучше соглашусь с чем-либо, чем стану спорить.

Обработка результатов:

Ответы оцениваются по восьми шкалам следующим образом:

1. Физическая агрессия:

• "да" = 1, "нет" = 0: 1, 25, 33, 48, 55, 62, 68;

• "нет" = 1, "да" = 0: 9, 17, 41.

2. Косвенная агрессия:

• "да" = 1, "нет" = 0: 2, 18, 34, 42, 56, 63;

• "нет" = 1, "да" = 0: 10, 26, 49.

3. Раздражение:

• "да" = 1, "нет" = 0: 3, 19, 27, 43, 50, 57, 64, 72;

• "нет" = 1, "да" = 0: 11, 35, 69.

4. Негативизм:

- "да" = 1, "нет" = 0: 4, 12, 20, 23, 36;

5. Обида:

- "да" = 1, "нет" = 0: 5, 13, 21, 29, 37, 51, 58.
- "нет" = 1, "да" = 0: 44.

6. Подозрительность:

- "да" = 1, "нет" = 0: 6, 14, 22, 30, 38, 45, 52, 59;
- "нет" = 1, "да" = 0: 65, 70.

7. Вербальная агрессия:

- "да" = 1, "нет" = 0: 7, 15, 28, 31, 46, 53, 60, 71, 73;
- "нет" = 1, "да" = 0: 39, 66, 74, 75.

8. Чувство вины:

- "да" = 1, "нет" = 0: 8, 16, 24, 32, 40, 47, 54, 61, 67

Индекс враждебности включает в себя 5 и 6 шкалу, а индекс агрессивности (как прямой, так и мотивационной) включает в себя шкалы 1, 3, 7.

Враждебность = обида + подозрительность;

Агрессивность = физическая агрессия + раздражение + вербальная агрессия.

Интерпретация результатов теста: *нормой агрессивности является величина ее индекса, равная 21 ± 4 , а враждебности – $6-7 \pm 3$.*

Опишите как часто проявляются эти чувства и в каких ситуациях.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 4 СЕНСОРНЫЕ КАНАЛЫ, ИХ ДИАГНОСТИКА И ИСПОЛЬЗОВАНИЕ В ОБЩЕНИИ



Рис. 4.1. Типы восприятия информации

**Определение типа восприятия информации (визуальный,
аудиальный или кинестетический) по методике С. Ефремцева**

ИНСТРУКЦИЯ К ТЕСТУ

Прочитайте предлагаемые утверждения. Поставьте знак «+», если Вы согласны с данным утверждением, и знак «-», если не согласны.

1. Люблю наблюдать за облаками и звездами.
2. Часто напеваю себе потихоньку.
3. Не признаю моду, которая неудобна.
4. Люблю ходить в сауну.
5. В автомашине цвет для меня имеет значение.
6. Узнаю по шагам, кто вошел в помещение.
7. Меня развлекает подражание диалектам.
8. Внешнему виду придаю серьезное значение.
9. Мне нравится принимать массаж.
10. Когда есть время, люблю наблюдать за людьми.
11. Плохо себя чувствую, когда не наслаждаюсь движением.
12. Видя одежду в витрине, знаю, что мне будет хорошо в ней.
13. Когда услышу старую мелодию, ко мне возвращается прошлое.
14. Люблю читать во время еды.
15. Люблю поговорить по телефону.
16. У меня есть склонность к полноте.
17. Предпочитаю слушать рассказ, который кто-то читает, чем читать самому.
18. После плохого дня мой организм в напряжении.
19. Охотно и много фотографирую.
20. Долго помню, что мне сказали приятели или знакомые.
21. Легко могу отдать деньги за цветы, потому что они украшают жизнь.
22. Вечером люблю принять горячую ванну.
23. Стараюсь записывать свои личные дела.
24. Часто разговариваю с собой.
25. После длительной езды на машине долго прихожу в себя.
26. Тембр голоса многое мне говорит о человеке.
27. Придаю значение манере одеваться, свойственной другим.
28. Люблю потягиваться, расправлять конечности, разминаться.
29. Слишком твердая или слишком мягкая постель для меня мука.
30. Мне нелегко найти удобную обувь.
31. Люблю смотреть теле- и видеофильмы.
32. Даже спустя годы могу узнать лица, которые когда-либо видел.
33. Люблю ходить под дождем, когда капли стучат по зонтику.
34. Люблю слушать, когда говорят.
35. Люблю заниматься подвижным спортом или выполнять какие-либо двигательные упражнения, иногда и потанцевать.
36. Когда близко тикает будильник, не могу уснуть.

37. У меня неплохая стереоаппаратура.
38. Когда слушаю музыку, отбиваю такт ногой.
39. На отдыхе не люблю осматривать памятники архитектуры.
40. Не выношу беспорядок.
41. Не люблю синтетических тканей.
42. Считаю, что атмосфера в помещении зависит от освещения.
43. Часто хожу на концерты.
44. Пожатие руки много говорит мне о данной личности.
45. Охотно посещаю галереи и выставки.
46. Серьезная дискуссия – это интересно.
47. Через прикосновение можно сказать значительно больше, чем словами.
48. В шуме не могу сосредоточиться.

КЛЮЧ К ТЕСТУ:

- *Визуальный канал восприятия:* 1, 5, 8, 10, 12, 14, 19, 21, 23, 27, 31, 32, 39, 40, 42, 45.
- *Аудиальный канал восприятия:* 2, 6, 7, 13, 15, 17, 20, 24, 26, 33, 34, 36, 37, 43, 46, 48.
- *Кинестетический канал восприятия:* 3, 4, 9, 11, 16, 18, 22, 25, 28, 29, 30, 35, 38, 41,
- 44, 47.

УРОВНИ ведущего типа восприятия:

- 13 и более – высокий;
- 8-12 – средний;
- 7 и менее – низкий.

ИНТЕРПРЕТАЦИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ:

Подсчитайте, количество положительных ответов в каждом разделе ключа. Определите, в каком разделе больше ответов «да» («+»). Это Ваш главный тип восприятия.

✱ **ВИЗУАЛ.** Часто употребляются слова и фразы, которые связаны со зрением, с образами и воображением. Например,: «не видел этого», «это, конечно, проясняет все дело», «заметил прекрасную особенность». Рисунки, образные описания, фотографии значат для данного типа больше, чем слова. Принадлежащие к этому типу люди моментально схватывают то, что можно увидеть: цвета, формы, линии, гармонию и беспорядок.

✱ **АУДИАЛ.** «Не понимаю, что мне говоришь», «это известие для меня...», «не выношу таких громких мелодий» – вот характерные высказывания для людей этого типа; огромное значение для них имеет все, что акустично: звуки, слова, музыка, шумовые эффекты.

✱ **КИНЕСТЕТИК.** Тут чаще в ходу другие слова и определения, например: «не могу этого понять», «атмосфера в квартире невыносимая», «ее слова глубоко меня тронули», «подарок был для меня чем-то похожим на теплый дождь». Чувства и впечатления людей этого типа касаются, главным

образом, того, что относится к прикосновению, интуиции, догадке. В разговоре их интересуют внутренние переживания.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 5

РАЗРАБОТКА СЦЕНАРИЯ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ И ОПРЕДЕЛЕНИЕ ИХ РОЛИ В МЕЖЛИЧНОСТНОМ ОБЩЕНИИ

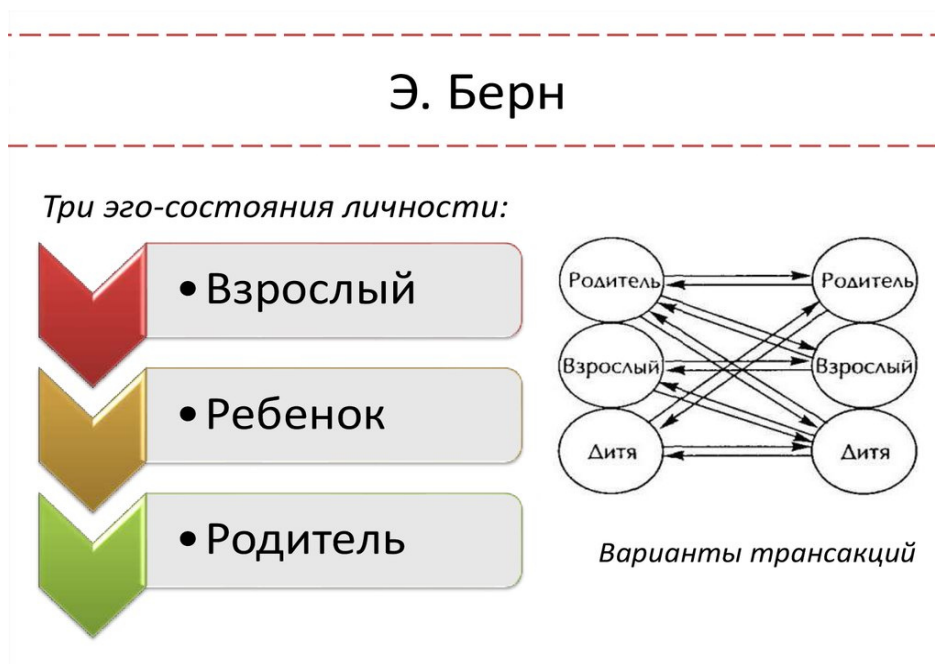


Рис. 5.1. Эго-состояния личности

Для этого по 10-бальной системе оцените состояния, которые в той или иной степени вы испытываете. Для этого начертите в своей тетради таблицу (табл. 5.1) и в соответствующих клеточках, проставьте ваш балл.

Таблица 5.1

Определение эго-состояния по Э. Берну

1	4	7	10	13	16	19	<i>Дитя</i>
2	5	8	11	14	17	20	<i>Взрослый</i>
3	6	9	12	15	18	21	<i>Родитель</i>

1. Мне порой не хватает выдержки.
2. Если мои желания мешают мне, то я умею их подавлять
3. Родители, как более зрелые люди, должны устраивать семейную жизнь своих детей.
4. Я иногда преувеличиваю свою роль в каких-либо событиях.
5. Меня провести нелегко.

6. Мне бы понравилось быть воспитателем.
7. Бывает, мне хочется подучиться как маленькому.
8. Думаю, что я правильно понимаю происходящие события.
9. Каждый должен выполнять свой долг.
10. Нередко я поступаю не как надо, а как мне хочется.
11. Принимая решения, я стараюсь думать о его последствиях.
12. Младшее поколение должно учиться у старших как ему следует жить.
13. Я, как многие люди, бываю обидчив.
14. Мне удастся в людях видеть больше, чем они говорят о себе.
15. Дети должны безраздельно следовать указаниям родителей.
16. Я – увлекающийся человек.
17. Мой основной критерий оценки человека – объективность.
18. Мои взгляды непоколебимы.
19. Бывает, что я не уступаю в споре лишь потому, что не хочу уступать.
20. Правила оправданы лишь до тех пор, пока они полезны.
21. Люди должны соблюдать все правила независимо от обстоятельств.

Подсчитайте результаты по горизонтали. Это позволит определить соотношение в вашем психическом мире трех состояний вашего «Я» в личностной структуре. Верхняя строка – Дитя, средняя – Взрослый, нижняя – Родитель.

Распознавание эго-состояний осуществляется через анализ интонаций, поведения, выражения лица, жестов и положения тела, а также речевые клише, присущие конкретному типу ролей.

Таблица 5.2

Распознавание эго-состояний

	Родитель	Ребенок	Взрослый
Общее поведение	1. Автоматически оценивающее, ироничное, порицающее, наказывающее, обвиняющее, ищущее виновного, приказное, авторитарное. 2. Доброе, ободряющее, признательное, озабоченное, сочувствующее, помогающее, сверхзаботливое	1. Не заботясь о реакции окружающих, игривое, любознательное, творческое, хитрое, злорадное, излучающее избыток энергии, мечтательное. 2. Ощущение стыда, чувство вины, осторожное, боязливое, требующее одобрения, впадающее в отчаяние, скромное, неуверенное, жалующееся, придерживающееся правил. 3. Протест против более сильных и авторитетных, капризное, своенравное, непослушное, агрессивное	Раскрепощено, по-деловому, объективно, внимательно, прислушиваясь к собеседнику, без эмоций, задавая открытые вопросы, задумываясь

Типичные фразы	1. «Ты должен», «Ты не должен», «Это тебе нельзя», «Как ты только можешь», «Сколько тебе говорить одно и то же!», «Я не позволю так с собой обращаться!», «Прекрати это сейчас же!». 2. «Не ломай себе голову!», «Не так плохо, как кажется», «Не вешай нос», «Тебе это не по силам», «Я могу вас понять», «Иди, я сделаю за тебя»	1. «Я хочу», «Я бы очень хотел», «Прекрасно!», «Великолепно!», «Высший класс!», «Мне без разницы», «Так тебе и надо». 2. «Я не верю в свои силы», «Я не смогу это сделать», «Я боюсь», «Я попробую», «Я хотел только...», «Почему всегда я?». 3. «Я этого не хочу», «Оставьте меня в покое», «Проклятье!»	Все вопросы, начинающиеся со слов: Что? Когда? Где? Почему? Высказывания: возможно, вероятно, по моему мнению, я думаю, я полагаю, по моему опыту, др. все, что допускает возможность дискуссии
Интонация, манера говорить	1. Громко или тихо, твердо, высокомерно, насмехаясь, цинично, саркастически, с нажимом. 2. Тепло. успокаивающе, сочувственно	1. Громко, быстро, захлебываясь, печально. 2. Тихо, нерешительно, прерывающимся голосом, подавленно, нудно, жалуясь, покорно. 3. Гневно, громко, упрямо, угрюмо	Уверенно (без высокомерия), деловому (с личностной окраской), нейтрально, спокойно, без страстей и эмоций, ясно и четко
Жесты	1. Поднятый вверх указательный палец, руки на бедрах, руки скрещены перед грудью, ноги широко расставлены. 2. Поглаживание по голове	1. Напряженный или расслабленный корпус, рассеянность. 2. Опущенные плечи, склоненная голова, стоит навтыжку, пожимает плечами, кусает губы, напряжен, дружелюбен, мил. 3. Напряженность, угрожающая поза, упрямство, опущенная голова	Корпус прямой, его положение меняется в ходе беседы, верхняя часть туловища слегка наклонена вперед

Определите **стратегию своего поведения** в различных жизненных ситуациях. Перед Вами таблица 5.3, в которой обозначены типичные ситуации и возможные стратегии поведения. По 10-ти балльной системе оцените стратегии, которые Вы чаще всего применяете в общении с другими людьми. Если с Вашей точки зрения можно продолжить список стратегий – сделайте это.

Таблица 5.3

Стратегии поведения

	Стратегии поведения	Ситуация одобрения	Ситуация осуждения	Ситуация равнодушия	Ситуация неопределенная
1.	Я начинаю с анализа				

2.	Пытаюсь оправдать ожидания				
3.	Буду делать все наоборот				
4.	Заранее ничего сказать не могу				
5.	Я всегда теряюсь				
6.	Буду подражать тем людям, за которых меня принимают				

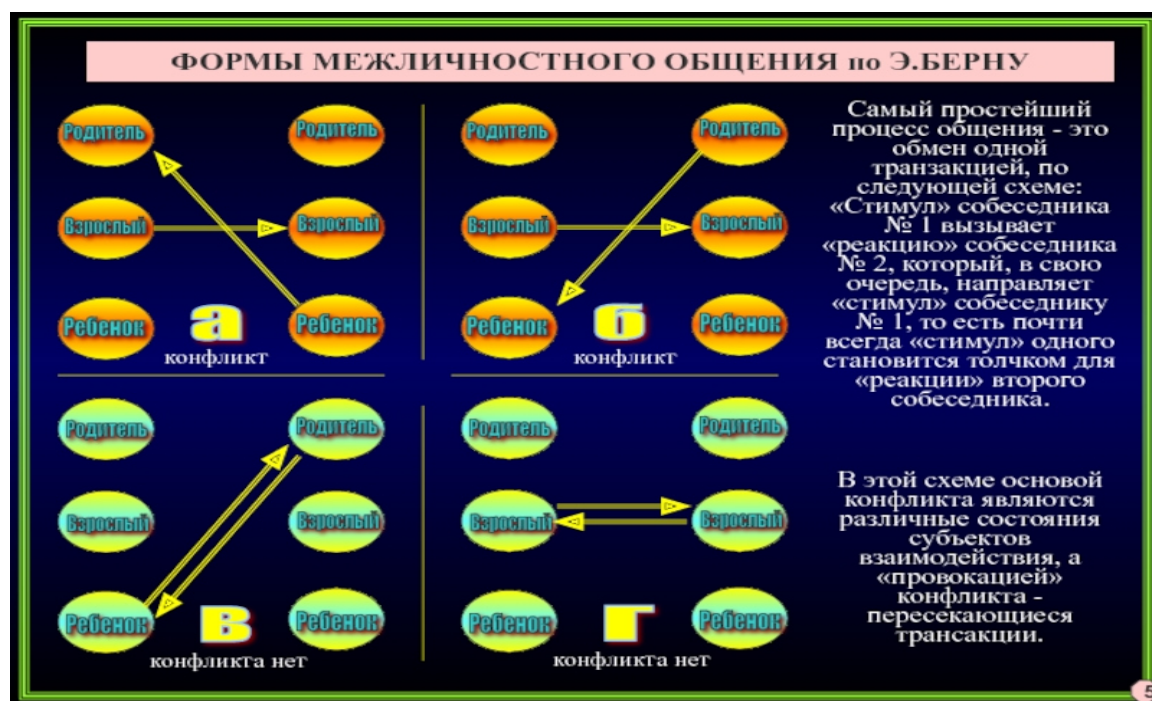


Рис. 5.2. Формы межличностного общения по Э.Берну

Подсчитайте количество баллов по горизонтали – и Вы получите рейтинг Ваших стратегий. Подсчет баллов по вертикали даст Вам возможность определить рейтинг ситуаций, которые для Вас более или менее затруднительны.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 6 МАНИПУЛЯТИВНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Цель занятия: Решение ситуативных задач: «Как не стать жертвой манипулятора».

Типы манипулятивных схем:

1. Пассивный манипулятор прикидывается беспощонным и вялым. Преднамеренно демонстрирует свою слабость, бьет на жалость.

2. Активный манипулятор пытается управлять другими людьми с помощью активных методов, таких как угрозы, шантаж, заставляя уступить.

3. Соревнующийся манипулятор воспринимает жизнь как постоянный турнир. Бросает вызов и не позволяет выйти из игры.

4. Безразличный манипулятор играет в безразличие, старается уйти, устранить от контактов. Демонстрирует, что его уже ничто не интересует и исход дела для него не важен, при этом заметно, что он обижен.

Психологический портрет манипулятора: личность закрытая, недоверчивая, неуверенная в себе, с низким ощущением самооценности (с негативной Я-концепцией), не цельная (манипулятор дробит себя на части «хорошие», которые выпячивает, и «плохие», которые во взаимодействии скрываются), к людям относится ритуально, интимности в отношениях избегает, эмоционально отстранен, эмоционально отстранен, но хорошо приспособливается, так как обладает социально-психологическими знаниями.

Люди не рождаются манипуляторами, а становятся ими.

Защита в манипуляции

Шаг первый. Логика.

Шаг второй. Неловкость.

Шаг третий. Сделайте свой выбор.

Шаг четвертый. Понят себя.

Пассивная защита

1. Никак не реагируйте.
2. Заговорите совсем о другом (основание то же).
3. Делайте вид, что «не поняли», о чем речь.
4. Соглашаетесь.
5. Переспросите.

Активные способы защиты от манипуляций предполагают:

1. Установка на распад технологических элементов влияния на адресата темпом задать уточняющий вопрос или переспросить.

2. Использование манипуляторных средств в своих интересах.

Контрманипуляция – наиболее сильная из защит – представляет собой ответную манипуляцию со стороны адресата, в которой используются обстоятельства, созданные первоначальным манипулятивным воздействием инициатора.

Психологический тренажер для развития психологического самбо

Инструкция. Внимательно прочитайте задание. Выберите тот ответ, который кажется вам наиболее конструктивным с точки зрения.

Помните о том, что ответ может быть либо в технике внешнего согласия, либо в технике английского профессора. Укажите, какая из 8 возможных интонаций является наиболее подходящей для данного ответа.

Ваш ответ будет оцениваться по двум параметрам: а) выбор подходящей формулировки; б) выбор подходящей интонации. Возможные интонации:

ЗА — задумчивая ВЕ — веселая

НА — напористая ГР — грустная
ХО — холодная СП — спокойная
ТЕ — теплая ЯЗ — язвительная

Задание 1

Манипулятор. Ну почему вы такой агрессивный? Адресат действительно ведет себя напористо.

Конструктивный ответ:

1. Если я не буду агрессивным, дело не сделается.
2. Я не агрессивный, а активный.
3. А вы почему такой пугливый?
4. Моя агрессивность меня поддерживает.

Задание 2

Манипулятор. Вы всегда такой придирчивый? Адресат действительно любит точность в мелочах.

Конструктивный ответ:

1. Всегда, всегда. Так что на легкую жизнь не надейтесь...
2. Нет, только по отношению к тем, кто не точен в работе...
3. Это только вам так кажется.

Задание 3

Манипулятор. Вы как-то очень уж долго думаете... Адресат действительно долго думает.

Конструктивный ответ:

1. Да-да... Это вы правильно заметили. Я все еще думаю...
2. Вы тоже в прошлый раз долго думали.
3. А вы уж как-то слишком быстро решаете, не взвесив ничего...
4. Я думаю не долго, а основательно.

Задание 4

Манипулятор. Пока вы думаете, мы потеряем нужный момент. Такая опасность действительно есть, и Адресат понимает это.

Конструктивный ответ:

1. Вы давите на меня!
2. Нужный момент наступит, когда я приму решение.
3. А если мы будем действовать, не подумав, то потеряем все.
4. Да, вы правы, решение нельзя откладывать.

Задание 5

Манипулятор. Ну, зачем так официально! Расслабьтесь... Адресат действительно говорит официальным тоном, так как хочет соблюдать определенную дистанцию с манипулятором.

Конструктивный ответ:

1. Это вы начали официально, а я продолжил в том же духе...
2. Почему официально? Просто торжественно
3. Конечно, официально. Все открыто, все по правилам. Мы же не на черном рынке.
4. Официальный стиль? Мне он помогает избежать неточностей и недоразумений.

Задание 6

Манипулятор. Ну почему у вас такое несчастное лицо!

Адресат действительно недоволен ходом разговора, можно сказать, несчастлив.

Конструктивный ответ:

1. Просто у меня такое лицо...
2. Почему несчастное? Совсем не несчастное.
3. Да и у вас лицо невеселое.
4. В великой мудрости много печали...

Задание 7

Манипулятор. Ты что, такая впечатлительная?

Адресат действительно очень чувствительный человек.

Конструктивный ответ:

1. А ты что, такая невпечатлительная?
2. Моя впечатлительность вряд ли тебя касается.
3. Не такая уж я и впечатлительная!
4. Да, у меня тонкая чувствительность.

Задание 8

Манипулятор. А вы уже уходите? Так рано?

Адресат действительно уходит с работы раньше, чем обычно, однако манипулятор находится с ним в равной позиции, и не может следить за его рабочим временем.

Конструктивный ответ:

1. Да, я ухожу.
2. Да. А что?
3. Да, ухожу. А вы имеете что-то против?
4. Да, мне в поликлинику нужно.

Задание 9

Манипулятор. Вы уже все проверили? Так быстро?

Адресат действительно закончил проверку быстрее, чем можно было ожидать.

Конструктивный ответ:

1. Да. Все в порядке.
2. Да. А что?
3. Да, проверил. А вам кажется, что я не мог этого сделать так быстро?
4. Да, у меня нет времени этим дольше заниматься.

Задание 10

Манипулятор. Похоже, ваш стиль работы не очень эффективен.

Адресат только что столкнулся с неудачей в своей работе.

Конструктивный ответ:

1. Это вам так кажется.
2. Надо будет подумать над вашими словами.
3. Сработает в долгосрочной перспективе.
4. Он не эффектен, но эффективен!

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 7 НАЦИОНАЛЬНЫЕ ОСОБЕННОСТИ ОБЩЕНИЯ

Цель занятия: Разработка сценариев взаимодействия и определение их роли в межличностном общении.

Механизмы межличностных перцепции:

1. Познание и понимание людьми друг друга (идентификация, эмпатия, аттракция);
2. Познание самого себя в процессе общения (рефлексия);
3. Прогнозирование поведения партнера по общению (казуальная атрибуция).

Тест Методика исследования самоотношения С.Р. Пантелеев (МИС)

Методика предназначена для выявления структуры самоотношения личности, а также выраженности отдельных компонентов самоотношения: закрытости, самоуверенности, саморуководства, отраженного самоотношения, самооценности, самопривязанности, внутренней конфликтности и самообвинения.

Самоотношение понимается в контексте представлений личности о смысле "Я" как выражение смысла "Я", как обобщенное чувство в адрес собственного "Я". В основу понимания самоотношения положена концепция самосознания В.В. Столина, который выделял три измерения самоотношения: симпатию, уважение, близость.

Методика допускает индивидуальное и групповое применение без ограничения времени. В случае группового обследования количество участников не должно превышать 15 человек. Длительность выполнения задания - 30 - 40 минут.

Инструкция. Вам предложен перечень суждений, характеризующих отношение человека к себе, к своим поступкам и действиям. Внимательно

прочитайте каждое суждение. Если Вы согласны с содержанием суждения, то в бланке для ответов, рядом с порядковым номером суждения поставьте "+", если не согласны, то "-". Работайте быстро и внимательно, не пропускайте ни одного суждения. Возможно, что некоторые суждения покажутся Вам излишне личными, затрагивающими интимные стороны Вашей личности. Постарайтесь определить их соответствие себе как можно искренне. Ваши ответы никому не будут демонстрироваться.

Опросник

1. Мои слова довольно редко расходятся с делами.
2. Случайному человеку я, скорее всего, покажусь человеком приятным.
3. К чужим проблемам я всегда отношусь с тем же пониманием, что и к своим.
4. У меня нередко возникает чувство, что то, о чем я с собой мысленно разговариваю, мне неприятно.
5. Думаю, что все мои знакомые относятся ко мне с симпатией.
6. Самое разумное, что может сделать человек в своей жизни, это не противиться собственной судьбе.
7. У меня достаточно способностей и энергии воплотить в жизнь задуманное.
8. Если бы я раздвоился, то мне было бы довольно интересно общаться со своим двойником.
9. Я не способен причинять душевную боль самым любимым и родным мне людям.
10. Я считаю, что не грех иногда пожалеть самого себя.
11. Совершив какой-то промах, я часто не могу понять, как же мне могло прийти в голову, что из задуманного могло получиться что-нибудь хорошее.
12. Чаще всего я одобряю свои планы и поступки.
13. В моей личности есть, наверное, что-то такое, что способно вызвать у других острую неприязнь.
14. Когда я пытаюсь оценить себя, я прежде всего вижу свои недостатки.
15. У меня не получается быть для любимого человека интересным длительное время.
16. Можно сказать, что я ценю себя достаточно высоко.
17. Мой внутренний голос редко подсказывает мне то, с чем бы я в конце концов не согласился.
18. Многие мои знакомые не принимают меня так уж всерьез.
19. Бывало, и не раз, что я сам остро ненавидел себя.
20. Мне очень мешает недостаток энергии, воли и целеустремленности.
21. В моей жизни возникали такие обстоятельства, когда я шел на сделку с собственной совестью.
22. Иногда я сам себя плохо понимаю.
23. Порой мне бывает мучительно больно общаться с самим собой.

24. Думаю, что без труда смог бы найти общий язык с любым разумным и знающим человеком.

25. Если я и отношусь к кому-нибудь с укоризной, то прежде всего к самому себе.

26. Иногда я сомневаюсь, можно ли любить меня по-настоящему.

27. Нередко мои споры с самим собой обрываются мыслью, что все равно выйдет не так, как я решил.

28. Мое отношение к самому себе можно назвать дружеским.

29. Вряд ли найдутся люди, которым я не по душе.

30. Часто я не без издевки подшучиваю над собой.

31. Если бы мое второе «Я» существовало, то для меня это был бы довольно скучный партнер по общению.

32. Мне представляется, что я достаточно сложился как личность, и поэтому не трачу много сил на то, чтобы в чем-то стать другим.

33. В целом меня устраивает то, какой я есть.

34. К сожалению, слишком многие не разделяют моих взглядов на жизнь.

35. Я вполне могу сказать, что уважаю сам себя.

36. Я думаю, что имею умного и надежного советчика в себе самом.

37. Сам у себя я довольно часто вызываю чувство раздражения.

38. Я часто, но довольно безуспешно пытаюсь в себе что-то изменить.

39. Я думаю, что моя личность гораздо интереснее и богаче, чем это может показаться на первый взгляд.

40. Мои достоинства вполне перевешивают мои недостатки.

41. Я редко остаюсь непонятым в самом важном для меня.

42. Думаю, что другие в целом оценивают меня достаточно высоко.

43. То, что со мной случается, - это дело моих собственных рук.

44. Если я спорю с собой, то всегда уверен, что найду единственно правильное решение.

45. Когда со мной случаются неприятности, как правило, я говорю: «И поделом тебе».

46. Я не считаю, что достаточно духовно интересен для того, чтобы быть притягательным для многих людей.

47. У меня нередко возникает сомнения: а таков ли я на самом деле, каким себе представляюсь?

48. Я не способен на измену даже в мыслях.

49. Чаще всего я думаю о себе с дружеской иронией.

50. Мне кажется, что мало кто может подумать обо мне плохо.

51. Уверен, что на меня можно положиться в самых ответственных делах.

52. Я могу сказать, что в целом я контролирую свою судьбу.

53. Я никогда не выдаю понравившиеся мне чужие мысли за свои.

54. Каким бы я ни казался окружающим, я то знаю, что в глубине души я лучше, чем большинство других.

55. Я хотел бы оставаться таким, какой я есть.

56. Я всегда рад критике в свой адрес, если она обоснована и справедлива.

57. Мне кажется, что если бы таких людей, как я, было больше, то жизнь изменилась бы в лучшую сторону.

58. Мое мнение имеет достаточный вес в глазах окружающих.

59. Что-то мешает мне понять себя по-настоящему.

60. Во мне есть немало такого, что вряд ли вызывает симпатию.

61. В сложных обстоятельствах я обычно не жду, пока проблемы разрешатся сами собой.

62. Иногда я пытаюсь выдать себя не за того, кто я есть.

63. Быть снисходительным к собственным слабостям - вполне естественно.

64. Я убедился, что глубокое проникновение в себя - малоприятное и довольно рискованное занятие.

65. Я никогда не раздражаюсь и не злюсь без особых на то причин.

66. У меня бывают такие моменты, когда я понимал, что меня есть за что презирать.

67. Я часто чувствую, что мало влияю на то, что со мной происходит.

68. Именно богатство и глубина моего внутреннего мира и определяют мою ценность как личности.

69. Долгие споры с собой чаще всего оставляют горький осадок в моей душе, чем приносят облегчение.

70. Думаю, что общение со мной доставляет людям искреннее удовольствие.

71. Если говорить откровенно, иногда я бываю очень неприятен.

72. Можно сказать, что я себе нравлюсь.

73. Я человек надежный.

74. Осуществление моих желаний мало зависит от везения.

75. Мое внутреннее «Я» всегда мне интересно.

76. Мне очень просто убедить себя не расстраиваться по пустякам.

77. Близким людям свойственно меня недооценивать.

78. У меня в жизни нередко бывают минуты, когда я сам себе противен.

79. Мне кажется, что я все-таки не умею злиться на себя по-настоящему.

80. Я убедился, что в серьезных делах на меня лучше не рассчитывать.

81. Порой мне кажется, что я какой-то странный.

82. Я не склонен пасовать перед трудностями.

83. Мое собственное «Я» не представляется мне чем-то достойным глубокого внимания.

84. Мне кажется, что, глубоко обдумывая свои внутренние проблемы, я научился гораздо лучше себя понимать.

85. Сомневаюсь, что вызываю симпатию у большинства окружающих.

86. Мне случалось совершать такие поступки, которым вряд ли можно найти оправдание.

87. Где-то в глубине души я считаю себя слабаком.
88. Если я искренне и обвиняю себя в чем-то, то, как правило, обличительного запала хватает ненадолго.
89. Мой характер, каким бы он ни был, вполне меня устраивает.
90. Я вполне представляю себе, что меня ждет впереди.
91. Иногда мне бывает трудно найти общий язык со своим внутренним «Я».
92. Мои мысли о себе по большей части сводятся к обвинениям в собственный адрес.
93. Я не хотел бы сильно меняться даже в лучшую сторону, потому что каждое изменение - это потеря какой-то дорогой частицы самого себя.
94. В результате моих действий слишком часто получается совсем не то, на что я рассчитывал.
95. Вряд ли во мне есть что-то, чего бы я не знал.
96. Мне еще многого не хватает, чтобы с уверенностью сказать себе: «Да, я вполне созрел как личность».
97. Во мне вполне мирно уживаются как мои достоинства, так и мои недостатки.
98. Иногда я оказываю «бескорыстную» помощь людям только для того, чтобы лучше выглядеть в собственных глазах.
99. Мне слишком часто и безуспешно приходится оправдываться перед самим собой.
100. Те, кто меня не любит, просто не знают, какой я человек.
101. Убедить себя в чем-то не составляет для меня большого труда.
102. Я не испытываю недостатка в близких и понимающих меня людях.
103. Мне кажется, что мало кто уважает меня по-настоящему.
104. Если не мелочиться, то в целом меня не в чем упрекнуть.
105. Я сам создал себя таким, каков я есть.
106. Мнение других обо мне вполне совпадает с моим собственным.
107. Мне бы очень хотелось во многом себя переделать.
108. Ко мне относятся так, как я того заслуживаю.
109. Думаю, что моя судьба сложится все равно не так, как бы мне хотелось теперь.
110. Уверен, что в жизни я на своем месте.

Обработка результатов и интерпретация

При обработке используется специальный "ключ", с помощью которого получают так называемые "сырые" баллы.

Совпадение ответа обследуемого с "ключом" оценивается в 1 балл. Сначала подсчитываются совпадения ответов по признаку "согласен", затем - по признаку "не согласен". Полученные результаты суммируются. Затем сумма "сырых" баллов по каждой из шкал с помощью специальной таблицы переводится в стены. Стены служат основанием для интерпретации.

Таблица 7.1

Ключ

Шкала	Согласен	Не согласен
1. Замкнутость	1,3,9,48,53,56,65	21,62,86,98
2. Самоуверенность	7,24,30,35,36,51,52,58,61,73,82	20,80,103
3. Саморуководство	43,44,45,74,76,84,90,105,106,108,110	109
4. Отраженное самоотношение	2,5,29,41,42,50,102	13,18,34,85
5. Самоценность	8,16,39,54,57,68,70,75,100	15,26,31,46,83
6. Самопринятие	10,12,17,28,40,49,63,72,77,79,88,97	-
7. Самопривязанность	6,32,33,55,89,93,95,101,104	96,107
8. Внутренняя конфликтность	4,11,22,23,27,38,47,59,64,67,69,81,91,94,99	-
9. Самообвинение	14,19,25,37,60,66,71,78,87,92	-

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 8

АНАЛИЗ ПРОИЗВОДСТВЕННЫХ КОНФЛИКТОВ И СОСТАВЛЕНИЕ АЛГОРИТМА ВЫХОДА ИЗ КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ

Цель занятия: Анализ производственных конфликтов и составление алгоритма выхода из конфликтной ситуации.



Рис. 8.1. Варианты поведения в конфликтных ситуациях



Рис. 8.2. Конфликтная ситуация

«Определение стиля поведения в конфликте»

Цель работы: определить свою конфликтность и стиль поведения в конфликтах.

Ход работы:

1. С помощью теста определите свой способ реагирования в конфликте. Выделите те способы, которыми вы пользуетесь чаще. Выберите суждение, которое наиболее типично для вашего поведения.

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

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

2. А) я стараюсь найти компромиссное решение;

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

3. А) обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего;

Б) иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.

4. А) я стараюсь найти компромиссное решение;

Б) я стараюсь не задеть чувств другого человека.

5. А) улаживая спорную ситуацию, все время пытаюсь найти поддержку у другого человека;

Б) стараюсь делать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

6. А) я пытаюсь избежать неприятностей для себя;
Б) я стараюсь добиться своего.
7. А) стараюсь отложить решение спорного вопроса, с тем чтобы со временем решить его окончательно;
Б) считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться в другом.
8. А) обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего;
Б) первым делом стараюсь определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.
9. А) думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникших разногласий;
Б) я прилагаю усилия, чтобы добиться своего.
10. А) я твердо стремлюсь добиться своего;
Б) я пытаюсь найти компромиссное решение.
11. А) первым делом стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые вопросы и интересы;
Б) стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения.
12. А) зачастую избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры;
Б) даю возможность другому человеку в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет навстречу.
13. А) предлагаю среднюю позицию;
Б) настаиваю, чтобы все было сделано, по-моему.
14. А) сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах;
Б) пытаюсь доказать другому логику и преимущество моих взглядов.
15. А) стараюсь успокоить другого и сохранить наши отношения;
Б) стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряжения.
16. А) стараюсь не задеть чувств другого;
Б) обычно пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.
17. А) обычно настойчиво стремлюсь добиться своего;
Б) стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
18. А) если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем;
Б) дам возможность другому остаться при своем мнении, если он идет мне навстречу.
19. А) первым делом пытаюсь определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы;
Б) стараюсь отложить спорные вопросы, с тем чтобы со временем решить их окончательно.
20. А) пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия;
Б) стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих.
21. А) во время переговоров стараюсь быть внимательным к другому;
Б) всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.

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

Б) отстаиваю свою позицию.

23. А) как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас;

Б) иногда предоставляю другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

24. А) если позиция другого кажется ему очень важной, я стараюсь идти ему навстречу;

Б) стараюсь убедить другого пойти на компромисс.

25. А) пытаюсь убедить другого в своей правоте;

Б) ведя переговоры, стараюсь быть внимательным к аргументам другого.

26. А) обычно я предлагаю среднюю позицию;

Б) почти всегда стремлюсь удовлетворить интересы каждого из нас.

27. А) зачастую стремлюсь избежать споров;

Б) если это сделает другого человека счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.

28. А) обычно настойчиво стремлюсь добиться своего;

Б) улаживая ситуацию, обычно стремлюсь найти поддержку у другого.

29. А) предлагаю среднюю позицию;

Б) думаю, что не всегда стоит волноваться из-за возникающих разногласий.

30. А) стараюсь не задеть чувств другого;

Б) всегда занимаю такую позицию в споре, чтобы мы совместно могли добиться успеха.

Обработка результатов:

Посчитайте количество совпавших ответов по каждому типу поведения:

Соперничество: 3а, 6б, 8а, 9б, 10а, 13б, 14б, 16б, 17а, 22б, 25а, 28а

Сотрудничество: 2б, 5а, 8б, 11а, 14а, 19а, 20а, 21б, 23а, 26б, 28б, 30б

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

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

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

Полученные количественные оценки сравниваются между собой для выявления наиболее предпочитаемой формы социального поведения в ситуации конфликта, тенденций его взаимоотношений в сложных условиях.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 9

ЭФФЕКТИВНОЕ ОБЩЕНИЕ И РАЦИОНАЛЬНОЕ ПОВЕДЕНИЕ В КОНФЛИКТЕ

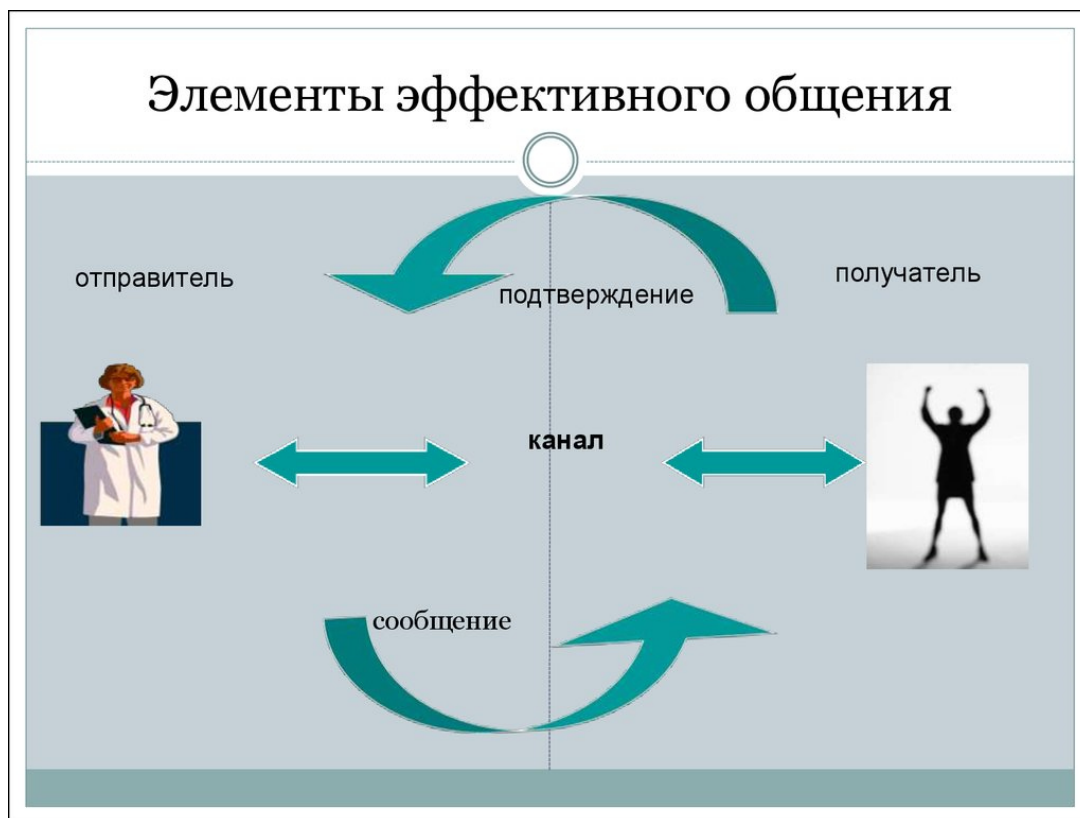


Рис. 9.1. Элементы эффективного общения

«Деловое общение»

Цель работы: определить стиль делового общения.

Ход работы:

Тест «Стиль делового общения»

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

1. Я люблю действовать.
2. Я работаю над решением проблем систематическим образом.
3. Я считаю, что работа в командах более эффективна, чем на индивидуальной основе.
4. Мне очень нравятся различные нововведения.
5. Я больше интересуюсь будущим, чем прошлым.
6. Я очень люблю работать с людьми.
7. Я люблю принимать участие в хорошо организованных встречах.
8. Для меня очень важными являются окончательные сроки.
9. Я против откладывании и проволочек.
10. Я считаю, что новые идеи должны быть проверены прежде, чем они будут применяться на практике.

11. Я очень люблю взаимодействовать с другими людьми. Это меня стимулирует и вдохновляет.
12. Я всегда стараюсь искать новые возможности.
13. Я сам люблю устанавливать цели, планы и т.п.
14. Если я что-либо начинаю, то доделываю это до конца.
15. Обычно я стараюсь понять эмоциональные реакции других,
16. Я создаю проблемы другим людям.
17. Я надеюсь получить реакцию других на свое поведение.
18. Я нахожу, что действия, основанные на принципе "шаг за шагом", являются очень эффективными.
19. Я думаю, что хорошо могу понимать поведение и мысли других.
20. Я люблю творческое решение проблем.
21. Я все время строю планы на будущее.
22. Я восприимчив к нуждам других.
23. Хорошее планирование ~ ключ к успеху.
24. Меня раздражает слишком подробный анализ.
25. Я остаюсь невозмутимым, если на меня оказывают давление.
26. Я очень ценю опыт.
27. Я прислушиваюсь к мнению других.
28. Говорят, что я быстро соображаю.
29. Сотрудничество является для меня ключевым словом.
30. Я использую логические методы для анализа альтернатив.
31. Я люблю, когда одновременно у меня идут разные проекты.
32. Я постоянно задаю себе вопросы.
33. Деля что-либо, я тем самым учусь.
34. Полагаю, что я руководствуюсь рассудком, а не эмоциями-
35. Я могу предсказать, как другие будут вести себя в той или иной ситуации.
36. Я не люблю вдаваться в детали.
37. Анализ всегда должен предшествовать действиям.
38. Я способен оценить климат в группе.
39. У меня есть склонность не заканчивать начатые дела.
40. Я воспринимаю себя как решительного человека.
41. Я ищу такие дела, которые бросают мне вызов.
42. Я основываю свои действия на наблюдениях и фактах.
43. Я могу открыто выразить свои чувства.
44. Я люблю формулировать и определять контуры новых проектов.
45. Я очень люблю читать.
46. Я воспринимаю себя как человека, способного интенсифицировать, организовать деятельность других.
47. Я не люблю заниматься одновременно несколькими вопросами.
48. Я люблю достигать поставленных целей.
49. Мне нравится узнавать что-либо о других людях.

50. Я люблю разнообразие.
51. Факты говорят сами за себя.
52. Я использую свое воображение, насколько это возможно.
53. Меня раздражает длительная, кропотливая работа.
54. Мой мозг никогда не перестает работать.
55. Важному решению предшествует подготовительная работа.
56. Я глубоко уверен в том, что люди нуждаются друг в друге, чтобы завершить работу.
57. Я обычно принимаю решение, особо не задумываясь.
58. Эмоции только создают проблемы.
59. Я люблю быть таким же, как другие.
60. Я не могу быстро прибавить пятнадцать к семнадцати.
61. Я примеряю свои новые идеи к людям.
62. Я верю в научный подход.
63. Я люблю, когда дело сделано.
64. Хорошие отношения необходимы.
65. Я импульсивен.
66. Я нормально воспринимаю различия в людях.
67. Общение с другими людьми значимо само по себе.
68. Люблю, когда меня интеллектуально стимулируют.
69. Я люблю организовывать что-либо.
70. Я часто перескакиваю с одного дела на другое.
71. Общение и работа с другими являются творческим процессом.
72. Самоактуализация является крайне важной для меня.
73. Мне очень нравится играть идеями.
74. Я не люблю попусту терять время.
75. Я люблю делать то, что у меня получается.
76. Взаимодействуя с другими, я учусь.
77. Абстракции интересны для меня.
78. Мне нравятся детали.
79. Я люблю кратко подвести итоги, прежде чем прийти к какому-либо умозаключению.
80. Я достаточно уверен в себе.

Обработка результатов:

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

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

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

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

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

Стиль 1 — ориентация на действие. Характерно обсуждение результатов, конкретных вопросов, поведения, ответственности, опыта, достижений, решений. Люди, владеющие этим стилем, прагматичны, прямолинейны, решительны, легко переключаются с одного вопроса на другой, часто взволнованы.

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

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

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

Опишите ваш стиль общения. Определите, какие бы вам подошли профессии, ориентируясь на ваш стиль общения. А какие профессии были бы для вас очень сложны.

Как лучше строить деловое общение, если:

1. *Ваш партнер принадлежит к людям стиля 1:* прежде всего, сконцентрируйте внимание на результатах сформулируйте заключение сразу после изложения позиции); сформулируйте ваши предложения (при этом не предлагайте слишком много альтернатив); будьте по возможности кратки; подчеркните практическую направленность ваших предложений; используйте визуальные средства (графики, схемы, таблицы и т.п.).

2. *Ваш партнер принадлежит к людям стиля 2:* будьте точны (опирайтесь на факты); в своём выступлении используйте следующий логический порядок: предыстория вопроса; современное его состояние; предполагаемый исход; разбейте ваши рекомендации на составные части; предлагая альтернативы, укажите положительные и отрицательные последствия их принятия; не торопите вашего партнера; упорядочите ваши предложения (1, 2, 3...).

3. *Ваш партнер принадлежит к людям стиля 3:* предварите деловые отношения небольшой беседой (не начинайте сразу разговор о деле); подчеркните связь между вашими предложениями и нуждами и проблемами людей; покажите, как то, что вы предлагаете, работало в прошлом; укажите, что

вас поддерживают (или поддержали бы) все уважаемые люди; при деловой переписке используйте неформальный стиль.

4. *Ваш партнер принадлежит к людям стиля 4*: отведите достаточное время для обсуждений; не раздражайтесь, если ваш партнёр, вместо того чтобы обсуждать существо проблемы, «ходит вокруг да около»; в своём вступительном слове постарайтесь обозначить данную проблему в более широком концептуальном контексте; подчеркните уникальность вашей идеи или темы; в письменном обращении в самом начале постарайтесь выделить ключевые понятия, которые лежат в основе ваших идей и предложений. Начинайте с общих положений, а затем переходите к частностям.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Корягина, Н. А. Психология общения: учебник и практикум для СПО / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. – М. : Изда – тельство Юрайт, 2018. – 437 с. – (Серия : Профессиональное образование). – ISBN 978 – 5 – 534 – 00962 – 0. – URL: [www.biblio – online.ru/book/58574FAE – 8EC8 – 4A02 – A773 – AF6F1BC2147B](http://www.biblio-online.ru/book/58574FAE-8EC8-4A02-A773-AF6F1BC2147B)

2. Садовская, В. С. Психология общения : учебник и практи- кум для СПО / В. С. Садовская, В. А. Ремизов. – 2 – е изд., испр. и доп. – М. : Издательство Юрайт, 2018. – 169 с. – (Серия : Професси- ональное образование). – ISBN 978 – 5 – 534 – 07046 – 0. – URL: [www.biblio – online.ru/book/E6D1A231 – D0C6 – 4392 – B157 – 1D829853AB8B](http://www.biblio-online.ru/book/E6D1A231-D0C6-4392-B157-1D829853AB8B)

3. Бороздина, Г. В. Психология общения : учебник и практикум для СПО / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общ. ред. Г. В. Бо- роздиной. – М. : Издательство Юрайт, 2018. – 463 с.– (Серия : Профессиональное образование). – ISBN 978 – 5 – 534 – 00753 – URL: [www.biblio – online.ru/book/17E15D39 – 446E – 4D42 – 9C60 – E5345C07660A](http://www.biblio-online.ru/book/17E15D39-446E-4D42-9C60-E5345C07660A)

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №1	
ФУНКЦИИ И ВИДЫ ОБЩЕНИЯ В СТРУКТУРЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ.....	4
ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №2	
КОММУНИКАТИВНЫЕ И ОРГАНИЗАТОРСКИЕ СПОСОБНОСТИ.....	7
ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №3	
ОТРАБОТКА НАВЫКОВ ПРИМЕНЕНИЯ КОММУНИКАТИВНЫХ ТЕХНИК И ПРИЕМОВ.....	11
ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №4	14

СЕНСОРНЫЕ КАНАЛЫ, ИХ ДИАГНОСТИКА И ИСПОЛЬЗОВАНИЕ В ОБЩЕНИИ.....	
ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №5	
РАЗРАБОТКА СЦЕНАРИЯ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ И ОПРЕДЕЛЕНИЕ ИХ РОЛИ В МЕЖЛИЧНОСТНОМ ОБЩЕНИИ.....	17
ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №6	
МАНИПУЛЯТИВНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ.....	20
ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №7	
НАЦИОНАЛЬНЫЕ ОСОБЕННОСТИ ОБЩЕНИЯ.....	24
ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №8	
АНАЛИЗ ПРОИЗВОДСТВЕННЫХ КОНФЛИКТОВ И СОСТАВЛЕНИЕ АЛГОРИТМА ВЫХОДА ИЗ КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ.....	29
ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №9	
ЭФФЕКТИВНОЕ ОБЩЕНИЕ И РАЦИОНАЛЬНОЕ ПОВЕДЕНИЕ В КОНФЛИКТЕ.....	32
БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК.....	37

СОЦИАЛЬНЫЕ КОММУНИКАЦИИ

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

к выполнению практических работ по дисциплине
«Социальные коммуникации» для студентов направления 27.03.02 Управление
качеством профиль: Энергетический менеджмент в строительстве и
промышленности

Составители:

Поцебнева Ирина Валерьевна

В авторской редакции

Подписано к изданию 03.06. 2021.

Объем данных

ФГБОУ ВО «Воронежский государственный технический университет»

394026 Воронеж, Московский проспект 14