

**Федеральное государственное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Московский государственный институт культуры»  
Кафедра рекламы и связей с общественностью**

«УТВЕРЖДЕНО»

Декан факультета  
музыкального искусства

Зорилова Л.С.

«18» мая 2015 г.

«УТВЕРЖДЕНО»

Зав. кафедрой  
рекламы и связей с  
общественностью

Малая О.Г

«7» мая 2015 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**ОСНОВЫ КОММУНИКАТИВНОЙ КУЛЬТУРЫ**

Направление 53.03.02 Музыкально-инструментальное искусство,

Профиль: Фортепиано

квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Форма обучения: очная, заочная

**МОСКВА 2015 Г**

### 1. Цели освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины (модуля) «Основы коммуникативной культуры» являются повышение уровня коммуникативной компетентности специалиста, что предполагает в первую очередь совершенствование умений воспринимать, анализировать, создавать и произносить тексты различных речевых жанров в типичных для их будущей профессиональной деятельности ситуациях общения.

### 2. Место дисциплины в структуре ООП ВО

Дисциплина относится к предметам по выбору цикла Б.3. Для изучения данного курса необходимы знания, получаемые последовательно в ходе изучения дисциплин общегуманитарного цикла: «Философия», «Культурология», «Социология». В ходе изучения сопутствующих и последующих профессионально-творческих дисциплин, при подготовке докладов и сообщений и начальной профессионализации, студенты получают возможность применить полученные знания и навыки для наиболее адекватного решения задач своей будущей профессиональной деятельности.

### 3. Формируемые компетенции в результате освоения дисциплины (модуля)

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

**Направление подготовки: 53.03.02 Музыкально-инструментальное искусство**  
*профили: Фортепиано,*

ОК – 6 - способен и готов понимать сущность и значение информации в развитии современного общества; использованием для решения коммуникативных задач современных технических средств и информационных технологий; знанием основных методов, способов и средств получения, хранения, переработки информации; наличием навыков работы с компьютером как средством управления информацией; способностью и готовностью работать с традиционными носителями информации

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

#### 1) Знать:

- об особенностях психических процессов в условиях общения
- о психологическом содержании социально и предметно ориентированного общения
- о психологических характеристиках участников общения, его видах и формах
- о культуре общения и его видах
- о сущности коммуникативной ситуации и об основных компонентах ситуации общения
- о современной системе вербального и невербального общения
- о тексте и речевых жанрах
- о культуре речевой деятельности в различных её видах
- о коммуникативных качествах личности
- об основных принципах и нормах делового общения

#### 2) Уметь:

- ориентироваться в ситуации общения, различать виды и формы общения
- анализировать и оценивать степень эффективности своей и чужой речи
- оценивать степень соблюдения этических и коммуникативных норм общения, а так же речевых и языковых норм
- определять причины коммуникативных удач и неудач в общении
- формулировать (осознавать и узнавать) основные и дополнительные речевые интенции коммуникантов
- создавать речевые произведения, характерные для рассматриваемых ситуаций общения

3) Владеть:

- методикой редактирования своей и чужой речи
- приемами и средствами психологического воздействия
- способами анализа и совершенствования публичной речи
- основами создания понятных текстов публичных информационных выступлений
- методикой самоанализа, самооценки и самоконтроля в процессе общения

4. Структура и содержание дисциплины (модуля) «Основы коммуникативной культуры»:

Общий объем:

Дневное отделение

вид занятий	всего часов		семестр
Лекционные	32	72	VII
Семинарские	4		VII
СРС	36		V II
Виды контроля:	Зачёт		V II

Заочное отделение

вид занятий	всего часов		семестр
Лекционно-практические	2+4	72	VIII, IX
СРС	34+32		VIII, IX
Виды контроля:	Зачёт		IX

Примерный учебный план:

Очная форма обучения

№ п/п	Раздел дисциплины	32 Ле кц ии	4 Се ми нар ы	36 Сам осто ят. раб ота	Техниче ские ср. обучени я и инфор.
1	Сущность и особенности общения	1		1	Ведение конспектов лекций
2	Основные типы и виды общения	1		2	Ведение конспектов лекций
3	Общение как информационный процесс		2	2	Ведение конспектов лекций
4	Психология восприятия человека человеком	2		1	Ведение конспектов лекций
5	Психология взаимодействия людей в процессе общения	2		2	Ведение конспектов лекций
6	Психология формирования взаимоотношений	2		2	Ведение конспектов лекций
7	Основные психологические механизмы процесса общения	2		2	Ведение конспектов лекций
8	Технология межличностных коммуникаций	1		2	Рубежный контроль
9	Устная речь в системе средств общения	1		2	Ведение конспектов лекций
10	Этикет как компонент коммуникативной культуры личности	2		2	Ведение конспектов лекций

11	Коммуникативные качества личности и их развитие		2	2	Ведение конспектов в лекций
12	Вхождение в группу	2		2	Ведение конспектов в лекций
13	Творческий полукруг	2		2	Ведение конспектов в лекций
14	Представление	2		2	Ведение конспектов в лекций
15	Запоминание имен	2		1	Ведение конспектов в лекций
16	Вступление в общение	2		1	Ведение конспектов в лекций
17	Настроение в общении	2		2	Ведение конспектов в лекций
18	Выбор партнера для общения	2		2	Ведение конспектов в лекций
19	Способы добиваться цели	2		2	Ведение конспектов в лекций
20	Тест самоконтроля	2		2	Письменная работа
	Зачет по курсу				Опрос по темам курса

#### Заочная форма обучения

№ п/п	Раздел дисциплины	Лекции	Семинары	Самостоят. работа	Технические ср. обучения и инфор.
-------	-------------------	--------	----------	-------------------	-----------------------------------

		8 сем. 2 часа		8 сем. 3 4 часа	
1	Сущность и особенности общения	0,5		8	Ведение конспектов в лекций
2	Основные типы и виды общения	0,5		8	Ведение конспектов в лекций
3	Общение как информационный процесс	0,5		8	Ведение конспектов в лекций
4	Психология восприятия человека человеком	0,5		10	Ведение конспектов в лекций
		9 сем. 4 часа		9 сем. 3 2 часа	
5	Психология взаимодействия людей в процессе общения			2	Ведение конспектов в лекций
6	Психология формирования взаимоотношений			2	Ведение конспектов в лекций
7	Основные психологические механизмы процесса общения			2	Ведение конспектов в лекций
8	Технология межличностных коммуникаций			2	Ведение конспектов в лекций
9	Устная речь в системе средств общения			2	Ведение конспектов в лекций
10	Этикет как компонент коммуникативной культуры личности			2	Ведение конспектов в лекций
11	Коммуникативные качества личности и их развитие			2	Ведение конспектов в лекций

12	Вхождение в группу		2	Ведение конспектов в лекций
13	Творческий полукруг		2	Ведение конспектов в лекций
14	Представление		2	Ведение конспектов в лекций
15	Запоминание имен		2	Ведение конспектов в лекций
16	Вступление в общение		2	Ведение конспектов в лекций
17	Настроение в общении		2	Ведение конспектов в лекций
18	Выбор партнера для общения		2	Ведение конспектов в лекций
19	Способы добиваться цели		2	Ведение конспектов в лекций
20	Тест самоконтроля		2	Письменная работа
	зачет по курсу			Опрос по темам курса

#### Содержание дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела
<b>Часть 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ КУРСА</b>		

1.	<p>СУЩНОСТЬ И ОСОБЕННОСТИ ОБЩЕНИЯ</p>	<p>Общение как процесс взаимосвязи и взаимодействия людей, в котором происходит обмен информацией, опытом, умениями и навыками, а также результатами деятельности. Полифункциональная сущность общения. Информационная функция межличностного взаимодействия, цель которой - обмен сообщениями, т.е. прием-передача определенных сведений в ответ на запрос, обмен мнениями, замыслами, решениями и т.д. Ценностно-ориентационная функция, заключающаяся в изменении личностно-смысловых структур партнера, включая сюда его взгляды, установки, намерения, представления, потребности.</p> <p>Регулятивно-координационная функция, смысл которой состоит в том, чтобы согласовать действия при осуществлении совместных действий. Аффективно-коммуникативная функция, направленная на изменение своего эмоционального состояния или на возбуждение в партнере определенных чувств и эмоций.</p> <p>Общение и деятельность. Обусловленность общения потребностями совместной деятельности. Общение и коммуникация: сходное и особенное. Коммуникация как действия, сознательно ориентированные на смысловое их восприятие другими людьми.</p> <p>Общение как способ передачи культуры. Усвоение духовных ценностей посредством литературы, искусства, средств массовой коммуникации. Организация и консолидация с помощью таких интеракций больших социальных общностей.</p> <p>Общение и формирование личности. Влияние общения на развитие и изменение гносеологического, аксиологического, праксиологического потенциалов человека. Обусловленность общения уровнем нравственного развития личности. Общение и золотое правило нравственности.</p>
----	---------------------------------------	---



2.	ОСНОВНЫЕ ТИПЫ И ВИДЫ ОБЩЕНИЯ	<p>Понятие о деловом общении и общении в сфере нерабочего времени. Формальное и неформальное взаимодействие человека с человеком.</p> <p>Общение, обслуживающие разнообразные виды любительской деятельности и общение ради общения. Досуговое взаимодействие, базирующееся на совместной познавательной деятельности, восприятии произведений искусства, социальном, художественном, прикладном, техническом творчестве.</p> <p>Сущность и особенности самоцельного общения. Дружеские контакты, стимулируемые потребностями в душевном сближении с людьми. Общение, не связанное с решением конкретных жизненных проблем и осуществляемое ради удовольствия от самой встречи. Характерные черты свободного общения: полная добровольность вступления в контакты, выбор партнеров по собственному желанию, нерегламентированность контактов функциональными обстоятельствами.</p> <p>Прямое и косвенное общение. Прямое общение как непосредственный контакт человека с человеком. Пространственно-временная дистанция между партнерами в косвенном, опосредованном общении. Дичностно-ориентированное общение как взаимодействие по принципу тет-а-тет. Сущностные особенности социально-ориентированного общения, построенного на обращении к группе в форме аудитории, публики и т.д. Роль в организации социально-ориентированного общения средств массовой коммуникации.</p> <p>Классификация общения в зависимости от особенностей партнера. Общение реального субъекта с реальным партнером. Общение человека с иллюзорным партнером. Воображаемый партнер и особенности взаимодействия с ним. Специфика партнерства в сфере художественного общения.</p>
----	------------------------------	---

3.	<p style="text-align: center;">ОБЩЕНИЕ КАК ИНФОРМАЦИОННЫЙ ПРОЦЕСС</p>	<p>Взаимодействие и информация. Информация как знания, которые передаются. Основные компоненты коммуникативного процесса: источник информации, передатчик информации, приемник информации, канал связи. Важнейшие свойства информации: количество, ценность, истинность, полнота, оперативность. Семантическая, синтаксическая и прагматическая характеристика информационной деятельности. Общение как субъект-субъектная связь.</p> <p>Типология коммуникации. Классифицирование их по типу отношений между участниками (межличностная, публичная, массовая) и по средствам общения (речевая, паралингвистическая, вещественно-знаковая).</p> <p>Основные виды, сообщений: информативные, побудительные, экспрессивные. Использование в коммуникативных целях средств информационной технологии. Понятие о содержании общения. Возможности обмена в процессе межличностных коммуникаций сведениями, знаниями, оценками, опытом, переживаниями.</p> <p>Возможности педагогической корректировки содержания общения. Основные задачи корректировки. Пути корректировки: сублимация интересов, постановка альтернатив, сообщение неординарной информации, выдвижение проблем, которые ранее не привлекали внимание и др.</p>
----	---	---

4.	<p>ПСИХОЛОГИЯ ВОСПРИЯТИЯ ЧЕЛОВЕКА ЧЕЛОВЕКОМ</p>	<p>Человек в роли субъекта, познающего и оценивающего других людей. Общее понятие о коммуникативно-перцептивных умениях и навыках.</p> <p>Внешне наблюдаемые данные о человеке. Физиогномика и установление психологических качеств личности по внешним признакам. Дистанцирование образа на основе ограниченной информации. Стереотипизация как распространение на человека характеристик определенной социальной группы. Временная и устойчивая апперцепция. Функции при восприятии человека человеком каузальной атрибуции. Искусство истолкования причин и мотивов поведения других.</p> <p>Интуиция в системе коммуникативно-перцептивных механизмов, смутные предчувствия о причинах появления которых люди не могут дать ясного ответа. Сущность и особенности экстрасенсорного восприятия. Возможность приема информации, не связанной с функционированием известных науке органов чувств. Эффект ореола и феномен аттракции.</p>
----	---	---

5.	<p style="text-align: center;">ПСИХОЛОГИЯ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ЛЮДЕЙ В ПРОЦЕССЕ ОБЩЕНИЯ</p>	<p>Типология причин, по которым люди вступают в общение друг с другом. Информационно-коммуникативные и регулятивно-коммуникативные функции межличностного взаимодействия. Основные цели ин-теракционного поведения: обман информацией, выражение определенных психологических состояний, достижения деятельностных результатов. Информационный, дискуссионный, исповедальный, прагматический, фактический виды взаимодействия.</p> <p>Развитие умений и навыков контактирования. Рефлексия как осознание того, каким воспринимается человек взаимодействующим с ним людьми. Прямая и обратная связь в процессе контакта. Анализ чужого поведения и реакция на обратную информацию. Способность понимать характер отражения воздействий по тону голоса, выражению лица, жестам, репликам, эмоциональному подтексту.</p> <p>Основные правила построения контакта. Недопустимость монологического общения. Искусство быть слушателем. Умение перехватывать инициативу и умение делать собеседника лидером контакта. Понятие об оптимальной дистанции в общении. Виды дистанций и способы их выражения. Форма обращений, тональность речи, пластическое выражение отношений. Умение прочесть дистанцию, предлагаемую партнером и отреагировать на предложение.</p> <p>Общее понятие о социальной фасилитации и социальной ингибиции. Коммуникативно-фасилитативное мастерство как умение облегчать партнеру ситуацию общения.</p>
----	---	---

6.	<p style="text-align: center;"><b>ПСИХОЛОГИЯ ФОРМИРОВАНИЯ ВЗАИМООТНОШЕНИЙ</b></p>	<p>Отношения и взаимоотношения: общее и особенное. Типология отношений. Положительные, отрицательные и индифферентные отношения. Отношения формальные, неформальные и избирательные. Отношения человек-человек и человек-группа.</p> <p>Основные формы эмоционального сближения в процессе общения. Общая характеристика приятельских взаимосвязей. Особенности их у детей, подростков и взрослых. Социально-психологические функции приятельства. Опора на феномен приятельства в деятельности педагога.</p> <p>Дружба как отношения между людьми, основанные на взаимной привязанности, духовной близости, общих стремлениях и интересах. Характерные черты дружеского общения. Познавательный, эмоциональный и поведенческие компоненты дружбы.</p> <p>Любовь в системе общего понимания человеческих взаимоотношений. Любовь как глубокое и интимное чувство, выражающееся в устремленности на другого человека. Проявление любви в форме эмоциональных переживаний оценочного отношения и избирательной направленности личности. Любовь как синтез биологического и духовного личностного и социального, интимного и общезначимого. Личностно-формирующий потенциал любви. Любовь как форма человеческих отношений, позволяющих человеку обрести подлинное «я».</p>
----	---	--

7.	<p style="text-align: center;">ОСНОВНЫЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ МЕХАНИЗМЫ ПРОЦЕССА ОБЩЕНИЯ</p>	<p>Механизмы влияния человека на человека в ходе общения. Сущность и особенности информирования. Информирование как способ воздействия на гносеологический потенциал личности. Убеждения в системе механизмов общения. Воздействие посредством убеждения на аксиологический потенциал личности, на ее установки и ориентации. Использование логических и эмоциональных доводов. Особенности процесса переубеждения.</p> <p>Внушение как процесс воздействия, связанного со снижением при восприятии сообщений сознательности и критичности. Основные типы внушения. Суггестор и суггеренд. Правила реализации внушающего воздействия. Особенности примера как способа влияния человека на человека в сфере общения.</p> <p>Общая характеристика механизмов отражения влияний. Критическое отражение воздействий. Заражение. Подражание. Идентификация. Мода.</p> <p>Возможности педагогической регуляции процессов влияния и отражения влияний при взаимодействии человека с человеком.</p>
----	--	---

8.

ТЕХНОЛОГИЯ  
МЕЖЛИЧНОСТНЫХ  
КОММУНИКАЦИЙ

Понятие о прямой и косвенной самопрезентации. Стилль и манера поведения как презентационный фактор коммуникации. Передача другим желаемого представления о себе. Умение производить благоприятное впечатление на людей.

Зависимость поведения человека в процессе общения от оценки себя. Особенности контактов, построенных по принципам на равных, сверху и снизу. Проявление в межличностном взаимодействии защитных механизмов.

Язык общения как система сигналов. Типология сигналов. Оптические, акустические и тактильные сигналы. Коммуникативные ритуалы с четким информационным содержанием.

Искусство эффективного слушания. Обратная связь и правила ее обеспечения. Информация, содержащая реакцию на поведение партнеров. Основные способы передачи сообщения о том, как воспринимаются высказывания и действия субъектов общения.

Проксемическое построение контакта. Различные способы расположения людей по отношению друг к другу в процессе общения. Основные факторы, обуславливающие дистанцию. Типы коммуникативной дистанции.

Семиотика внешнего облика общающихся. Знаковые свойства одежды и других личных вещей человека. Внешний облик как источник информации о принадлежности человека к определенной группе, об индивидуальных наклонностях, претензиях, стремлениях и т.д.

Кинетический язык общения. Роль в передаче информации мимики, пантомимики, жестов. Проявление в этих элементах характера, темперамента, ощущения своего статуса, отношения человека к другим людям.

Передача информации в тактильной форме. Типология ориентирующих прикосновений. Информационный потенциал контакта глазами. Взгляд как индикатор отношения к сообщениям и действиям партнера. Соотношение в передаче коммуникативной информации

9.	<p style="text-align: center;">УСТНАЯ РЕЧЬ В СИСТЕМЕ СРЕДСТВ ОБЩЕНИЯ</p>	<p>Общее понятие о слове. Основные отличия устной речи от письменной. Общепринятый язык и особенности его функционирования. Отказ в устной речи от типовых оборотов письменного языка. Импровизационность как особенность устной речи. Интонация, логические ударения и паузы. Непосредственность общения и ее влияние на эффективность коммуникации. Отбор лексических средств, грамматических форм и конструкций в соответствии с особенностями коммуникативной ситуации.</p> <p>Культура устной речи. Правильность, ясность и точность речи. Соблюдение норм общепринятого произношения. Грамматические приемы оживления речи. Обращение. Вопросно-ответный прием. Повторения. Эллиптические и назывные предложения. Стилизация речи. Синонимы, антонимы, перифразы. Художественная выразительность устной речи. Эпитеты. Сравнения. Метафоры и метонимии. Исторические и художественные образы. Литературные изречения, пословицы и поговорки. Игра слов. Ирония и шутка.</p> <p>Аппликатура речевого общения. Основные способы создания и выражения подтекста. Семантическое содержание разговорных аппликатур. Искусство дешифровки завуалированной информации. Основные пути и средства развития устной речи. Личностная система языкового совершенствования. Изучение законов и речевых норм языка. Знание психологии речевого общения. Роль литературы и искусства в овладении мастерством живого слова. Использование системы специальных упражнений. Понятие о голосовом тренинге. Овладение искусством живого слова в процессе повседневного общения.</p>
----	--	---



10.	ЭТИКЕТ КАК КОМПОНЕНТ КОММУНИКАТИВНОЙ КУЛЬТУРЫ ЛИЧНОСТИ	<p>Мораль и этикет — взаимосвязанные уровни предписаний о нормах межличностного взаимодействия. Мораль как фундамент этикета. Сущность этикетного регулирования внешних форм поведения. Основные функции этикета.</p> <p>Этикет, традиция и ритуал. Этикет как готовая линия коммуникативных действий. Символизация в этикете иерархии отношений. Отражение в этикетных предписаниях возрастных, социальных и половых позиций. Основные правила этикета, касающиеся формы приветствий, обращений, построения разговора, поведения в общественных местах, поведения за столом, отношения к старшим, женщинам и т.д. Служебный этикет и этикет в сфере дипломатии. Доброжелательность как основа вежливости. Конституирующая роль в правилах этикета понятия «добро». Уважение к другому человеку - ведущий принцип этикетных предписаний. Поведение человека в соответствии с готовыми правилами и включение в общение как творческий процесс. Необходимость и целесообразность сочетания ритуалов с творческим оформлением поведения самими его участниками.</p>
-----	--	--

11.	<p style="text-align: center;"><b>КОММУНИКАТИВНЫЕ КАЧЕСТВА ЛИЧНОСТИ И ИХ РАЗВИТИЕ</b></p>	<p>Коммуникативные способности и коммуникативные задатки. Природные предпосылки к эффективному общению. Типологические особенности высшей нервной системы. Подвижность психики. Запас нервной энергии. Соотношение первой и второй сигнальных систем. Сила торможения. Особенности темперамента.</p> <p>Общительность как потребность в общении и устойчивое стремление к нему. Неудовлетворенность в состоянии длительного уединения. Настойчивое стремление быть в обществе других людей. Естественное включение в контакты происходящие как бы сами собой. Эмоционально-положительное самочувствие в процессе общения.</p> <p>Коммуникативная энергичность. Способность легко, быстро и гибко Применять свои знания и опыт в решении задач, возникающих в ходе взаимодействия с партнерами. Умение заражать других, влиять на них, передавать им свое настроение и отношение к делам, событиям и людям.</p> <p>Эмпатическая способность как способность к проникновению в переживания другого человека. Эмоциональная, когнитивная и предикативная форм проявления этой способности. Обогащение эмпатической способности с ростом жизненного опыта личности. Возможности психопедагогического воздействия на развитие эмпатической способности.</p> <p>Социально-психологический такт. Обостренное чувство меры во взаимодействии с другим человеком. Четкое видение границ, выход за которые деформирует или нарушает контакт. Оперативная адаптация к особенностям партнера, умение индивидуализировать общение. Простота и естественность, способность всегда оставаться самим собой. Отсутствие в поведении наигранности и нарочитости. Развитое чувство ситуации.</p>
<p><b>Часть 2. ПРАКТИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ КУРСА</b></p>		

12.	ВХОЖДЕНИЕ В ГРУППУ	<p><i>Задача:</i> выразить свое доброе отношение к присутствующим, расположить их к себе, ознакомить с целью спецкурса, методикой проведения занятий.</p> <p>— Добрый день, дорогие товарищи! Я рада представленной возможности познакомиться с вами. Если вы согласны, то вместе попытаемся познакомиться и в определенной степени освоить некоторые приемы и способы общения людей, которые, возможно, помогут вашему преуспеванию в учебной и общественной работе, а в дальнейшем и в профессиональной сфере. Во всяком случае, Дейл Карнеги, американский специалист в сфере человеческих отношений практической деятельностью в этой области доказал, что это именно так. Давайте же и мы с вами попробуем проверить выводы Карнеги своей собственной практикой.</p>
13.	ТВОРЧЕСКИЙ ПОЛУКРУГ	<p><i>Задача:</i> Через простое физическое действие снять психологическое напряжение, которое образуется при встрече незнакомых людей, найти удобное для занятий месторасположение педагога и обучающихся.</p> <p>Мне бы хотелось, чтобы все мы на занятиях по общению чувствовали себя удобно и комфортно, при этом все видели меня и друг друга. Ручки, тетради, сумки нам не понадобятся, давайте их уберем в стороны, но так, чтобы они не создавали впечатление брошенных на вокзале вещей.</p> <p>Попробуем расставить стулья в аудитории так, чтобы каждый из вас видел всех своих товарищей и чтобы я видела каждого из вас. Что, если нам в центре поставить столы, а самим разместиться вокруг них? Всем ли удобно, все ли чувствуют себя свободно? Со столов уберем все лишнее. Наше общение будет длительным, не исключено, что вы хотите со своим другом (подругой) обменяться впечатлением или сообщить что-то, о чем забыли сказать до начала занятия. Для этого на столе будут лежать ручки и бумага, с тем, чтобы вы не мешали своим товарищам заниматься.</p>

14.	ПРЕДСТАВЛЕНИЕ	<p><i>Задача:</i> продемонстрировать малопривлекательность формального подхода к представлению.</p> <p>— Для работы все подготовлено и нам осталось только познакомиться. Меня зовут Валентина Степановна Садовская. Мне бы хотелось узнать Ваши имена и отчества. Поскольку невозможно осваивать приемы общения не зная, как обратиться друг к другу. Пожалуйста, если вы не возражаете, то назовите свои имена и отчества. Можно вас попросить начать представление (обращается к одному из присутствующих)? (преподаватель слушает внимательно, не перебивает, иногда говорит «спасибо», кивает в знак благодарности головой и переводит взгляд на следующего как бы прося его продолжать представление).</p>
-----	---------------	--

15.	ЗАПОМИНАНИЕ ИМЕН	<p><i>Задача №1.</i> Убедить в неэффективности формального подхода в представлении.</p> <p>— Спасибо большое. Но назвать свое имя еще не означает, что знакомство состоялось. Познакомиться можно только тогда, когда мы будем знать имена друг друга. Я думаю вы не обидитесь. Если я предложу вам проверить себя: запомнили ли вы имена, отчества своих одноклассников?</p> <p>Будьте любезны, если вас это не затруднит (обращается к одному из присутствующих), повторить имена, отчества присутствующих.</p> <p>(После попытки обучающихся повторить имена...)Спасибо большое. Кто бы мог еще повторить имена, отчества своих товарищей?</p> <p>(делаются попытки повторить имена и отчества).</p> <p>— Наверное, мы были не очень внимательны, и память нам в некоторых случаях изменила, поскольку практически никто не смог повторить безошибочно имен, отчеств присутствующих здесь.</p> <p><i>Задача №2.</i> Продемонстрировать механический способ запоминания.</p> <p>— Давайте попробуем еще раз представиться. Но уже другим способом. Мы не будем скрывать, что хотим запомнить имена и отчества своих одноклассников. Мы как бы будем тренировать свою память. Например: я первой называю свое имя и отчество. Тот, кто будет после меня (это может быть справа сидящий от меня), повторяет мое имя и называет свое, следующий повторяет мое имя, имя предшествующего товарища и называет свое..., так до тех пор, пока не будут названы имена всеми присутствующими. Условия понятны? Давайте попробуем. Итак, Валентина Степановна...</p> <p>(После упражнения)</p> <p>— Конечно, при большом желании, если поставить себе цель натренировать свою память. Можно овладеть механическим способом запоминания. Но я хочу успокоить тех, у кого сейчас это не очень получилось. Дело в том, что в реальной жизни есть более приемлемые и доступные способы запоминания.</p> <p><i>Задача №3:</i> Выявить у слушателей</p>
-----	------------------	--

16. ВСТУПЛЕНИЕ В ОБЩЕНИЕ

*Задача:* практически закрепить элементы вхождения в общение, создание благоприятного впечатления во время знакомства.

— Мы все время говорили о технологической стороне запоминания имени человека, с которым знакомимся. И этого было бы достаточно, если бы речь шла о запоминании неодушевленных предметов. Но мы рассматриваем с вами представление не само по себе, а как начало, вступление человека в общение с другими людьми! Это еще не само общение, но от того, каким будет представление, зависит судьба общения, его характер.

Как правило. Мы, представляясь другим людям, хотим произвести на них хорошее впечатление, хотим понравиться, в конце концов, расположить к себе людей, с которыми мы знакомимся.

Только люди ограниченные, недалёковидные, с низкой культурой, могут проявлять при знакомстве снобизм, высокомерие, пренебрежение..

Представьте себе, что я начала бы занятие не с того, что заверила вас в своем добром отношении к вам, а стала бы говорить о том, что мне не очень хотелось идти к вам на занятие и что мне это не очень нужно, но я сделала вам великое одолжение и вы, таким образом, должны быть мне очень благодарны, что я все-таки нахожусь здесь.

Какие чувства вы при этом будете испытывать? Какая будет ваша реакция на такое вступление?

(Могут высказаться обучающие).

Наверное, вы почувствуете, что вас оскорбили, унизили таким высокомерием. Вы не примете такого человека, произойдет отчуждение. В силу обстоятельств (учебная дисциплина, расписание), а главное, хорошего воспитания, вы не хлопнете дверью, останетесь в аудитории, но такой человек будет вам чужд.

Таким образом, от того, что и как мы говорим во время знакомства, зависит наше взаимное расположение, которое необходимо для доверительных, добрых отношений между

17. НАСТРОЕНИЕ В ОБЩЕНИИ

*Задача №1:* способствовать развитию интереса и внимания к окружающим людям.

— Вместе мы работаем уже достаточно время, чтобы понять, кто из нас в каком настроении.

Пожалуйста, кто бы мог рассказать о настроении своих коллег? (Обращаясь к одному из присутствующих по имени и отчеству) — не могли бы вы попробовать? Мне кажется, что вы из всех нас самый внимательный и, я бы сказала, наблюдательный человек. Попробуете? Хотелось бы, чтобы вы не только говорили, в каком настроении ваш коллега, но и высказали свои предположения, почему он в таком настроении.

(После слушателя)

— Кто бы мог дополнить, уточнить наблюдения своего товарища?

Что вы можете сказать о его настроении? Менялось ли оно на протяжении дня? Пожалуйста.

(Педагог может сам дополнить рассказ слушателей своими наблюдениями).

— Скажите, пожалуйста, что вы в первую очередь сделаете, когда встретитесь с каким-нибудь человеком? (Высказываются слушатели).

— Большинство сходится на том, что сначала надо оценить его, понять, в каком он настроении.

Таким образом, человек, вступающий в общение, должен быть внимательным к человеку. С которым собирается вступить в беседу, чувствовать его душевное состояние, его желание или нежелание в данный момент вступать с вами в контакт. Может быть, вы найдете возможность ему помочь, для этого вы должны быть искренни в своем стремлении. Запомним еще один совет Дейла Карнеги:

«Проявляйте искренний интерес к другим людям»

Давайте и эти слова американского специалиста в области человеческих отношений прикрепим рядом с первым советом и постараемся его запомнить.

*Задача №2.* Определить, какое настроение наиболее благоприятствует общению людей.

18. ВЫБОР ПАРТНЕРА ДЛЯ ОБЩЕНИЯ

*Задача №1:* Показать, какое значение в общении имеет выражение лица.

— Почему вы откликнулись на приглашение (обращаясь к одному из присутствующих)?

— От кого в вашей паре исходила инициатива?

— Как вам удалось пригласить партнера на танец (эти и другие вопросы поочередно задаются присутствующим)?

Приглашение на танец было сделано без единого слова: вы пользовались глазами, улыбкой, всем тем, что в обыденной жизни мы называем выражением лица. У вас было лицо, открытое для общения.

— Как вы думаете, какое лицо можно назвать открытым для общения? (Присутствующие могут говорить о значении глаз, улыбки, выражении лица и т.д.)

— Спасибо большое, каждый из вас по-своему прав. А теперь, пожалуйста, станьте по парам, лицом друг к другу. Все, кто стоят справа от меня, должны рассмешить своего партнера. Вспомните, как вы это делали в детстве. При этом не должно быть сказано ни единого слова (можно показать язык, состричь рожицу). Все, кто слева улыбнулся, запомните и остановите на лице улыбку. А теперь вы рассмешите своего коллегу. Стоп, запомните и остановите свою улыбку. Вот с таким лицом, готовым в любую минуту улыбнуться, вы и должны выходить из дома.

Психологи рекомендуют утром чуть подольше задержать взгляд на своем отражении в зеркале, показать себе язык и улыбнуться своей шутке. Именно такое выражение, а не «казенное» лицо должно быть у вас в течение дня. Обещайте себе это, прежде чем выйти на люди.

А вот что о роли выражения лица для женщин писал Дейл Карнеги: «...выражение, которое женщина «надевает» на лицо, производит большее впечатление, нежели платье, которое она надевает на свое тело. Общаясь, не скупитесь на улыбку, это поможет расположить к вам людей».

Давайте же запомним еще один совет Дейла Карнеги, который короче всех его



19.	<p style="text-align: center;"><b>СПОСОБЫ ДОБИВАТЬСЯ ЦЕЛИ</b></p>	<p><i>Задача:</i> найти наиболее благоприятные приемы располагать к себе людей.</p> <p>— Я обратила внимание, что не все начинали свой диалог с приветствия. Что это? Забывчивость, невнимательность, незнание или нежелание? Как вы думаете, почему это произошло?</p> <p>(высказываются обучающие).</p> <p>— Скажите пожалуйста, а как у вас бывает в жизни? Вы, обращаясь к человеку, приветствуете его или нет?</p> <p>— Как вы себя чувствуете, когда не отвечают на ваше приветствие? (Преподаватель может задать эти и другие вопросы с целью уточнить суждения присутствующих по данному вопросу).</p> <p>— Вернемся к диалогам. Могли бы вы (обращаясь по имени и отчеству к одному из обучающихся) назвать мотив и цель обращения своего партнера? Добился ли он своей цели? Кто, на ваш взгляд, был наиболее удачен в искусстве располагать к себе людей? Почему? (Присутствующие называют тех, кто не начинал сразу со своей просьбы, а сначала выражал человеку свое уважение и доброе отношение, подчеркивал значительность другого человека).</p> <p>— Многие из вас должны были прекратить общение в силу самых разных причин. Кто, на ваш взгляд, сделал это так, что его собеседник не обиделся, или как бы это можно было сделать, не нанося обиды другому человеку?</p> <p>(Обучающиеся могут предложить несколько вариантов того, как следует прервать разговор. Например, взглянув на часы, приветливо сказать: «Извините, я тороплюсь, если вы не возражаете, мы договорим в другой раз». Педагог может продолжить эту тему. Так, если осталось впечатление, что собеседник обижен, можно потом разыскать его, позвонить и еще раз принести извинения).</p> <p>-Все мы убедились, что воспитанный человек найдет возможность выразить другому человеку свое уважение и доброе отношение. Если он обращается с просьбой, то подчеркнет значительность поступка, который человек для него делает. При этом не будет чувствовать себя ущемленным, он щедр на похвалу.</p>
-----	---	---

20.	ТЕСТ САМОКОНТРОЛЯ	<p><i>Задача:</i> научиться анализировать свой стиль поведения и общения. (Всем обучающимся предлагается следующий тест самоконтроля):</p> <p>ТЕСТ САМОКОНТРОЛЯ Возможны два варианта проведения теста: первый — на занятии (когда останется для этого учебное время), второй — как домашнее задание (когда учебное время истекло).</p>
-----	-------------------	---

5. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

Тематика упражнений, заданий, ситуативных задач и тестов  
(рекомендуются также в качестве руководства для самостоятельного изучения курса студентами дневной и заочной формы обучения)

Эссе о своем имени  
 Эссе «Я горжусь своей родословной»  
 Анализ ритуала представления в художественной литературе.  
 Анализ методов поднятия настроения  
 Позитивные и негативные эмоции  
 Примеры комплиментов  
 Определение объективных причин конфликтов  
 Выявление субъективного фактора в конфликте  
 Определение конфликтогена  
 Определение позиций в конфликте  
 Определение уровня конфликта  
 Тестирование на уровень конфликта  
 Выявление вербальных и не вербальных способов общения  
 Систематизация психологических способов общения  
 Устное выступление

6. Практические задания и задания для самостоятельной работы студентов

Тема. АУТОТРЕНИНГ.

*Задача:* учить сосредоточиться на выполнении конкретной профессиональной задачи.

— Работа есть работа. Она требует от вас немалых физических и умственных усилий. Но помимо этого она требует еще и веры в себя. Предлагаю вам маленькую разминку, которая поможет быть смелыми и решительными. Сядем удобно, расслабимся, можно закрыть глаза, постарайтесь мысленно повторять за мной то, что я буду говорить.

В аутотренинге это упражнение называется «самоуспокоение»<sup>1</sup>. Для достижения самоуспокоения вы приняли удобное положение, закрыли глаза. Предлагается проводить дыхание «успокаивающего типа»: 2 сек. — вдох, 3 сек. — выдох, 1 сек. — пауза. Давайте попробуем.

(Установка дыхания производится по диктовку педагога).

После установки дыхания педагог произносит уверенно, не торопясь, с расстановкой (каждое слово на выдохе) формулы самоуспокоения: «Я совершенно спокойна (спокоен). Ничто меня не тревожит. Я перестала (перестал) спешить — все успеваю. Делаю все спокойно, уверенно и легко. Я все успеваю. Я уверена (уверен) в себе. Всегда сохраняю сдержанность, выдержку, юмор. Я всегда говорю спокойно, владею собой. Я выше мелочей, всегда спокоен и уверен в себе. Я заканчиваю каждое дело всегда внимательно — я верю себе. Решения принимаю уверенно, действую энергично. Решаю смело, уверенно. Думаю и действую решительно. На душе светло, спокойно. Живу интересно, радостно. Я полезен людям. Мне легко среди людей. Работу знаю — работаю легко. Я все могу.

(Формулы аутотренинга могут быть и иными<sup>2</sup>).

После формул самовнушения педагог предлагает «активизирующее» дыхание 4 сек. — вдох, 1 сек. — пауза, 1 сек. — выдох. Причем первый вдох — для снятия вялости с нижней части туловища, возникшей в результате расслабления, — производится «через ноги» («всасывать» воздух якобы через кончики пальцев ног), второй — «через руки» и третий — «через голову». Затем сокращать мимическую, жевательную и речевую мускулатуру, мышцы кистей. Например: наморщить нос, подвигать бровями, стиснуть зубы, произнести звукосочетания «и-э-а-о-у-ы». Одновременно с этим — несколько раз энергично сжать и разжать пальцы кистей. И, наконец, — открыть пошире глаза, сплести пальцы рук, вывернуть сплетенные руки вовнутрь и энергично потянутся, напрягая все тело. Глубоко вдохнуть, опуская вяло разомкнутые руки — резко выдохнуть. Повторить это три раза<sup>3</sup>.

## Тема. КОНКУРС НА ЗАМЕЩЕНИЕ ВАКАНТНОЙ ДОЛЖНОСТИ

*Задача:* помочь мобилизовать физические и духовные силы на выполнение конкретной производственной задачи.

— Начался новый рабочий день. Он принес новые дела, новые проблемы, но вам нечего бояться, вы зарядились энергией, вы молоды, красивы и сильны, вы верите в себя. Что бы вы не задумали, вы выполните.

Итак, в городе, где вы живете, создается центр досуга на основе совместного предпринимательства с рядом зарубежных фирм. Центр представляет собой супермодель зарубежной досуговой техники. Здесь бассейны-каскады, имитирующие водопады и морские волны, сауны, комнаты массажа, пляжи с искусственным солнцем, столовая-кафе, где с помощью автоматов-роботов вы сами себе готовите обед, пользуясь услугами компьютера, детские игровые комнаты, спортивный зал с большим количеством спортивных аттракционов, экспресс-фото и экспресс-кино, которое вы сами можете снять

---

<sup>1</sup> См., например: Калашников С.В. Эмоционально-активизирующая экспресс-методика аутогенной тренировки. — Москва-Кисловодск, 1984. — 25 с.

<sup>2</sup> Тексты заимствованы из книги: Васильева З.А., Любимская С.М. Резервы здоровья. — М.: Медицина, 1984. — С. 227-251/

<sup>3</sup> См. подробнее: Калашников С.В. Эмоционально-активизирующая экспресс-методика аутогенной тренировки. — Москва-Кисловодск, 1984. — С. 12-13.

и уйти домой с пленкой, непрерывный показ мультфильмов, детективов, комедий, фильмов ужасов на все вкусы и другие развлечения: катание на пони, карусели и т.д.

Вы — один из претендентов на пост генерального директора центра. На отборочной комиссии вы должны выступить со своей программой. Пожалуйста, вам дается несколько минут, чтобы подготовить свое выступление на отборочной комиссии.

Одновременно все мы — члены этой отборочной комиссии и после всех выступлений должны будем назвать имя генерального директора центра досуга.

(Обучающиеся готовятся).

Речь претендента

*Задача:* создать благоприятную обстановку для выступающих.

— Часть претендентов готова к выступлению, и мы начинаем работу отборочной комиссии. Комиссия может прервать выступающего, не дослушав его до конца, может задавать ему вопросы, уточнять детали программы. Но при этом члены комиссии проявляют максимум доброжелательности, уважительности и терпения.

(Каждый из присутствующих произносит свою программу деятельности центра досуга).

Выводы отборочной комиссии

*Задача:* научить обучающихся делать замечания таким образом, чтобы не обидеть человека.

Прежде чем перейти к обсуждению программ претендентов, мы в нашей аудитории вывесим несколько плакатов с правилами, которые сформулировал Дейл Карнеги и которые как нельзя лучше подходят к ситуации, в которой мы с вами оказались.

Первое из этих правил: «Проявляйте уважение к мнению другого» (плакат с помощью обучающихся вывешивается на видном месте). Следующее правило: «Дайте собеседнику возможность выговориться» и еще одно: «Начинайте с похвалы и искреннего признания достоинства человека». Прошу обратить внимание на еще одно, и в данном случае последнее, правило: «Обращая внимание людей на их ошибки, делайте это в косвенной форме».

Теперь переходим к обсуждению программ претендентов. Кто, по вашему мнению, достоин занять этот пост?

(Все присутствующие высказываются. Преподаватель следит, чтобы все были корректны, не допускали резких выражений и категоричности в суждениях. В случае, если голоса разделились, предлагается выступить кандидатам, которые из числа присутствующих набирают штат сотрудников центра. Важно, чтобы после обсуждения не было неудовлетворенных или обиженных людей).

Как бы вы поступили?

*Задача:* выработать способы, позволяющие без ущерба для себя и окружающих выйти из затруднительных положений, которые возникают при публичном выступлении.

— Мне остается только поздравить всех, кто занял вакантные должности в новом центре досуга, и пожелать в работе больших успехов. Наш конкурс прошел организованно, четко, без всяких накладок, и это нас всех радует. Но в жизни всякое случается, и мы должны быть готовы к самым непредвиденным обстоятельствам. Ну, например:

(далее преподаватель называет трудности, с которыми может столкнуться выступающий, присутствующие называют способы, которые можно применить, обсуждают наиболее удачные; обсуждение проводится в свободной форме, но

преподаватель умело управляет этим обсуждением, не давая эмоциям захватить присутствующих, не допускает возникновения нападков друг на друга, оскорбительных высказываний, а также чтобы присутствующие перебивали друг друга)

— что делать, если вдруг погаснет настольная лампа на трибуне или выйдет из строя освещение во всем зале?

— внезапно микрофон выходит из строя;

— вы оговорились, что будете делать?

— вы потеряли нить повествования, не знаете о чем дальше говорить... что будете делать?

— во время произнесения речи вы вдруг замечаете, что выпустили какой-либо важный пункт. Как вы поведете себя?

— во время вашего выступления ладя выходят из вала или откровенно зевают. Как поступите?

— а если отдельные слушателя ухмыляются, слушая вас и переговариваются друг с другом?<sup>4</sup>

— идет харкая дискуссия, а вам необходимо прервать говорящего, ваши действия?

### Переговоры

*Задача:* познакомить с особенностями общения во время заключения контракта.

Будем считать, что у вас была разминка перед самым ответственным моментом в вашей деятельности. А именно: вам предстоит заключить контракт о сотрудничестве с голландской фирмой Элбар, которая вложила средства в строительство вашего центра досуга, отвечающего современным требованиям досуговых предприятий.

Итак, генеральный директор избран, он укомплектовал штат работников, остальные представляют интересы фирмы Элбар. Нам предстоит переговоры между сотрудниками центра а нашими зарубежными партнерами. Тема переговоров: заключение контракта о взаимном сотрудничестве и, в частности, о прибылях. Вы должны обговорить обязанности одной и другой стороны и подписать контракт. После завершения деловой части вы должны обменяться презентами в знак уважения и добрых чувств, которые вы испытываете к своим зарубежным партнерам. Для организации переговоров, которые могут затянуться, необходимо организаторам переговоров (тем, на чьей территории они проходят) приготовить чай или кофе. На столы можно поставить минеральную воду, фрукты, В нашем случае переговоры проходят на территории центра досуга. Организаторы переговоров — сотрудники центра. Мы даем вам несколько минут для подготовки аудитории. Вместе с тем вы должны обдумать и содержание контракта, то есть, какие обязательства вы берете на себя, а какие, во вашему мнению, должны взята на себя партнеры. Обдумайте и экономические вопросы, как вы будете делить прибыль.

(Образец договора преподаватель может предложить группе).

Прежде чем мы начнем переговоры, позвольте предложить обобщенную схему переговоров:

— приветствие и введение в проблематику;

— характеристика проблемы предложения о ходе переговоров;

— изложение позиции (подробно и поочередно каждой стороной);

— ведение диалога (уточнение позиций, согласование различных точек зрения);

— подведение итогов;

---

<sup>4</sup> Примеры заимствованы из кн.: Эрнст Отто. Слово предоставлено вам. — М.: Экономика, 1988. — С. 78-79.

— завершение: подписание документов, вручение презентов, прощание.

(Далее преподаватель передает слово участникам группы. Ведущим выступает вновь избранный, директор центра досуга и его сотрудники).

#### Анализ переговоров

*Задача:* освоение метода анализа поведения партнера и самоанализа.

Преподаватель для анализа поведения партнера на переговорах (и самоанализа) просит обучающихся пользоваться примерной схемой, которую он вручает присутствующим. В ней показаны противоположные возможности поведения участников переговоров.

### ВОЗМОЖНОЕ ПОВЕДЕНИЕ ПАРТНЕРА НА ПЕРЕГОВОРАХ

готовность вести переговоры	отсутствие интереса к переговорам
компетентность	некомпетентность
конструктивная позиция	пассивная позиция
аргументированность	голословность высказываний
гибкость	отсутствие гибкости
готовность пойти навстречу партнеру	нежелание идти навстречу партнеру
концентрация на теме	отклонение от темы
готовность пойти на риск	нежелание рисковать
комплексный подход	односторонний подход

Участник переговоров в ответ на высказывания партнера:

— ведет себя не по-деловому, а излишне эмоционально, несдержанно;

— не аргументирует, а своенравно отстаивает свою позицию;

— не приводит новые факты, не выдвигает новые предложения, а излагает известные, мешающие решению проблемы позиции;

— участник переговоров не руководствуется общими интересами, совместной ответственностью за общее дело<sup>5</sup>.

(Преподаватель организует обсуждение проведенных переговоров и поведение участников переговоров).

#### Конфликтогены

---

<sup>5</sup> См. подробнее: Эрнст О. Слово предоставлено вам. — М.: Экономика, 1988. — С. 135-136.

*Задача:* научить принятию разумных решений, способствующих снятию конфликтной ситуации.

В наших предыдущих диалогах мы намного идеализировала нашу действительность. Все в них было благородно и чинно. В жизни же все бывает намного сложнее. Не успеете вы зайти в какое-либо учреждение, организацию, как на вас могут накричать, могут выразить свое презрение, да и просто оскорбить.

Как же сохранить в этих условиях чувство собственного достоинства? Можно, конечно, на хамство ответить хамством и, таким образом, самоутвердиться, а можно постараться найти другой способ, при котором вы будете «выше» того, кто позволил себе оскорбить вас.

В первом случае вы спровоцируете или, вернее, дадите разгореться конфликту, во втором — уйдете от него. В первом «попортите» себе нервы, во втором — сохраните их.

Рассмотрим это на конкретных примерах. Ваши ответы я буду записывать на доске. От ваших действий конфликт либо обострится, либо снимется.

— Как вы поступите, как ответите, если к вам обратились, явно демонстрируя:

А) позицию превосходства над вами;

Б) если публично дана отрицательная оценка вашей общественной или профессиональной деятельности;

В) вас незаслуженно обвинили в чем-либо...

Г) было публично объявлено, что вы ни в чем не разбираетесь...

(Преподаватель вносит ответы в схему, которая написана на доске)

КОНФЛИКТ ОБОСТРЯЕТСЯ

А)

Б)

В)

Г)

КОНФЛИКТНАЯ СИТУАЦИЯ СНЯТА

Во всех ситуациях конфликт был спровоцирован конфликтогеном<sup>6</sup>. Попробуем сформулировать их. (Вместе с присутствующими преподаватель называет конфликтогены, которые чаще всего провоцируют конфликт: позиция превосходства; отрицательная оценка, категоричность суждений; обвинение).

Мотивы конфликта

*Задача:* научить распознавать предпосылки конфликта.

— Мне бы хотелось предложить вам одну несложную задачку. Суть ее в следующем: Две рюмки составлены из десяти спичек. Необходимо переложить шесть спичек так, чтобы получился дом.

(Присутствующим раздаются спички и предлагается приступить к решению этой задачи. Во время работы преподаватель внимательно наблюдает за всеми. В решении задачи обучающиеся могут объединяться в группы по два–три человека).



<sup>6</sup> Этот термин заимствован нами у психолога А.П. Егидеса.

— Итак, у нас получилось несколько вариантов выполнения задачи.

На ваш взгляд, чей домик получился лучше, кто наиболее рационально выполнил условия задачи?

(Обучающиеся обсуждают способы решения задачи. Преподаватель очень осторожно провоцирует спор между присутствующими по вопросу, кто оказался более оригинальным при решении задачи).

— Позвольте мне задать вам еще один вопрос. Какого цвета этот лист бумаги?

(Преподаватель демонстрирует всем присутствующим обычный лист белой бумаги. Ответы самые разные: белый, матовый, с голубизной, серый и т.д.)

— Как мы сейчас убедились, при решении самого простого вопроса всегда существует несколько точек зрения. Даже в вопросе, какого цвета лист бумаги, не все были единодушны. Плохо это или хорошо?

(Обучающиеся пробуют ответить).

— А я бы ответила так, это ни хорошо, ни плохо, это нормально, это и есть сама жизнь. Ведь не случайно говорят: сколько людей, столько и мнений. Таким образом, предпосылки для спора, а значит и для конфликта, имеются везде, где мы живем, они в любой вещи, которые нас окружают. Но спор возникает тогда, когда мы считаем свое мнение, свое суждение верным, а суждение других ошибочным. Во втором примере (с листом бумаги) у нас спора не возникло. Каждый оказал, что он думает, и этим мы ограничились. А в первом случае спор возник. Как вы думаете, почему?

(Обучающиеся высказывают свои суждения, преподаватель помогает им прийти к заключению о том, что в первом случае надо было определить, чей домик лучше, кто лучше справился с задачей. Во втором случае так вопрос во стоял).

— Таким образом, мы вступаем в спор тогда, когда для нас решение того или иного вопроса имеет какое-то значение. Например, в профессиональной сфере решение производственной задачи влияет на наше продвижение по службе или от этого зависит судьба другой производственной задачи, которую мы решаем. Тогда мы становимся более настойчивы и более заинтересованы в том, чтобы наша точка зрения была принята другими членами коллектива. И вот в этом случае многое зависит от того, как мы умеем вести диалог.

Подвести итог мне бы хотелось правилом, которое сформулировал Дейл Карнеги:

«ЕДИНСТВЕННЫЙ СПОСОБ ДОБИТЬСЯ НАИЛУЧШЕГО РЕЗУЛЬТАТА В СПОРЕ — УКЛОНИТЬСЯ ОТ СПОРА».

— А чтобы этого достичь, Дейл Карнеги советует:

«ПРОЯВЛЯЙТЕ СОЧУВСТВИЕ К МЫСЛЯМ И ЖЕЛАНИЯМ ДРУГИХ ЛЮДЕЙ».

### Производственный конфликт — конфликт личный

*Задача:* способствовать развитию самоконтроля в конфликтных ситуациях.

— Все мы, когда спокойны и рассудительны, предпочитаем снять конфликтную ситуацию. Но это в тех случаях, когда ничто не ранит ваше чувство собственного достоинства. Но сумеем ли мы владеть собой, когда задето наша самолюбие, когда обида и негодование «захлестывают» нас. Попробуем разыграть такую ситуацию. В детстве мы очень любили играть в дочки-матери, учитель-ученики. Предлагаю игру «производственное собрание». На собрании подводят итоги работы коллектива, выясняют коэффициент индивидуального участия, с которым связано распределение премии членам коллектива.

Предположим, что участники собрания те, кто работает у нас в центре досуга; остальные выступают в роли экспертов. Они должны будут сделать анализ поведения всех



участников собрания. У каждого участника производственного собрания своя линия поведения, обозначенная в записке, которую я вам вручу. Желательно, чтобы никто не знал вашей линии поведения.

(Преподаватель раздает записки, дает несколько минут на обдумывание, подготовку и после того, как участники игры разобрались со своими заданиями, они приступают к показу).

#### ЛИНИЯ ПОВЕДЕНИЯ УЧАСТНИКОВ ПРОИЗВОДСТВЕННОГО СОБРАНИЯ:

Директор центра: Ваш центр в этом месяце не выполнил финансовый план. По вашему мнению, сотрудники центра ничего не делают для того, чтобы привлечь публику на ваши мероприятия. Особенно много претензий к зав. отделу киномероприятий, поскольку вы, со своей стороны сделали все, чтобы достать «кассовые», на ваш взгляд, фильмы. Практически простаивал концертный зал, поскольку зав. концертным залом проболела весь месяц и т.д.

Зав. отделом киномероприятий: Весь месяц вы работали «не покладая рук». Лично занимались рекламой, распространением билетов на киномероприятия, но в связи с тем, что появились видеосалоны, интерес к киномероприятиям резко упал. Вы рассчитываете на то, что получите в этом месяце премию, поскольку успели сделать покупки и желаете покрыть расходы на них за счет премии.

Зав. детским отделом: У вас все в порядке, план вы выполнили, на собрании вам не интересно, поскольку вы заранее знаете, что на нем будет. Ваш муж в командировке, дома ребенок ваш один, он учится в начальном классе

(Преподаватель может предложить и другие варианты поведения членов коллектива на собрании).

— Если участника готовы, пожалуйста, начинайте!

(После просмотра собрания).

— При обсуждении первыми скажут своя суждения эксперты, а затем мы послушаем и участников собрания.

(Во время обсуждения преподаватель обращает внимание присутствующих на то, при каких обстоятельствах производственные конфликты перерастают в личные, и на те способы, которые позволяют избежать этого).

— Завершая разговор о производственных конфликтах, позвольте напомнить еще один совет Дейла Карнеги:

**«ОДОБРЯЙТЕ ДАЖЕ НЕЗНАЧИТЕЛЬНЫЕ УСПЕХИ. ХВАЛИТЕ ЧЕЛОВЕКА ЗА ЕГО МАЛЕЙШИЕ ДОСТИЖЕНИЯ. БУДЬТЕ ЩЕДРЫ В ПОХВАЛАХ»**

(плакат вывешивается рядом с остальными).

#### МЕЖЛИЧНОСТНОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ

*Задача:* научиться анализировать свой стиль поведения и общения. (Воем обучающимся предлагается следующий тест самоконтроля):

#### ТЕСТ САМОКОНТРОЛЯ

Выберите из этих выражений те, которые вы употребляете чаще, и, выбрав, зачеркните его порядковый номер

1. «Я считаю, что...»
2. «Не ошибаюсь ли я, думая, что...»
3. «Это полная ерунда...»
4. «Мне близка другая точка зрения...»
5. «Я уверен, что...»

6. «У меня сложилось впечатление, что...»

7. «Делай, как я говорю...»

8. «Может быть, лучше сделаем так...»

Какие же выражения вы употребляете чаще?

Если отдаете предпочтение словосочетаниям под нечетными номерами, вы излишне категоричны в своих суждениях, и это чревато конфликтами.

Воля же отдаете предпочтение словосочетаниям, которые стоят под четными номерами, то, скорее всего, вы легко достигаете взаимопонимания с другими людьми.

Тест совместимости характеров

*Задача:* познакомить с психологическими способами определения психологической совместимости.

— Скажите, пожалуйста, какой брак можно считать счастливым?

(Обучающиеся высказывают свои суждения по данному вопросу. Преподаватель направляет это обсуждение, обобщает суждения и подводит обучающихся к выводу о том, что счастливый брак – это такой брак, в котором существует между супругами совместность интеллектуальная, физиологическая и психологическая. При этом отмечается, что интеллектуальная (или духовная) совместимость – это не образование, которое как раз может быть у супругов различным, а, скорее, среда общности интересов).

— У нас с вами есть реальная возможность апробировать тест совместимости характеров. Если вы не возражаете, я попрошу вас ответить по этому тесту.

(Обучающиеся разбиваются по парам. В случае, когда в группе нет юношей, могут заполнить тест две девушки).

#### ТЕСТ СОВМЕСТИМОСТИ ХАРАКТЕРОВ

№	Высказывания	Ваш ответ в баллах		
		верно	по-разному	неверно
1	Для меня легче спросить дорогу у прохожих, чем искать по схеме самостоятельно	2	1	0
2	Люблю выбирать и покупать цветы	2	1	0
3	Я стараюсь заводить знакомства, которые могут принести практическую пользу	2	1	0
4	По-моему, лучше действовать, чем размышлять	2	1	0
5	Меня раздражает неряшливый почерк или небрежно выполненная работа	2	1	0

6	По-моему, лучше смена горестей и радостей, чем однообразная жизнь	2	1	0
7	Думаю, нет такого, о чем нельзя было бы рассказать близкому человеку	2	1	0
8	Считаю, что если у человека есть доброта и такт, значит, есть самое главное	2	1	0
9	Мне нравится подшутить над тем, кто кажется не очень умным	2	1	0
10	Люблю лыжные прогулки (или летом – заплывы на длинные дистанции)	2	1	0
11	Думаю, что человек, не умеющий солидно держаться, вряд ли наделен большим умом	2	1	0
12	По-моему, чистая совесть важнее, чем материальные выгоды	2	1	0
13	Думаю, что если с людьми обходиться мягко, они теряют чувство ответственности	2	1	0
14	В пище мне нравится изысканность и разнообразие	2	1	0
15	Мне важно, что обо мне думают близкие, а мнение остальных меня мало волнует	2	1	0
16	Мне нравится обсуждать прочитанную книгу, просмотренные фильмы	2	1	0

#### ТАБЛИЦА ОТВЕТОВ

разница по четным суммам	разница по нечетным суммам	ОТВЕТ
--------------------------	----------------------------	-------

5	От 0 до 5	А) от 0 до 5	Вы гармоничная пара со схожими характерами
		Б) от 6 до 10	Вы гармоничная пара и неплохо дополняете друг друга
		В) от 11 и выше	Вы гармоничная пара, но между вами неизбежны выяснения отношений из-за различий в характере
10	От 6 до 5	А) от 0 до 5	У вас возможны определенные трудности во взаимоотношениях, но они легко преодолимы
		Б) от 6 до 10	Т р у д н о с т и преодолимы, но лишь со временем
		В) от 11 и выше	Т р у д н о с т и могут принять затяжной характер
выше	От 11 и выше	А) от 0 до 5	Вы разные люди, но умеете быстро приходить к согласию
		Б) от 6 до 10	Вы трудная пара, но внушает надежду ваша взаимодополняемость во взглядах и интересах
		В) от 11 и выше	Вы трудная пара

(После заполнения теста).

— Теперь хотелось бы послушать все пары, которые заполняли тест: какой, согласно тесту, является ваша пара по совместимости характера.

(После анализа результатов, полученных после ответа на тест).

В целом наша группа является группой с совместимыми взглядами, и это позволяет нам продолжать работу.

**Встреча гостей**

*Задача:* закрепить основные приемы общения людей в новых предлагаемых обстоятельствах, а именно в семье.

— Предположим (обращаясь к молодым людям, которые согласились в данных предлагаемых обстоятельствах сыграть роль супругов), что накануне прихода гостей вы поссорились. Поводом для ссоры могут послужить финансовые недоразумения. Ну, например, муж, не посоветовавшись с вами, часть зарплаты отдал своим родным или

истратил на свое хобби (книги, значки, марки...) Отменить прием гостей уже нельзя, они уже все в дороге, вам остались только самые последние приготовления. Пожалуйста, накрывайте стол к чаю, скоро придут первые гости.

— Часть гостей является приятельницами нашей милой хозяйки, часть гостей — товарищи мужа. Вы встречаетесь все вместе впервые. Остальное — в тех записках, которые я вам подготовила.

(Пока «супруги» готовят стол к приходу гостей, преподаватель всем «гостям» вручает задания. Например:

— вы товарищ мужа. В свое время вы отговаривали его от женитьбы. Вам не нравится, что теперь он не посещает ваших холостяцких вечеринок. Но теперь вы сами решили жениться и хотите представить другу свою девушку;

— вы коллега мужа по работе. Вы всегда очень симпатизировали ему, как вам казалось, и он — вам. Идти на вечеринку не хотелось, но вам очень хотелось увидеть его жену, чтобы понять, почему он выбрал именно ее;

— вы пошли в гости, потому что узнали, что там будет человек, который вам очень нравится. Решили использовать случай, чтобы, наконец, привлечь его внимание к себе, поближе познакомиться;

— вы в кругу сотрудников. Одна из коллег обсуждает одного молодого человека, не зная, что его жена находится в комнате. Вы это знаете, как поступите?

— вы были сейчас на концерте, где выступали ваши коллеги. Но особенно не понравился молодой человек, которого большинство присутствующих на вечеринке знают. Молодой человек ужасно бездарен (так, по крайней мере, кажется вам), он кривлялся и никакими выдающимися способностями не отличается (так думаете вы). Решили высказать свое суждение о нем всем присутствующим;

— вы в гостях, все идет прекрасно, но один из гостей допустил бестактность по отношению к хозяйкам дома. Что будете делать?)

— Во всем остальном полная свобода. Хозяйка должны встретить и принять гостей. Представить их друг другу. Гости должны вручить цветы, подарки, провизию, которые они принесли с собой. Все хотят хорошо и весело провести вечер. Пожалуйста!

(Обучающиеся приступают к выполнению задания).

### Застольная беседа

*Задача:* анализ ситуации, сложившейся во время застольной беседы.

— Я позволю себе прервать нашу встречу. Она действительно была очень приятной и естественной, как хозяйка, так и гости старались, чтобы их встреча бала очень приятной. Я понимаю, что своим вмешательством (я имею в виду те задания, которые я сформулировала перед вами) несколько усложнила во всех отношениях приятную встречу хороших и добрых людей. Мне бы хотелось, чтобы вы высказали свои суждения о том, что у вас получилось, а что нет и почему? Кто был безупречен в своем поведении, кто не совсем и допускал ошибки? Пожалуйста.

(Идет обсуждение, в ходе которого преподаватель обращает внимание на наиболее типичные ситуации, когда люди допускают оплошность, например: говорить о своих болезнях или обсуждать людей, которые отсутствуют за столом и др.)

### Супружеские конфликты

*Задача:* познакомить со способами разрешения супружеских конфликтов.

— Как вы поступите, если вам муж говорит, что завтра, в субботу, с утра пойдет с друзьями на рыбалку (в гараж помогать другу)? Вы планировали совместно отдохнуть: пойти на прогулку, в кино...

— Вы сообщили жене, что в субботу с утра идете с друзьями на рыбалку. В ответ слышите упреки в эгоизме, жена огорчается, плачет. Каким будет ваше поведение?<sup>7</sup>

— Ваш муж пришел утром. Что вы предпримите?

— Вы задержались до утра у друга, он купил видеомаягнитофон, и вы не заметили, как пробежало время. Жена ударила вас по щеке. Ваши действия?

(По этим и другим ситуациям преподаватель организует обсуждение линии поведения супругов и подводит это обсуждение к нескольким способам разрешения семейных конфликтов:

1. Уход от разрешения конфликта путем перевода разговора в другое русло. Например: сейчас не время, неуместно или некогда об этом говорить, давай отложим на «потом». Тут расчет на то, что «потом», может быть, партнер одумается, «остынет» и снимет свои обвинения, претензии.

2. Сглаживание, когда подвергшийся «атаке» супруг в данный момент признает себе виновным, хотя доводы и не приемлет, и таким образом успокаивает партнера. Такая тактика, правда, может подорвать доверие к нему: как же это так — признаешь, а не исправляешься. Но иногда помогает.

3. Компромисс, когда супруга, не откладывая в долгий ящик, приступают к совместному поиску приемлемого решения.

4. Псевдоразрешение по принципу: «Я иначе не умею и не собираюсь подстраиваться под кого бы то ни было».

5. Принуждение — навязывание партнеру своей позиции<sup>8</sup>

— Завершая наш разговор о семейных конфликтах, мне бы хотелось напомнить несколько правил Дейла Карнеги для супругов:

«Ни в коем случае не придирайтесь!!!»,

«Не критикуйте»,

«Не пытайтесь переделывать своего партнера».

Тест самоконтроля

*Задача:* ознакомить с методами самоконтроля в семейной жизни.

— По традиции завершаем наши занятия тестом самоконтроля. Вначале мы попросим мужчин ответить на вопросы, а затем женщин. Максимальное количество баллов — 100. Тот из мужчин, кто наберет большое количество баллов, будет в нашей группе самым выдающимся мужчиной, а женщина — самой выдающейся женщиной. Тест разработан Дейлом Карнеги, и в предисловии к тесту автор просит, обращаясь к супругам: «Может быть, вам имеет смысл ответить на эти вопросы, начисляя себе каждый раз десять очков, когда вы можете дать положительный ответ.

## ДЛЯ МУЖЕЙ

1. Ухаживаете ли вы за своей женой; преподносите ли ей иногда цветы, помня о ее дне рождения и о годовщине вашей свадьбы, проявляя при этом внимание, нежность?

<sup>7</sup> Психологический практикум заимствован из книги: Супружеская жизнь: гармония и конфликты. — М.: Профиздат, 1990. — С.51.

<sup>8</sup> Способы разрешения конфликтов заимствованы из книги: Семья: Социально-психол. и этич. пробл. — Киев, 1990. — С. 96.

2. Всегда ли соблюдаете правило — не критиковать жену перед другими?
3. Даете ли вы ей, кроме денег на ведение хозяйства, деньги, которые она может тратить целиком по своему усмотрению?
4. Прилагаете ли вы усилия к тому, чтобы понимать ее изменчивые женские настроения и помогать ей в периоды усталости, нервности и раздраженности?
5. Проводите ли вы с женой хотя бы половину вашего свободного времени?
6. Воздерживаетесь ли вы от сравнения, как готовит пищу или ведет хозяйство ваша мать или жена друга — если только сравнение не в ее пользу?
7. Проявляете ли вы определенный интерес к ее интеллектуальной жизни, к ее клубам и обществам, к книгам, которые она читает, к ее взглядам на гражданские проблемы?
8. Позволяете ли вы ей танцевать с другими мужчинами или принимать от них знаки дружеского внимания, не делая со своей стороны ревнивых замечаний?
9. Всегда ли вы пользуетесь случаем похвалить ее и выразить ей свое восхищение?
10. Благодарите ли вы ее за небольшие услуги, оказываемые вам, такие, как пришить пуговицу, заштопать носки, отдать в чистку костюм?

#### ДЛЯ ЖЕН

1. Предоставляете ли вы своему мужу полную свободу в его служебных делах, воздерживаетесь ли вы от критики его коллег, от его выбора секретарши, от того, что он работает в неурочное время?
2. Прилагаете ли вы все усилия для того, чтобы сделать домашний очаг интересным и привлекательным?
3. Варьируете ли вы меню обедов, завтраков, ужинов так, что, садясь к столу, муж никогда не знает, что его ожидает?
4. Имеете ли вы настолько разумное представление о делах мужа, что можете с пользой обсуждать их с ним?
5. Можете ли вы мужественно и бодро встречать денежные трудности, не критикуя своего мужа за допущенные им ошибки и не сравнивая его с более успевающими мужчинами?
6. Прилагаете ли вы специальные усилия для того, чтобы быть в хороших отношениях с его матерью или другими родственниками?
7. Уделяете ли вы внимание одежде, какой стиль и какие цвета любит или, напротив, не любит ваш муж?
8. Идете ли вы на компромисс в небольших расхождениях в интересах согласия?
9. Даете ли вы себе труд научиться любимым играм вашего мужа, чтобы могли делить его досуг?
10. Следите ли вы за новостями, за новыми книгами, новыми идеями с тем, чтобы поддерживать интеллектуальные интересы своего мужа?

— Ответить на эти вопросы для большинства не составляет труда. Но вот какая интересная деталь: как правило, и мужчины и женщины завышают себе оценки. Почему это происходит? Наверное, потому, что каждый из нас знает, как надо поступать, чтобы быть воспитанным человеком. Поэтому я предлагаю вам дома сделать так, чтобы не вы себе ставили баллы, а ваш муж или жена. И сравните эти оценки со своими. Думаю, каждому из нас будет о чем задуматься.

Можно еще предложить вам провести дома эксперимент: например, объявите неделю (или несколько дней), когда вы будете поступать так, чтобы на каждый вопрос дать

положительный ответ. А через неделю баллы проставит вам муж (или жена). Можно, чтобы оба супруга включились в эксперимент по обоюдному согласию и назовите эту неделю «неделей любви и согласия».

На этом я прощаюсь с вами. Желаю, чтобы успехи сопутствовали вам в ваших делах, в общении с близкими и незнакомыми людьми, чтобы вам удавались все ваши начинания, а вокруг вас было биополе добра, нежности и уважения.

Уверена, что интерес к проблемам культуры общения не исчезнет с окончанием наших занятий, и поэтому предлагаю вам список литературы для самостоятельного изучения.

Благодарю вас за совместную работу, за доброжелательность и терпение, старание и уважение. Всего вам самого доброго!

---

Цель упражнений, заданий, ситуативных задач и тестов– закрепление теоретических знаний о генезисе и современных тенденциях отечественного и мирового опыта в сфере рекламы и связей с общественностью, современных коммуникациях, субъектах, этапах, формах и технологиях совершенствования. Формирование навыков анализа текстов.

При проведении практических (семинарских) занятий используется форма «дебатов», целью которых является формирование дискуссионной модели образования, развитие навыков публичных выступлений и дискуссий, приобретение навыков научной аргументации, развитие способностей ориентироваться в непростых ситуациях морального выбора.

Форма контроля – зачет.

Формой контроля самостоятельной работы по курсу «Основы коммуникативной культуры» является оценка работы студентов на практических и семинарских занятиях, на основании выполненных заданий ставится зачет.

#### КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

Уровень подготовки	Реализуемые компетенции
--------------------	-------------------------



<p>Базовый</p>	<p>В результате изучения дисциплины студент должен:</p> <p><b>Знать:</b> об особенностях психических процессов в условиях общения; о психологическом содержании социально и предметно ориентированного общения, о психологических характеристиках участников общения, его видах и формах; о культуре общения и его видах; о сущности коммуникативной ситуации и об основных компонентах ситуации общения, о современной системе вербального и невербального общения, о тексте и речевых жанрах, о культуре речевой деятельности в различных её видах; о коммуникативных качествах личности; об основных принципах и нормах делового общения;</p> <p><b>Уметь:</b> ориентироваться в ситуации общения, различать виды и формы общения, анализировать и оценивать степень эффективности своей и чужой речи, оценивать степень соблюдения этических и коммуникативных норм общения, а так же речевых и языковых норм, определять причины коммуникативных удач и неудач в общении, формулировать (осознавать и узнавать) основные и дополнительные речевые интенции коммуникантов, создавать речевые произведения, характерные для рассматриваемых ситуаций общения;</p> <p><b>Владеть:</b> методикой редактирования своей и чужой речи; приемами и средствами психологического воздействия; способами анализа и совершенствования публичной речи, основами создания понятных текстов публичных информационных выступлений, методикой самоанализа, самооценки и самоконтроля в процессе общения.</p>
<p>Повышенный</p>	<p>В результате изучения дисциплины студент должен:</p> <p><b>Уметь</b> общаться с аудиторией, приводить доводы, аргументы в доказательство какой-либо известной точки зрения;</p> <p><b>Демонстрировать:</b> способность критически мыслить, формулировать критические суждения; способность к самоограничению, дисциплинированности, собранности и организованности; импровизационность, обаяние, раскованность, быстроту реакций, адаптивность, стрессоустойчивость, быстроту реакции, наблюдательность, способность идти на риск, оперативность.</p>

Продвинутый	<p>В результате изучения дисциплины студент должен:</p> <p><b>Уметь:</b> выработать свою собственную точку зрения и обосновать её, выбрав для этого нужные аргументы из приведённой совокупности фактов;</p> <p><b>Демонстрировать:</b> остроту мышления, способность к критике и самокритике, самостоятельность в оценке и анализе недостатков; способность заражать аудиторию, образность мышления, эмоциональность, нестандартность решений, собственную индивидуальность;</p> <p><b>Применять на практике:</b> способность брать на себя ответственность в выборе путей развития достоинств; проблемное, прогностическое мышление, независимость суждений, логичность, диалектизм мышления;</p> <p><b>Быть</b> искренним.</p>
-------------	---

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

а) основная литература: В.С. Садовская и В.А. Ремизов. Основы коммуникативной культуры. – М.: МГУКИ, 2009. – 201 с.

б) дополнительная литература (по выбору):

*Берн Э.* Игры, в которые играют люди. Психология человеческих взаимоотношений. Люди, которые играют в игры. Психология человеческой судьбы. — М.: Прогресс, 1988

*Бормы А.Ю.* Роскошь человеческого общения. — М.: RISC, 1998.

*Буева Д.П.* Человек: деятельность и общение. — М.: Мысль, 1978.

*Буева Д.П., Алексеева В.Г.* Общение как фактор развития личности // Социол. исслед. — М., 1982. — №2 — С.31-41.

*Волченко Л.Б.* Культура поведения, этикет, мораль. — М.: Знание, 1982.

*Волченко Л.Б.* На работе, в гостях и дома. — М.: Знание, 1985.

*Гольдин В.Е.* Этикет и речь. — Саратов: Изд-во Саратов. университета, 1978..

*Горбовский А.А.* Человек к человеку. — М.: Мол. гвардия, 1965.

*Грехнев В.С.* Культура педагогического общения. — М.: Просвещение, 1990

*Даниленко О.И.* Культура общения и ее воспитание: Учебное пособие. — Л.: ЛГИК им. Н.К. Крупской, 1989.

*Демин М.В.* Методологические проблемы анализа человеческого общения // Вест. Моск. ун-та. Сер. 7. Философия. — 1979. — №4. — С. 12–21.

*Джерелиевская М.Л.* Установки коммуникативного поведения. — М.: Смысл, 2000.

*Добрович А.Б.* Воспитателю о психологии и психогигиене общения. — М.: Просвещение, 1987.

*Добрович А.Б.* Общение: наука и искусство. — 2-е изд. — М.: Знание, 1980.

*Егидес А.П.* Психологическая коррекция конфликтного общения // Психологический журнал. — 1984. — №5. — С. 52–62.

- Емельянов Ю.Н.* Учиться мастерству общения // Психология в управлении. — Л.: Лениздат, 1983. — С. 55–72.
- Жуков Ю.М.* Эффективность делового общения. — М.: Знание, 1988.
- Землянухина Л.В.* Этическая и эстетическая культура бытового обслуживания. — М.: Лег. промбытгиздат, 1988.
- Злобина Е.Г.* Общение как фактор развития личности. — Киев: Наук. думка, 1981.
- Золотнякова А.С.* Проблемы психологии общения. — Ростов-на-Дону, 1976.
- Ильин Г.Л.* Некоторые вопросы психологии общения // Вопросы психологии. — 1986. — №5. — С. 113–124.
- Калашиников С.В.* Эмоционально-аквазирующая экспресс-методика аутогенной тренировки. — М.: Кисловодск, 1984.
- Камычек Ян.* Вежливость на каждый день. — 2-е изд. — М.: Знание, 1981.
- Канторович В.Я.* «Ты» и «Вы». — М.: Сов. Россия, 1974.
- Козлов Н.И.* Искусство общения и психология межличностных отношений. — М., 1989.
- Коллектив. Личность. Общение: Словарь социально-психологических понятий. — Л.: Лениздат, 1987.
- Коломинский Я.Л.* Человек среди людей. — М.: Мол. гвардия, 1973.
- Кон И.С.* В поисках себя. — М.: Политиздат, 1984.
- Культура личности — в чем она? — Ростов-на-Дону, 1986.
- Куницына В.Н.* Стиль общения и его формирование. — Л.: Знание, 1985.
- Левашова Т.Н.* Об этикете. — Л.: Лениздат, 1977.
- Леви В.* Искусство быть собой. — 2-е изд., доп. и перераб. — М.: Знание, 1977.
- Левитан К.М.* Культура педагогического общения. — Иркутск, 1985.
- Леонтьев А.А.* Психология общения. — Тарту, 1974.
- Лунева О.В., Хорошилова Е.А.* Психология делового общения. — М., 1987.
- Майерс П.* Социальная психология. — СПб.: ПитерКом, 1998.
- Мудрик А.В.* Общение как фактор воспитания школьников: Автореф. дис. ... д-ра пед. наук. — М., 1980.
- На работе и дома: Размышления о взаимоотношениях людей в разных сферах жизни и деятельности. — Киев: Реклама, 1984.
- Ночевник М.Н.* Человеческое общение. — М.: Политиздат, 1988.
- Обозов П.Н.* Психологическая культура взаимных отношений. — М.: Знание, 1986.
- Общение и оптимизация совместной деятельности. — М.: МГУ, 1987.
- Общение и формирование личности школьника. — М.: Педагогика, 1987.
- Пажин В.Н.* Как себя вести. — 2-е изд., испр. и доп. — Пермь: Кн. изд-во, 1985.
- Паламар А.О.* Этика — молодым. — Киев: Молодь, 1985.
- Паниотто В.И.* Структура межличностных отношений. — Киев: Наук. думка, 1975.
- Познание и общение. — М.: Наука, 1988.
- Потылико Г.П.* Этико-психологические основы общения. — М.: Знание, 1982.
- Правила светской жизни и этикета. — М.: Рипол, 1991.
- Психологические исследования общения. — М.: Наука, 1985.
- Роджер Фишер и Уильям Юри.* Путь к согласию, или Переговоры без поражения. — М.: Наука, 1992
- Рон Хаббард Л.* Дианетика, современная наука душевного здоровья. — М.: Воскресенье, 1993
- Рудестан К.* Групповая психотерапия. Психокоррекционные группы: — теория и практика. — М., 1990

- Рюриков Ю.Б.* Мед и яд любви. — М.: Мол. Гвардия, 1990
- Саати Т.Л.* Математические модели конфликтных ситуаций. — М.: Сов. радио, 1977.
- Садовская В.С.* Тренинг по культуре общения. — М., 1989
- Садовская В.С.* От позитивного мышления к благоприятному общению. — М.: МГУКИ, 2000.
- Сафьянов В.И.* Этика общения. — М.:Знание, 1991
- Семья: Социально-психол. и этич. проблемы. — Киев, 1990.
- Синютин В.И.* Поведение в коллективе. — Л.: Лениздат, 1962.
- Смолка К.* Правила хорошего тона. — М.: Прогресс, 1980.
- Снелл Ф.* Деловое общение. — М.: Знание, 1990
- Соловьева С.В.* Обратная связь в межличностном общении. — М.: МГУ, 1992
- Стрельцов Ю.А.* Человек в мире общения. — М.: МГУКИ, 1993
- Сухарев В.А.* Искусство распознавания людей. — М.: Сталкер, 1998.
- Сысенко В.А.* Супружеские конфликты. — М.: Мысль, 1989.
- Таранов П.С.* Дерзкие тайны общения. — Симферополь: Реноме, 1997.
- Титаренко А.И.* Нравственные основы общения. — М.: Знание, 1979.
- Ушакова Н.В., Козлов Н.И., Егидес А.П.* Основы психологии общения. — М.,1986
- Ходаков М.С.* Как не надо себя вести. — 2-е изд. — М.: Мол. гвардия, 1975.
- Хорват Ф., Орлик Ю.* Вежливость на каждый день. — М.: Мол. гвардия, 1981.
- Хубулашвили В.В.* Культура поведения советского руководителя. — Ташкент, 1973.
- Чернышева М.А.* Культура общения. — Л.: Знание, 1983.
- Эрнст О.* Слово предоставлено вам. — М.: Экономика, 1988.
- Этикет. Воспитанность. Личность. — Алма-Ата: Казахстан, 1975.
- Юрганов О.Б.* Смотришь, как в зеркало, в другого человека. — Минск, 1977.
- Юрьев Ю.М.* Разговор о важном: Этикет на каждый день. — М.: Моск. рабочий, 1979.
- Ягодинский В.Н.* Как вести себя. Практический курс культурного поведения. — М., 1991

в) программное обеспечение – Microsoft Office

г) базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

ИА Integrum

## 8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Аудио- и видеоматериалы и соответствующее оборудование. В случае ограниченных возможностей стандартно оборудованные лекционные и небольшие, рассчитанные на семинарские занятия аудитории с графопроектором и магнитофоном.

9. Документ составлен в соответствии с требованиями ФГОС ВО с учетом рекомендаций ПрООП ВО по

направлениям подготовки: «Вокальное искусство», «Дирижирование», «Искусство народного пения», «Музыкальное искусство эстрады», «Музыкально – инструментальное искусство», Музыкально-театральное искусство», «Музыказнание и музыкально-прикладное искусство»

профилям подготовки: «Академическое пение», «Дирижирование оркестром народных инструментов», «Дирижирование оркестром духовых инструментов», «Дирижирование академическим хором», «Сольное народное пение», «Хоровое народное пение» «Эстрадно – джазовое пение», «Инструменты эстрадного и джазового оркестра», «Оркестровые духовые и ударные инструменты», «Фортепиано», «Оркестровые струнные инструменты», «Баян, аккордеон и струнные щипковые инструменты», «Искусство оперного пения», «Музыкальная педагогика», «Этномузыкалогия», «Музыковедение»

Автор

Кафедра Связи с доктор педагогических наук, Садовская В.С.  
общественностью МГИК профессор

Рецензент

Факультет журналистики З а в е д у щ и й к а ф е д р о й Шкондин М.В.  
МГУ периодической печати, доктор  
филологических наук, профессор

Документ одобрен на заседании кафедры Связи с общественностью 2 ноября 2015 г.

**Федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение высшего образования  
«Московский государственный институт  
культуры»  
Факультет музыкального искусства  
Кафедра рекламы и связей с общественностью**

«УТВЕРЖДЕНО»

Зав. кафедрой  
теории и истории музыки  
Сидорова М.Б.

«7 октября» 2015 г

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

по дисциплине/ модулю **ОСНОВЫ КОММУНИКАТИВНОЙ КУЛЬТУРЫ**

**Направление подготовки: 53.03.02 Музыкально – инструментальное  
искусство»**

**Профиль подготовки: «Фортепиано»**

форма обучения – *очная, заочная*

2015 г.

#### 4. Общие положения

1.1. Фонд оценочных средств (ФОС) разработан в соответствии с требованиями основной образовательной программы и ФГОСВО по музыкальным направлениям и профилям

1.2. ФОС предназначен для оценки результатов освоения обучающимися дисциплины / модуля «Основы коммуникативной культуры»

**Направление подготовки: 53.03.02 Музыкально-инструментальное искусство**  
***профили: Фортепиано,***

ОК – 6 - способен и готов понимать сущность и значение информации в развитии современного общества; использованием для решения коммуникативных задач современных технических средств и информационных технологий; знанием основных методов, способов и средств получения, хранения, переработки информации; наличием навыков работы с компьютером как средством управления информацией; способностью и готовностью работать с традиционными носителями информации

***Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины***

Базовая методика – лекции и мелкогрупповые практические занятия. Цель практических занятий – более глубокое усвоение основных теоретических положений дисциплины. При проведении практических занятий предполагается обсуждение конкретных направлений PR. Обсуждение целесообразно проводить в форме дискуссий за круглым столом с конкретным перераспределением ролей по основным уровням управления связями с общественностью. Тематику заданий студенты получают заранее в форме кратких проблемных докладов, тестов, жизненных ситуаций в различных отраслях. В качестве текущего и промежуточного контроля может быть использовано тестирование и подготовка рефератов.

***Организация самостоятельной работы.***

Основная цель самостоятельной работы студента при изучении дисциплины – закрепить теоретические знания, полученные в ходе лекционных занятий, а также сформировать практические навыки для организации маркетинговой деятельности.

Самостоятельная работа студента в процессе освоения дисциплины «Связи с общественностью» включает в себя:

- изучение основной и дополнительной литературы по курсу;
- работу с электронными учебными ресурсами;
- изучение материалов периодической печати, интернет-ресурсов;
- выполнение контрольной работы;
- индивидуальные и групповые консультации по наиболее сложным вопросам.

Тематика упражнений, заданий, ситуативных задач и тестов  
(рекомендуются также в качестве руководства для самостоятельного изучения курса студентами дневной и заочной формы обучения)

Эссе о своем имени

Эссе «Я горжусь своей родословной»

Анализ ритуала представления в художественной литературе.

Анализ методов поднятия настроения

Позитивные и негативные эмоции

Примеры комплиментов

Определение объективных причин конфликтов

Выявление субъективного фактора в конфликте

Определение конфликтогена

Определение позиций в конфликте

Определение уровня конфликта

Тестирование на уровень конфликта

Выявление вербальных и не вербальных способов общения

Систематизация психологических способов общения

Устное выступление

-

### ***Форма контроля – экзамен.***

Возможная тематика контрольных работ и вопросы к экзамену.

3. Коммуникация как процесс и структура.
4. Информация и содержание информационного подхода в теории коммуникации.
5. Содержание и элементы коммуникации.
6. Коммуникативное пространство.
7. Возможности вербального воздействия на аудиторию.
8. Невербальные средства коммуникации. Типология коммуникативных единиц невербальной коммуникации. Функции невербальных средств коммуникации.
9. Содержание и элементы коммуникации. Модель Г. Лассауэлла.
10. Социально-коммуникационные революции.
11. Теория массовых коммуникаций.
12. Коммуникации в политике.
13. Предмет политической коммуникации.
14. Основные понятия политической коммуникации.
15. Роль политической коммуникации в обществе и ее основные функции.
16. Понятие политического консалтинга.
17. Основные организационные структуры PR: независимый консультант-эксперт, корпоративный PR-департамент, типовое агентство, консалтинговая PR-фирма, независимая международная компания, международная сеть агентств.
18. Задачи, функции, отделов и служб по PR в государственных организациях и учреждениях, общественных объединениях, коммерческих структурах, политических партиях.



19. Структура типового агентства и консалтинговой фирмы в области связей с общественностью.
20. Основные российские ассоциации специалистов в области PR.
21. Российские профессиональные издания в области PR.
22. Понятие рекламной коммуникации.
23. Имиджевые корпоративные документы.
24. Служебные PR-документы.
25. Правила подготовки и распространения пресс-релиза.

#### КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

Уровень подготовки	Реализуемые компетенции
--------------------	-------------------------

<p>Базовый</p>	<p>В результате изучения дисциплины студент должен:</p> <p><b>Знать:</b> об особенностях психических процессов в условиях общения; о психологическом содержании социально и предметно ориентированного общения, о психологических характеристиках участников общения, его видах и формах; о культуре общения и его видах; о сущности коммуникативной ситуации и об основных компонентах ситуации общения, о современной системе вербального и невербального общения, о тексте и речевых жанрах, о культуре речевой деятельности в различных её видах; о коммуникативных качествах личности; об основных принципах и нормах делового общения;</p> <p><b>Уметь:</b> ориентироваться в ситуации общения, различать виды и формы общения, анализировать и оценивать степень эффективности своей и чужой речи, оценивать степень соблюдения этических и коммуникативных норм общения, а так же речевых и языковых норм, определять причины коммуникативных удач и неудач в общении, формулировать (осознавать и узнавать) основные и дополнительные речевые интенции коммуникантов, создавать речевые произведения, характерные для рассматриваемых ситуаций общения;</p> <p><b>Владеть:</b> методикой редактирования своей и чужой речи; приемами и средствами психологического воздействия; способами анализа и совершенствования публичной речи, основами создания понятных текстов публичных информационных выступлений, методикой самоанализа, самооценки и самоконтроля в процессе общения.</p>
<p>Повышенный</p>	<p>В результате изучения дисциплины студент должен:</p> <p><b>Уметь</b> общаться с аудиторией, приводить доводы, аргументы в доказательство какой-либо известной точки зрения;</p> <p><b>Демонстрировать:</b> способность критически мыслить, формулировать критические суждения; способность к самоограничению, дисциплинированности, собранности и организованности; импровизационность, обаяние, раскованность, быстроту реакций, адаптивность, стрессоустойчивость, быстроту реакции, наблюдательность, способность идти на риск, оперативность.</p>

Продвинутый	<p>В результате изучения дисциплины студент должен:</p> <p><b>Уметь:</b> выработать свою собственную точку зрения и обосновать её, выбрав для этого нужные аргументы из приведённой совокупности фактов;</p> <p><b>Демонстрировать:</b> остроту мышления, способность к критике и самокритике, самостоятельность в оценке и анализе недостатков; способность заражать аудиторию, образность мышления, эмоциональность, нестандартность решений, собственную индивидуальность;</p> <p><b>Применять на практике:</b> способность брать на себя ответственность в выборе путей развития достоинств; проблемное, прогностическое мышление, независимость суждений, логичность, диалектизм мышления;</p> <p><b>Быть</b> искренним.</p>
-------------	---

Утверждено на заседании кафедры:

\_\_\_\_\_  
 Протокол № \_\_\_ от «\_\_» \_\_\_ 20\_\_ г.

Разработчики:

1. Кандидат педагогических наук, профессор кафедры теории и истории музыки Иванченко Т.В.

2. Кандидат педагогических наук, профессор кафедры теории и истории музыки Сидорова М.Б.

**Федеральное государственное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Московский государственный институт культуры»  
Кафедра рекламы и связей с общественностью**

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ  
ПО САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЕ СТУДЕНТОВ  
ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОСНОВЫ КОММУНИКАТИВНОЙ КУЛЬТУРЫ**

Направление **53.03.02 Музыкально-инструментальное искусство,**  
**Профиль: Фортепиано**  
квалификация (степень) выпускника: бакалавр  
Форма обучения: очная, заочная

**МОСКВА 2015 г**

## 1. Введение

Целями освоения дисциплины (модуля) «Основы коммуникативной культуры» являются повышение уровня коммуникативной компетентности специалиста, что предполагает в первую очередь совершенствование умений воспринимать, анализировать, создавать и произносить тексты различных речевых жанров в типичных для их будущей профессиональной деятельности ситуациях общения.

### Содержание дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела
Часть 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ КУРСА		
1.	<b>СУЩНОСТЬ И ОСОБЕННОСТИ ОБЩЕНИЯ</b>	
2.	<b>ОСНОВНЫЕ ТИПЫ И ВИДЫ ОБЩЕНИЯ</b>	
3.	ОБЩЕНИЕ КАК ИНФОРМАЦИОННЫЙ ПРОЦЕСС	
4.	<b>П С И Х О Л О Г И Я В О С П Р И Я Т И Я Ч Е Л О В Е К А Ч Е Л О В Е К О М</b>	
5.	ПСИХОЛОГИЯ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ЛЮДЕЙ В ПРОЦЕССЕ ОБЩЕНИЯ	
6.	ПСИХОЛОГИЯ ФОРМИРОВАНИЯ ВЗАИМООТНОШЕНИЙ	
7.	ОСНОВНЫЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ МЕХАНИЗМЫ ПРОЦЕССА ОБЩЕНИЯ	

8.	ТЕХНОЛОГИЯ МЕЖЛИЧНОСТНЫХ КОММУНИКАЦИЙ	
9.	УСТНАЯ РЕЧЬ В СИСТЕМЕ СРЕДСТВ ОБЩЕНИЯ	
10.	ЭТИКЕТ КАК КОМПОНЕНТ <b>КОММУНИКАТИВНОЙ КУЛЬТУРЫ ЛИЧНОСТИ</b>	
11.	КОММУНИКАТИВНЫЕ КАЧЕСТВА ЛИЧНОСТИ И ИХ РАЗВИТИЕ	
Часть 2. ПРАКТИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ КУРСА		
12.	<b>ВХОЖДЕНИЕ В ГРУППУ</b>	
13.	<b>ТВОРЧЕСКИЙ ПОЛУКРУГ</b>	
14.	<b>ПРЕДСТАВЛЕНИЕ</b>	
15.	<b>ЗАПОМИНАНИЕ ИМЕН</b>	
16.	<b>ВСТУПЛЕНИЕ В ОБЩЕНИЕ</b>	
17.	<b>НАСТРОЕНИЕ В ОБЩЕНИИ</b>	
18.	<b>ВЫБОР ПАРТНЕРА ДЛЯ ОБЩЕНИЯ</b>	
19.	СПОСОБЫ ДОБИВАТЬСЯ ЦЕЛИ	
20.	<b>ТЕСТ САМОКОНТРОЛЯ</b>	

**3. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов**

**Тематика упражнений, заданий, ситуативных задач и тестов  
(рекомендуются также в качестве руководства для самостоятельного изучения  
курса студентами дневной и заочной формы обучения)**

Эссе о своем имени

Эссе «Я горжусь своей родословной»

Анализ ритуала представления в художественной литературе.

Анализ методов поднятия настроения

Позитивные и негативные эмоции

Примеры комплиментов

Определение объективных причин конфликтов

Выявление субъективного фактора в конфликте

Определение конфликтогена

Определение позиций в конфликте

Определение уровня конфликта

Тестирование на уровень конфликта

Выявление вербальных и не вербальных способов общения

Систематизация психологических способов общения

Устное выступление

**6. Практические задания и задания для самостоятельной работы студентов**

**Тема. АУТОТРЕНИНГ.**

*Задача:* учить сосредоточиться на выполнении конкретной профессиональной задачи.

— Работа есть работа. Она требует от вас немалых физических и умственных усилий. Но помимо этого она требует еще и веры в себя. Предлагаю вам маленькую разминку, которая поможет быть смелыми и решительными. Сядем удобно, расслабимся, можно закрыть глаза, постарайтесь мысленно повторять за мной то, что я буду говорить.

В аутотренинге это упражнение называется «самоуспокоение»<sup>9</sup>. Для достижения самоуспокоения вы приняли удобное положение, закрыли глаза. Предлагается проводить дыхание «успокаивающего типа»: 2 сек. — вдох, 3 сек. — выдох, 1 сек. — пауза. Давайте попробуем.

(Установка дыхания производится по диктовку педагога).

После установки дыхания педагог произносит уверенно, не торопясь, с расстановкой (каждое слово на выдохе) формулы самоуспокоения: «Я совершенно спокойна (спокоен). Ничто меня не тревожит. Я перестала (перестал) спешить — все успеваю. Делаю все спокойно, уверенно и легко. Я все успеваю. Я уверена (уверен) в себе. Всегда сохраняю сдержанность, выдержку, юмор. Я всегда говорю спокойно, владею собой. Я выше мелочей, всегда спокоен и уверен в себе. Я заканчиваю каждое дело всегда внимательно — я верю себе. Решения принимаю уверенно, действую энергично. Решаю смело, уверенно. Думаю и действую решительно. На душе светло, спокойно. Живу интересно, радостно. Я полезен людям. Мне легко среди людей. Работу знаю — работаю легко. Я все могу.

---

<sup>9</sup> См., например: Калашников С.В. Эмоционально-активизирующая экспресс-методика аутогенной тренировки. — Москва-Кисловодск, 1984. — 25 с.

(Формулы аутотренинга могут быть и иными<sup>10</sup>).

После формул самовнушения педагог предлагает «активизирующее» дыхание 4 сек. — вдох, 1 сек. — пауза, 1 сек. — выдох. Причем первый вдох — для снятия вялости с нижней части туловища, возникшей в результате расслабления, — производится «через ноги» («всасывать» воздух якобы через кончики пальцев ног), второй — «через руки» и третий — «через голову». Затем сокращать мимическую, жевательную и речевую мускулатуру, мышцы кистей. Например: наморщить нос, подвигать бровями, стиснуть зубы, произнести звукосочетания «и-э-а-о-у-ы». Одновременно с этим — несколько раз энергично сжать и разжать пальцы кистей. И, наконец, — открыть пошире глаза, сплести пальцы рук, вывернуть сплетенные руки вовнутрь и энергично потянутся, напрягая все тело. Глубоко вдохнуть, опуская вяло разомкнутые руки — резко выдохнуть. Повторить это три раза<sup>11</sup>.

### **Тема. КОНКУРС НА ЗАМЕЩЕНИЕ ВАКАНТНОЙ ДОЛЖНОСТИ**

*Задача:* помочь мобилизовать физические и духовные силы на выполнение конкретной производственной задачи.

— Начался новый рабочий день. Он принес новые дела, новые проблемы, но вам нечего бояться, вы зарядились энергией, вы молоды, красивы и сильны, вы верите в себя. Что бы вы не задумали, вы выполните.

Итак, в городе, где вы живете, создается центр досуга на основе совместного предпринимательства с рядом зарубежных фирм. Центр представляет собой супермодель зарубежной досуговой техники. Здесь бассейны-каскады, имитирующие водопады и морские волны, сауны, комнаты массажа, пляжи с искусственным солнцем, столовая-кафе, где с помощью автоматов-роботов вы сами себе готовите обед, пользуясь услугами компьютера, детские игровые комнаты, спортивный зал с большим количеством спортивных аттракционов, экспресс-фото и экспресс-кино, которое вы сами можете снять и уйти домой с пленкой, непрерывный показ мультфильмов, детективов, комедий, фильмов ужасов на все вкусы и другие развлечения: катание на пони, карусели и т.д.

Вы — один из претендентов на пост генерального директора центра. На отборочной комиссии вы должны выступить со своей программой. Пожалуйста, вам дается несколько минут, чтобы подготовить свое выступление на отборочной комиссии.

Одновременно все мы — члены этой отборочной комиссии и после всех выступлений должны будем назвать имя генерального директора центра досуга.

(Обучающиеся готовятся).

### **Речь претендента**

*Задача:* создать благоприятную обстановку для выступающих.

— Часть претендентов готова к выступлению, и мы начинаем работу отборочной комиссии. Комиссия может прервать выступающего, не дослушав его до конца, может задавать ему вопросы, уточнять детали программы. Но при этом члены комиссии проявляют максимум доброжелательности, уважительности и терпения.

(Каждый из присутствующих произносит свою программу деятельности центра досуга).

---

<sup>10</sup> Тексты заимствованы из книги: Васильева З.А., Любимская С.М. Резервы здоровья. — М.: Медицина, 1984. — С. 227-251/

<sup>11</sup> См. подробнее: Калашников С.В. Эмоционально-активизирующая экспресс-методика аутогенной тренировки. — Москва-Кисловодск, 1984. — С. 12-13.



## **Выводы отборочной комиссии**

*Задача:* научить обучающихся делать замечания таким образом, чтобы не обидеть человека.

Прежде чем перейти к обсуждению программ претендентов, мы в нашей аудитории вывесим несколько плакатов с правилами, которые сформулировал Дейл Карнеги и которые как нельзя лучше подходят к ситуации, в которой мы с вами оказались.

Первое из этих правил: «Проявляйте уважение к мнению другого» (плакат с помощью обучающихся вывешивается на видном месте). Следующее правило: «Дайте собеседнику возможность выговориться» и еще одно: «Начинайте с похвалы и искреннего признания достоинства человека». Прошу обратить внимание на еще одно, и в данном случае последнее, правило: «Обращая внимание людей на их ошибки, делайте это в косвенной форме».

Теперь переходим к обсуждению программ претендентов. Кто, по вашему мнению, достоин занять этот пост?

(Все присутствующие высказываются. Преподаватель следит, чтобы все были корректны, не допускали резких выражений и категоричности в суждениях. В случае, если голоса разделились, предлагается выступить кандидатам, которые из числа присутствующих набирают штат сотрудников центра. Важно, чтобы после обсуждения не было неудовлетворенных или обиженных людей).

## **Как бы вы поступили?**

*Задача:* выработать способы, позволяющие без ущерба для себя и окружающих выйти из затруднительных положений, которые возникают при публичном выступлении.

— Мне остается только поздравить всех, кто занял вакантные должности в новом центре досуга, и пожелать в работе больших успехов. Наш конкурс прошел организованно, четко, без всяких накладок, и это нас всех радует. Но в жизни всякое случается, и мы должны быть готовы к самым непредвиденным обстоятельствам. Ну, например:

(далее преподаватель называет трудности, с которыми может столкнуться выступающий, присутствующие называют способы, которые можно применить, обсуждают наиболее удачные; обсуждение проводится в свободной форме, но преподаватель умело управляет этим обсуждением, не давая эмоциям захватить присутствующих, не допускает возникновения нападок друг на друга, оскорбительных высказываний, а также чтобы присутствующие перебивали друг друга)

— что делать, если вдруг погаснет настольная лампа на трибуне или выйдет из строя освещение во всем зале?

— внезапно микрофон выходит из строя;

— вы оговорились, что будете делать?

— вы потеряли нить повествования, не знаете о чем дальше говорить... что будете делать?

— во время произнесения речи вы вдруг замечаете, что выпустили какой-либо важный пункт. Как вы поведете себя?

— во время вашего выступления ладя выходят из вала или откровенно зевают. Как поступите?

— а если отдельные слушатели ухмыляются, слушая вас и переговариваются друг с другом?<sup>12</sup>

---

<sup>12</sup> Примеры заимствованы из кн.: Эрнст Отто. Слово предоставлено вам. — М.: Экономика, 1988. — С. 78-79.

— идет харкая дискуссия, а вам необходимо прервать говорящего, ваши действия?

### **Переговоры**

*Задача:* познакомить с особенностями общения во время заключения контракта.

Будем считать, что у вас была разминка перед самым ответственным моментом в вашей деятельности. А именно: вам предстоит заключить контракт о сотрудничестве о голландской фирмой Элбар, которая вложила средства в строительство вашего центре досуга, отвечающего современным требованиям досуговых предприятий.

Итак, генеральный директор избран, он укомплектовал штат работников, остальные представляют интересы фирмы Элбар. Нам предстоят переговоры между сотрудниками центра а нашими зарубежными партнерами. Тема переговоров: заключение контракта о взаимном сотрудничестве и, в частности, о прибылях. Вы должны обговорить обязанности одной и другой стороны и подписать контракт. После завершения деловой части вы должны обменяться презентами в знак уважения и добрых чувств, которые вы испытываете к своим зарубежным партнерам. Для организации переговоров, которые могут затянуться, необходимо организаторам переговоров (тем, на чьей территории они проходят) приготовить чай или кофе. На столы можно поставить минеральную воду, фрукты, В нашем случае переговоры проходят на территории центра досуга. Организаторы переговоров — сотрудники центра. Мы даем вам несколько минут для подготовки аудитории. Вместе с тем вы должны обдумать и содержание контракта, то есть, какие обязательства вы берете на себя, а какие, во вашему мнению, должны взята на себя партнеры. Обдумайте и экономические вопросы, как вы будете делить прибыль.

(Образец договора преподаватель может предложить группе).

Прежде чем мы начнем переговоры, позвольте предложить обобщенную схему переговоров:

- приветствие и введение в проблематику;
- характеристика проблемы предложения о ходе переговоров;
- изложение позиции (подробно и поочередно каждой стороной);
- ведение диалога (уточнение позиций, согласование различных точек зрения);
- подведение итогов;
- завершение: подписание документов, вручение презентов, прощание.

(Далее преподаватель передает слово участникам группы. Ведущим выступает вновь избранный, директор центра досуга и его сотрудники).

### **Анализ переговоров**

*Задача:* освоение метода анализа поведения партнера и самоанализа.

Преподаватель для анализа поведения партнера на переговорах (и самоанализа) просит обучающихся пользоваться примерной схемой, которую он вручает присутствующим. В ней показаны противоположные возможности поведения участников переговоров.

## **ВОЗМОЖНОЕ ПОВЕДЕНИЕ ПАРТНЕРА НА ПЕРЕГОВОРАХ**

готовность вести переговоры	отсутствие интереса к переговорам
компетентность	некомпетентность

к о н с т р у к т и в н а я позиция	пассивная позиция
аргументированность	г о л о с л о в н о с т ь высказываний
гибкость	отсутствие гибкости
готовность пойти навстречу партнеру	н е ж е л а н и е    и д т и навстречу партнеру
концентрация на теме	отклонение от темы
готовность пойти на риск	нежелание рисковать
комплексный подход	односторонний подход

Участник переговоров в ответ на высказывания партнера:

- ведет себя не по-деловому, а излишне эмоционально, несдержанно;
- не аргументирует, а своенравно отстаивает свою позицию;
- не приводит новые факты, не выдвигает новые предложения, а излагает известные, мешающие решению проблемы позиции;
- участник переговоров не руководствуется общими интересами, совместной ответственностью за общее дело<sup>13</sup>.

(Преподаватель организует обсуждение проведенных переговоров и поведение участников переговоров).

### **Конфликтогены**

*Задача:* научить принятию разумных решений, способствующих снятию конфликтной ситуации.

В наших предыдущих диалогах мы намного идеализировала нашу действительность. Все в них было благородно и чинно. В жизни же все бывает намного сложнее. Не успеете вы зайти в какое-либо учреждение, организацию, как на вас могут накричать, могут выразить свое презрение, да и просто оскорбить.

Как же сохранить в этих условиях чувство собственного достоинства? Можно, конечно, на хамство ответить хамством и, таким образом, самоутвердиться, а можно постараться найти другой способ, при котором вы будете «выше» того, кто позволил себе оскорбить вас.

В первом случае вы спровоцируете или, вернее, дадите разгореться конфликту, во втором — уйдете от него. В первом «попортите» себе нервы, во втором — сохраните их.

Рассмотрим это на конкретных примерах. Ваши ответы я буду записывать на доске. От ваших действий конфликт либо обострится, либо снимется.

— Как вы поступите, как ответите, если к вам обратились, явно демонстрируя:

А) позицию превосходства над вами;

Б) если публично дана отрицательная оценка вашей общественной или профессиональной деятельности;

<sup>13</sup> См. подробнее: Эрнст О. Слово предоставлено вам. — М.: Экономика, 1988. — С. 135-136.

- В) вас незаслуженно обвинили в чем-либо...
- Г) было публично объявлено, что вы ни в чем не разбираетесь...
- (Преподаватель вносит ответы в схему, которая написана на доске)

#### КОНФЛИКТ ОБОСТРЕТСЯ

- А)  
Б)  
В)  
Г)

#### КОНФЛИКТНАЯ СИТУАЦИЯ СНЯТА

Во всех ситуациях конфликт был спровоцирован конфликтогеном<sup>14</sup>. Попробуем сформулировать их. (Вместе с присутствующими преподаватель называет конфликтогены, которые чаще всего провоцируют конфликт: позиция превосходства; отрицательная оценка, категоричность суждений; обвинение).

#### Мотивы конфликта

*Задача:* научить распознавать предпосылки конфликта.

— Мне бы хотелось предложить вам одну несложную задачку. Суть ее в следующем: Две рюмки составлены из десяти спичек. Необходимо переложить шесть спичек так, чтобы получился дом.

(Присутствующим раздаются спички и предлагается приступить к решению этой задачи. Во время работы преподаватель внимательно наблюдает за всеми. В решении задачи обучающиеся могут объединяться в группы по два–три человека).



— Итак, у нас получилось несколько вариантов выполнения задачи.

На ваш взгляд, чей домик получился лучше, кто наиболее рационально выполнил условия задача?

(Обучающиеся обсуждают способы решения задачи. Преподаватель очень осторожно провоцирует спор между присутствующими по вопросу, кто оказался более оригинальным при решении задачи).

— Позвольте мне задать вам еще один вопрос. Какого цвета этот лист бумаги?

(Преподаватель демонстрирует всем присутствующим обычный лист белой бумаги. Ответы самые разные: белый, матовый, с голубизной, серый и т.д.)

— Как мы сейчас убедились, при решении самого простого вопроса всегда существует несколько точек зрения. Даже в вопросе, какого цвета лист бумаги, не все были единодушны. Плохо это или хорошо?

(Обучающиеся пробуют ответить).

— А я бы ответила так, это ни хорошо, ни плохо, это нормально, это и есть сама жизнь. Ведь не случайно говорят: сколько людей, столько и мнений. Таким образом, предпосылки для спора, а значит и для конфликта, имеются везде, где мы живем, они в любой вещи, которые нас окружают. Но спор возникает тогда, когда мы считаем свое мнение, свое суждение верным, а суждение других ошибочным. Во втором примере (с

<sup>14</sup> Этот термин заимствован нами у психолога А.П. Егидеса.

листом бумаги) у нас спора не возникло. Каждый оказал, что он думает, и этим мы ограничились. А в первом случае спор возник. Как вы думаете, почему?

(Обучающиеся высказывают свои суждения, преподаватель помогает им прийти к заключению о том, что в первом случае надо было определить, чей домик лучше, кто лучше оправился с задачей. Во втором случае так вопрос во стоял).

— Таким образом, мы вступаем в спор тогда, когда для нас решение того или иного вопроса имеет какое-то значение. Например, в профессиональной сфере решение производственной задачи влияет на наше продвижение по службе или от этого зависит судьба другой производственной задачи, которую мы решаем. Тогда мы становимся более настойчивы и более заинтересованы в том, чтобы наша точка зрения была принята другими членами коллектива. И вот в этом случае многое зависит от того, как мы умеем вести диалог.

Подвести итог мне бы хотелось правилом, которое сформулировал Дейл Карнеги:

**«ЕДИНСТВЕННЫЙ СПОСОБ ДОБИТЬСЯ НАИЛУЧШЕГО РЕЗУЛЬТАТА В СПОРЕ — УКЛОНИТЬСЯ ОТ СПОРА».**

— А чтобы этого достичь, Дейл Карнеги советует:

**«ПРОЯВЛЯЙТЕ СОЧУВСТВИЕ К МЫСЛЯМ И ЖЕЛАНИЯМ ДРУГИХ ЛЮДЕЙ».**

### **Производственный конфликт — конфликт личный**

*Задача:* способствовать развитию самоконтроля в конфликтных ситуациях.

— Все мы, когда спокойны и рассудительны, предпочитаем снять конфликтную ситуацию. Но это в тех случаях, когда ничто не ранит ваше чувство собственного достоинства. Но сумеем ли мы владеть собой, когда задето наша самолюбие, когда обида и негодование «захлестывают» нас. Попробуем разыграть такую ситуацию. В детстве мы очень любили играть в дочки-матери, учитель-ученики. Предлагаю игру «производственное собрание». На собрании подводят итоги работы коллектива, выясняют коэффициент индивидуального участия, с которым связано распределение премии членам коллектива.

Предположим, что участники собрания те, кто работает у нас в центре досуга; остальные выступают в роли экспертов. Они должны будут сделать анализ поведения всех участников собрания. У каждого участника производственного собрания своя линия поведения, обозначенная в записке, которую я вам вручу. Желательно, чтобы никто не знал вашей линии поведения.

(Преподаватель раздает записки, дает несколько минут на обдумывание, подготовку и после того, как участники игры разобрались со своими заданиями, они приступают к показу).

**ЛИНИЯ ПОВЕДЕНИЯ УЧАСТНИКОВ ПРОИЗВОДСТВЕННОГО СОБРАНИЯ:**

Директор центра: Ваш центр в этом месяце не выполнил финансовый план. По вашему мнению, сотрудники центра ничего не делают для того, чтобы привлечь публику на ваши мероприятия. Особенно много претензий к зав. отделу киномероприятий, поскольку вы, со своей стороны сделали все, чтобы достать «кассовые», на ваш взгляд, фильмы. Практически простаивал концертный зал, поскольку зав. концертным залом проболела весь месяц и т.д.

Зав. отделом киномероприятий: Весь месяц вы работали «не покладая рук». Лично занимались рекламой, распространением билетов на киномероприятия, но в связи с тем, что появились видеосалоны, интерес к киномероприятиям резко упал. Вы рассчитываете на то, что получите в этом месяце премию, поскольку успели сделать покупки и желаете покрыть расходы на них за счет премии.

Зав. детским отделом: У вас все в порядке, план вы выполнили, на собрании вам не интересно, поскольку вы заранее знаете, что на нем будет. Ваш муж в командировке, дома ребенок ваш один, он учится в начальном классе

(Преподаватель может предложить и другие варианты поведения членов коллектива на собрании).

— Если участника готовы, пожалуйста, начинайте!

(После просмотра собрания).

— При обсуждении первыми скажут своя суждения эксперты, а затем мы слушаем и участников собрания.

(Во время обсуждения преподаватель обращает внимание присутствующих на то, при каких обстоятельствах производственные конфликты перерастают в личные, и на те способы, которые позволяют избежать этого).

— Завершая разговор о производственных конфликтах, позвольте напомнить еще один совет Дейла Карнеги:

**«ОДОБРЯЙТЕ ДАЖЕ НЕЗНАЧИТЕЛЬНЫЕ УСПЕХИ. ХВАЛИТЕ ЧЕЛОВЕКА ЗА ЕГО МАЛЕЙШИЕ ДОСТИЖЕНИЯ. БУДЬТЕ ЩЕДРЫ В ПОХВАЛАХ»**

(плакат вывешивается рядом с остальными).

## **МЕЖЛИЧНОСТНОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ**

*Задача:* научиться анализировать свой стиль поведения и общения. (Воем обучающимся предлагается следующий тест самоконтроля):

### **ТЕСТ САМОКОНТРОЛЯ**

Выберите **из этих** выражений те, которые вы употребляете чаще, и, выбрав, зачеркните **его** порядковый номер

1. «Я считаю, что...»
2. «Не ошибаюсь ли я, думая, что...»
3. «Это полная ерунда...»
4. «Мне близка другая точка зрения...»
5. «Я уверен, что...»
6. «У меня сложилось впечатление, что...»
7. «Делай, как я говорю...»
8. «Может быть, лучше сделаем так...»

Какие же выражения вы употребляете чаще?

Если отдаете предпочтение словосочетаниям под нечетными номерами, вы излишне категоричны в своих суждениях, и это чревато конфликтами.

Воля же отдаете предпочтение словосочетаниям, которые стоят под четными номерами, то, скорее всего, вы легко достигаете взаимопонимания с другими людьми.

### **Тест совместимости характеров**

*Задача:* познакомить с психологическими способами определения психологической совместимости.

— Скажите, пожалуйста, какой брак можно считать счастливым?

(Обучающиеся высказывают свои суждения по данному вопросу. Преподаватель направляет это обсуждение, обобщает суждения и подводит обучающихся к выводу о том, что счастливый брак – это такой брак, в котором существует между супругами совместность интеллектуальная, физиологическая и психологическая. При этом

отмечается, что интеллектуальная (или духовная) совместимость – это не образование, которое как раз может быть у супругов различным, а, скорее, среда общность интересов).

— У нас с вами есть реальная возможность апробировать тест совместимости характеров. Если вы не возражаете, я попрошу вас ответить по этому тесту.

(Обучающиеся разбиваются по парам. В случае, когда в группе нет юношей, могут заполнить тест две девушки).

#### ТЕСТ СОВМЕСТИМОСТИ ХАРАКТЕРОВ

№	Высказывания	Ваш ответ в баллах		
		верно	по-разному	неверно
1	Для меня легче спросить дорогу у прохожих, чем искать по схеме самостоятельно	2	1	0
2	Люблю выбирать и покупать цветы	2	1	0
3	Я стараюсь заводить знакомства, которые могут принести практическую пользу	2	1	0
4	По-моему, лучше действовать, чем размышлять	2	1	0
5	Меня раздражает неряшливый почерк или небрежно выполненная работа	2	1	0
6	По-моему, лучше смена горестей и радостей, чем однообразная жизнь	2	1	0
7	Думаю, нет такого, о чем нельзя было бы рассказать близкому человеку	2	1	0
8	Считаю, что если у человека есть доброта и такт, значит, есть самое главное	2	1	0
9	Мне нравится подшутить над тем, кто кажется не очень умным	2	1	0
10	Люблю лыжные прогулки (или летом – заплывы на длинные дистанции)	2	1	0

11	Думаю, что человек, не умеющий солидно держаться, вряд ли наделен большим умом	2	1	0
12	По-моему, чистая совесть важнее, чем материальные выгоды	2	1	0
13	Думаю, что если с людьми обходиться мягко, они теряют чувство ответственности	2	1	0
14	В пище мне нравится изысканность и разнообразие	2	1	0
15	Мне важно, что обо мне думают близкие, а мнение остальных меня мало волнует	2	1	0
16	Мне нравится обсуждать прочитанную книгу, просмотренные фильмы	2	1	0

#### ТАБЛИЦА ОТВЕТОВ

разница по четным суммам	разница по нечетным суммам	ОТВЕТ
От 0 до 5	<p>А) от 0 до 5</p> <p>Б) от 6 до 10</p> <p>В) от 11 и выше</p>	<p>Вы гармоничная пара со схожими характерами</p> <p>Вы гармоничная пара и неплохо дополняете друг друга</p> <p>Вы гармоничная пара, но между вами неизбежны выяснения отношений из-за различий в характере</p>
От 6 до 10	<p>А) от 0 до 5</p> <p>Б) от 6 до 10</p> <p>В) от 11 и выше</p>	<p>У вас возможны определенные трудности во взаимоотношениях, но они легко преодолимы</p> <p>Т р у д н о с т и преодолимы, но лишь со временем</p> <p>Трудности могут принять затяжной характер</p>



От 11 и выше	5	А) от 0 до	Вы разные люди, но умеете быстро приходить к согласию
	10	Б) от 6 до	Вы трудная пара, но внушает надежду ваша взаимодополняемость во взглядах и интересах
	выше	В) от 11 и выше	Вы трудная пара

(После заполнения теста).

— Теперь хотелось бы послушать все пары, которые заполняли тест: какой, согласно тесту, является ваша пара по совместимости характера.

(После анализа результатов, полученных после ответа на тест).

В целом наша группа является группой с совместимыми взглядами, и это позволяет нам продолжать работу.

### **Встреча гостей**

*Задача:* закрепить основные приемы общения людей в новых предлагаемых обстоятельствах, а именно в семье.

— Предположим (обращаясь к молодым людям, которые согласились в данных предлагаемых обстоятельствах сыграть роль супругов), что накануне прихода гостей вы поссорились. Поводом для ссоры могут послужить финансовые недоразумения. Ну, например, муж, не посоветовавшись с вами, часть зарплаты отдал своим родным или истратил на свое хобби (книги, значки, марки...) Отменить прием гостей уже нельзя, они уже все в дороге, вам остались только самые последние приготовления. Пожалуйста, накрывайте стол к чаю, скоро придут первые гости.

— Часть гостей является приятельницами нашей милой хозяйки, часть гостей — товарищи мужа. Вы встречаетесь все вместе впервые. Остальное — в тех записках, которые я вам подготовила.

(Пока «супруги» готовят стол к приходу гостей, преподаватель всем «гостям» вручает задания. Например:

— вы товарищ мужа. В свое время вы отговаривали его от женитьбы. Вам не нравится, что теперь он не посещает ваших холостяцких вечеринок. Но теперь вы сами решили жениться и хотите представить другу свою девушку;

— вы коллега мужа по работе. Вы всегда очень симпатизировали ему, как вам казалось, и он — вам. Идти на вечеринку не хотелось, но вам очень хотелось увидеть его жену, чтобы понять, почему он выбрал именно ее;

— вы пошли в гости, потому что узнали, что там будет человек, который вам очень нравится. Решили использовать случай, чтобы, наконец, привлечь его внимание к себе, поближе познакомиться;

— вы в кругу сотрудников. Одна из коллег обсуждает одного молодого человека, не зная, что его жена находится в комнате. Вы это знаете, как поступите?

— вы были сейчас на концерте, где выступали ваши коллеги. Но особенно не понравился молодой человек, которого большинство присутствующих на вечеринке знают. Молодой человек ужасно бездарен (так, по крайней мере, кажется вам), он кривлялся и

никакими выдающимися способностями не отличается (так думаете вы). Решили высказать свое суждение о нем всем присутствующим;

— вы в гостях, все идет прекрасно, но один из гостей допустил бестактность по отношению к хозяевам дома. Что будете делать?)

— Во всем остальном полная свобода. Хозяева должны встретить и принять гостей. Представить их друг другу. Гости должны вручить цветы, подарки, провизию, которые они принесли с собой. Все хотят хорошо и весело провести вечер. Пожалуйста!

(Обучающиеся приступают к выполнению задания).

### **Застольная беседа**

*Задача:* анализ ситуации, сложившейся во время застольной беседы.

— Я позволю себе прервать нашу встречу. Она действительно была очень приятной и естественной, как хозяева, так и гости старались, чтобы их встреча бала очень приятной. Я понимаю, что своим вмешательством (я имею в виду те задания, которые я сформулировала перед вами) несколько усложнила во всех отношениях приятную встречу хороших и добрых людей. Мне бы хотелось, чтобы вы высказали свои суждения о том, что у вас получилось, а что нет и почему? Кто был безупречен в своем поведении, кто не совсем и допускал ошибки? Пожалуйста.

(Идет обсуждение, в ходе которого преподаватель обращает внимание на наиболее типичные ситуации, когда люди допускают оплошность, например: говорить о своих болезнях или обсуждать людей, которые отсутствуют за столом и др.)

### **Супружеские конфликты**

*Задача:* познакомить со способами разрешения супружеских конфликтов.

— Как вы поступите, если вам муж говорит, что завтра, в субботу, с утра пойдет с друзьями на рыбалку (в гараж помогать другу)? Вы планировали совместно отдохнуть: пойти на прогулку, в кино...

— Вы сообщили жене, что в субботу с утра идете с друзьями на рыбалку. В ответ слышите упреки в эгоизме, жена огорчается, плачет. Каким будет ваше поведение?<sup>15</sup>

— Ваш муж пришел утром. Что вы предпримите?

— Вы задержались до утра у друга, он купил видеомаягнитофон, и вы не заметили, как пробежало время. Жена ударила вас по щеке. Ваши действия?

(По этим и другим ситуациям преподаватель организует обсуждение линии поведения супругов и подводит это обсуждение к нескольким способам разрешения семейных конфликтов:

1. Уход от разрешения конфликта путем перевода разговора в другое русло. Например: сейчас не время, неуместно или некогда об этом говорить, давай отложим на «потом». Тут расчет на то, что «потом», может быть, партнер одумается, «остынет» и снимет свое обвинения, претензии.

2. Сглаживание, когда подвергшийся «атаке» супруг в данный момент признает себе виновным, хотя доводы и не приемлет, и таким образом успокаивает партнера. Такая тактика, правда, может подорвать доверие к нему: как же это так — признаешь, а не исправляешься. Но иногда помогает.

3. Компромисс, когда супруга, не откладывая в долгий ящик, приступают к совместному поиску приемлемого решения.

---

<sup>15</sup> Психологический практикум заимствован из книги: Супружеская жизнь: гармония и конфликты. — М.: Профиздат, 1990. — С.51.

4. Псевдоразрешение по принципу: «Я иначе не умею и не собираюсь подстраиваться под кого бы то ни было».

5. Принуждение — навязывание партнеру своей позиции<sup>16</sup>

— Завершая наш разговор о семейных конфликтах, мне бы хотелось напомнить несколько правил Дейла Карнеги для супругов:

«Ни в коем случае не придирайтесь!!!»,

«Не критикуйте»,

«Не пытайтесь переделывать своего партнера».

### **Тест самоконтроля**

*Задача:* ознакомить с методами самоконтроля в семейной жизни.

— По традиции завершаем наши занятия тестом самоконтроля. Вначале мы попросим мужчин ответить на вопросы, а затем женщин. Максимальное количество баллов — 100. Тот из мужчин, кто наберет большое количество баллов, будет в нашей группе самым выдающимся мужчиной, а женщина — самой выдающейся женщиной. Тест разработан Дейлом Карнеги, и в предисловии к тесту автор просит, обращаясь к супругам: «Может быть, вам имеет смысл ответить на эти вопросы, начисляя себе каждый раз десять очков, когда вы можете дать положительный ответ.

#### **ДЛЯ МУЖЕЙ**

1. Ухаживаете ли вы за своей женой; преподносите ли ей иногда цветы, помня о ее дне рождения и о годовщине вашей свадьбы, проявляя при этом внимание, нежность?

2. Всегда ли соблюдаете правило — не критиковать жену перед другими?

3. Даете ли вы ей, кроме денег на ведение хозяйства, деньги, которые она может тратить целиком по своему усмотрению?

4. Прилагаете ли вы усилия к тому, чтобы понимать ее изменчивые женские настроения и помогать ей в периоды усталости, нервности и раздраженности?

5. Проводите ли вы с женой хотя бы половину вашего свободного времени?

6. Воздерживаетесь ли вы от сравнения, как готовит пищу или ведет хозяйство ваша мать или жена друга — если только сравнение не в ее пользу?

7. Проявляете ли вы определенный интерес к ее интеллектуальной жизни, к ее клубам и обществам, к книгам, которые она читает, к ее взглядам на гражданские проблемы?

8. Позволяете ли вы ей танцевать с другими мужчинами или принимать от них знаки дружеского внимания, не делая со своей стороны ревнивых замечаний?

9. Всегда ли вы пользуетесь случаем похвалить ее и выразить ей свое восхищение?

10. Благодарите ли вы ее за небольшие услуги, оказываемые вам, такие, как пришить пуговицу, заштопать носки, отдать в чистку костюм?

#### **ДЛЯ ЖЕН**

1. Предоставляете ли вы своему мужу полную свободу в его служебных делах, воздерживаетесь ли вы от критики его коллег, от его выбора секретарши, от того, что он работает в неурочное время?

2. Прилагаете ли вы все усилия для того, чтобы сделать домашний очаг интересным и привлекательным?

---

<sup>16</sup> Способы разрешения конфликтов заимствованы из книги: Семья: Социально-психол. и этич. пробл. — Киев, 1990. — С. 96.

3. Варьируете ли вы меню обедов, завтраков, ужинов так, что, садясь к столу, муж никогда не знает, что его ожидает?

4. Имеете ли вы настолько разумное представление о делах мужа, что можете с пользой обсуждать их с ним?

5. Можете ли вы мужественно и бодро встречать денежные трудности, не критикуя своего мужа за допущенные им ошибки и не сравнивая его с более успевающими мужчинами?

6. Прилагаете ли вы специальные усилия для того, чтобы быть в хороших отношениях с его матерью или другими родственниками?

7. Уделяете ли вы внимание одежде, какой стиль и какие цвета любит или, напротив, не любит ваш муж?

8. Идете ли вы на компромисс в небольших расхождениях в интересах согласия?

9. Даете ли вы себе труд научиться любимым играм вашего мужа, чтобы могли делить его досуг?

10. Следите ли вы за новостями, за новыми книгами, новыми идеями с тем, чтобы поддерживать интеллектуальные интересы своего мужа?

— Ответить на эти вопросы для большинства не составляет труда. Но вот какая интересная деталь: как правило, и мужчины и женщины завышают себе оценки. Почему это происходит? Наверное, потому, что каждый из нас знает, как надо поступать, чтобы быть воспитанным человеком. Поэтому я предлагаю вам дома сделать так, чтобы не вы себе ставили баллы, а ваш муж или жена. И сравните эти оценки со своими. Думаю, каждому из нас будет о чем задуматься.

Можно еще предложить вам провести дома эксперимент: например, объявите неделю (или несколько дней), когда вы будете поступать так, чтобы на каждый вопрос дать положительный ответ. А через неделю баллы проставит вам муж (или жена). Можно, чтобы оба супруга включились в эксперимент по обоюдному согласию и назовите эту неделю «неделей любви и согласия».

На этом я прощаюсь с вами. Желаю, чтобы успехи сопутствовали вам в ваших делах, в общении с близкими и незнакомыми людьми, чтобы вам удавались все ваши начинания, а вокруг вас было биополе добра, нежности и уважения.

Уверена, что интерес к проблемам культуры общения не исчезнет с окончанием наших занятий, и поэтому предлагаю вам список литературы для самостоятельного изучения.

Благодарю вас за совместную работу, за доброжелательность и терпение, старание и уважение. Всего вам самого доброго!

---

Цель упражнений, заданий, ситуативных задач и тестов – закрепление теоретических знаний о генезисе и современных тенденциях отечественного и мирового опыта в сфере рекламы и связей с общественностью, современных коммуникациях, субъектах, этапах, формах и технологиях совершенствования. Формирование навыков анализа текстов.

При проведении практических (семинарских) занятий используется форма «дебатов», целью которых является формирование дискуссионной модели образования, развитие навыков публичных выступлений и дискуссий, приобретение навыков научной аргументации, развитие способностей ориентироваться в непростых ситуациях морального выбора.

## Форма контроля – зачет.

Формой контроля самостоятельной работы по курсу «Основы коммуникативной культуры» является оценка работы студентов на практических и семинарских занятиях, на основании выполненных заданий ставится зачет.

### КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

Уровень подготовки	Реализуемые компетенции
<b>Базовый</b>	<p>В результате изучения дисциплины студент должен:</p> <p><b>Знать:</b> об особенностях психических процессов в условиях общения; о психологическом содержании социально и предметно ориентированного общения, о психологических характеристиках участников общения, его видах и формах; о культуре общения и его видах; о сущности коммуникативной ситуации и об основных компонентах ситуации общения, о современной системе вербального и невербального общения, о тексте и речевых жанрах, о культуре речевой деятельности в различных её видах; о коммуникативных качествах личности; об основных принципах и нормах делового общения;</p> <p><b>Уметь:</b> ориентироваться в ситуации общения, различать виды и формы общения, анализировать и оценивать степень эффективности своей и чужой речи, оценивать степень соблюдения этических и коммуникативных норм общения, а так же речевых и языковых норм, определять причины коммуникативных удач и неудач в общении, формулировать (осознавать и узнавать) основные и дополнительные речевые интенции коммуникантов, создавать речевые произведения, характерные для рассматриваемых ситуаций общения;</p> <p><b>Владеть:</b> методикой редактирования своей и чужой речи; приемами и средствами психологического воздействия; способами анализа и совершенствования публичной речи, основами создания понятных текстов публичных информационных выступлений, методикой самоанализа, самооценки и самоконтроля в процессе общения.</p>
<b>Повышенный</b>	<p>В результате изучения дисциплины студент должен:</p> <p><b>Уметь</b> общаться с аудиторией, приводить доводы, аргументы в доказательство какой-либо известной точки зрения;</p> <p><b>Демонстрировать:</b> способность критически мыслить, формулировать критические суждения; способность к самоограничению, дисциплинированности, собранности и организованности; импровизационность, обаяние, раскованность, быстроту реакций, адаптивность, стрессоустойчивость, быстроту реакции, наблюдательность, способность идти на риск, оперативность.</p>

<p><b>Продвинутый</b></p>	<p>В результате изучения дисциплины студент должен:</p> <p><b>Уметь:</b> выработать свою собственную точку зрения и обосновать её, выбрав для этого нужные аргументы из приведённой совокупности фактов;</p> <p><b>Демонстрировать:</b> остроту мышления, способность к критике и самокритике, самостоятельность в оценке и анализе недостатков; способность заражать аудиторию, образность мышления, эмоциональность, нестандартность решений, собственную индивидуальность;</p> <p><b>Применять на практике:</b> способность брать на себя ответственность в выборе путей развития достоинств; проблемное, прогностическое мышление, независимость суждений, логичность, диалектизм мышления;</p> <p><b>Быть</b> искренним.</p>
---------------------------	---

## 7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

**а) основная литература:** В.С. Садовская и В.А. Ремизов. Основы коммуникативной культуры. – М.: МГУКИ, 2009. – 201 с.

### **б) дополнительная литература (по выбору):**

- Берн Э.* Игры, в которые играют люди. Психология человеческих взаимоотношений. Люди, которые играют в игры. Психология человеческой судьбы. — М.: Прогресс, 1988
- Бормы А.Ю.* Роскошь человеческого общения. — М.: RISC, 1998.
- Буева Д.П.* Человек: деятельность и общение. — М.: Мысль, 1978.
- Буева Д.П., Алексеева В.Г.* Общение как фактор развития личности // Социол. исслед. — М., 1982. — №2 — С.31-41.
- Волченко Л.Б.* Культура поведения, этикет, мораль. — М.: Знание, 1982.
- Волченко Л.Б.* На работе, в гостях и дома. — М.: Знание, 1985.
- Гольдин В.Е.* Этикет и речь. — Саратов: Изд-во Саратов. университета, 1978..
- Горбовский А.А.* Человек к человеку. — М.: Мол. гвардия, 1965.
- Грехнев В.С.* Культура педагогического общения. — М.: Просвещение, 1990
- Даниленко О.И.* Культура общения и ее воспитание: Учебное пособие. — Л.: ЛГИК им. Н.К. Крупской, 1989.
- Демин М.В.* Методологические проблемы анализа человеческого общения // Вест. Моск. ун-та. Сер. 7. Философия. — 1979. — №4. — С. 12–21.
- Джерелиевская М.Л.* Установки коммуникативного поведения. — М.: Смысл, 2000.
- Добрович А.Б.* Воспитателю о психологии и психогигиене общения. — М.: Просвещение, 1987.
- Добрович А.Б.* Общение: наука и искусство. — 2-е изд. — М.: Знание, 1980.
- Егидес А.П.* Психологическая коррекция конфликтного общения // Психологический журнал. — 1984. — №5. — С. 52–62.
- Емельянов Ю.Н.* Учиться мастерству общения // Психология в управлении. — Л.: Лениздат, 1983. — С. 55–72.

- Жуков Ю.М.* Эффективность делового общения. — М.: Знание, 1988.
- Землянухина Л.В.* Этическая и эстетическая культура бытового обслуживания. — М.: Лег. промбытгиздат, 1988.
- Злобина Е.Г.* Общение как фактор развития личности. — Киев: Наук. думка, 1981.
- Золотнякова А.С.* Проблемы психологии общения. — Ростов-на-Дону, 1976.
- Ильин Г.Л.* Некоторые вопросы психологии общения // Вопросы психологии. — 1986. — №5. — С. 113–124.
- Калашиников С.В.* Эмоционально-аквазирующая экспресс-методика аутогенной тренировки. — М.: Кисловодск, 1984.
- Камычек Ян.* Вежливость на каждый день. — 2-е изд. — М.: Знание, 1981.
- Канторович В.Я.* «Ты» и «Вы». — М.: Сов. Россия, 1974.
- Козлов Н.И.* Искусство общения и психология межличностных отношений. — М., 1989.
- Коллектив. Личность. Общение: Словарь социально-психологических понятий. — Л.: Лениздат, 1987.
- Коломинский Я.Л.* Человек среди людей. — М.: Мол. гвардия, 1973.
- Кон И.С.* В поисках себя. — М.: Политиздат, 1984.
- Культура личности — в чем она? — Ростов-на-Дону, 1986.
- Куницына В.Н.* Стилль общения и его формирование. — Л.: Знание, 1985.
- Левашова Т.Н.* Об этикете. — Л.: Лениздат, 1977.
- Леви В.* Искусство быть собой. — 2-е изд., доп. и перераб. — М.: Знание, 1977.
- Левитан К.М.* Культура педагогического общения. — Иркутск, 1985.
- Леонтьев А.А.* Психология общения. — Тарту, 1974.
- Лунева О.В., Хорошилова Е.А.* Психология делового общения. — М., 1987.
- Майерс П.* Социальная психология. — СПб.: ПитерКом, 1998.
- Мудрик А.В.* Общение как фактор воспитания школьников: Автореф. дис. ... д-ра пед. наук. — М., 1980.
- На работе и дома: Размышления о взаимоотношениях людей в разных сферах жизни и деятельности. — Киев: Реклама, 1984.
- Ночевник М.Н.* Человеческое общение. — М.: Политиздат, 1988.
- Обозов П.Н.* Психологическая культура взаимных отношений. — М.: Знание, 1986.
- Общение и оптимизация совместной деятельности. — М.: МГУ, 1987.
- Общение и формирование личности школьника. — М.: Педагогика, 1987.
- Пажин В.Н.* Как себя вести. — 2-е изд., испр. и доп. — Пермь: Кн. изд-во, 1985.
- Паламар А.О.* Этика — молодым. — Киев: Молодь, 1985.
- Паниотто В.И.* Структура межличностных отношений. — Киев: Наук. думка, 1975.
- Познание и общение. — М.: Наука, 1988.
- Потылико Г.П.* Этико-психологические основы общения. — М.: Знание, 1982.
- Правила светской жизни и этикета. — М.: Рипол, 1991.
- Психологические исследования общения. — М.: Наука, 1985.
- Роджер Фишер и Уильям Юри.* Путь к согласию, или Переговоры без поражения. — М.: Наука, 1992
- Рон Хаббард Л.* Дианетика, современная наука душевного здоровья. — М.: Воскресенье, 1993
- Рудестан К.* Групповая психотерапия. Психокоррекционные группы: — теория и практика. — М., 1990
- Рюриков Ю.Б.* Мед и яд любви. — М.: Мол. Гвардия, 1990
- Саати Т.Л.* Математические модели конфликтных ситуаций. — М.: Сов. радио, 1977.

- Садовская В.С.* Тренинг по культуре общения. — М., 1989
- Садовская В.С.* От позитивного мышления к благоприятному общению. — М.: МГУКИ, 2000.
- Сафьянов В.И.* Этика общения. — М.: Знание, 1991
- Семья: Социально-психол. и этич. проблемы. — Киев, 1990.
- Синютин В.И.* Поведение в коллективе. — Л.: Лениздат, 1962.
- Смолка К.* Правила хорошего тона. — М.: Прогресс, 1980.
- Снелл Ф.* Деловое общение. — М.: Знание, 1990
- Соловьева С.В.* Обратная связь в межличностном общении. — М.: МГУ, 1992
- Стрельцов Ю.А.* Человек в мире общения. — М.: МГУКИ, 1993
- Сухарев В.А.* Искусство распознавания людей. — М.: Сталкер, 1998.
- Сысенко В.А.* Супружеские конфликты. — М.: Мысль, 1989.
- Таранов П.С.* Дерзкие тайны общения. — Симферополь: Реноме, 1997.
- Титаренко А.И.* Нравственные основы общения. — М.: Знание, 1979.
- Ушакова Н.В., Козлов Н.И., Егидес А.П.* Основы психологии общения. — М., 1986
- Ходаков М.С.* Как не надо себя вести. — 2-е изд. — М.: Мол. гвардия, 1975.
- Хорват Ф., Орлик Ю.* Вежливость на каждый день. — М.: Мол. гвардия, 1981.
- Хубулашвили В.В.* Культура поведения советского руководителя. — Ташкент, 1973.
- Чернышева М.А.* Культура общения. — Л.: Знание, 1983.
- Эрнст О.* Слово предоставлено вам. — М.: Экономика, 1988.
- Этикет. Воспитанность. Личность. — Алма-Ата: Казахстан, 1975.
- Юрганов О.Б.* Смотришь, как в зеркало, в другого человека. — Минск, 1977.
- Юрьев Ю.М.* Разговор о важном: Этикет на каждый день. — М.: Моск. рабочий, 1979.
- Ягодинский В.Н.* Как вести себя. Практический курс культурного поведения. — М., 1991

**в) программное обеспечение** – Microsoft Office

**г) базы данных, информационно-справочные и поисковые системы**

ИА Integrum

## **8. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Аудио- и видеоматериалы и соответствующее оборудование. В случае ограниченных возможностей стандартно оборудованные лекционные и небольшие, рассчитанные на семинарские занятия аудитории с графопроектором и магнитофоном.



**9. Документ составлен в соответствии с требованиями ФГОС ВО с учетом рекомендаций ПрООП ВО по**

**направлениям подготовки:** «Вокальное искусство», «Дирижирование», «Искусство народного пения», «Музыкальное искусство эстрады», «Музыкально – инструментальное искусство», Музыкально-театральное искусство», «Музыказнание и музыкально-прикладное искусство»

**профилям подготовки:** «Академическое пение», «Дирижирование оркестром народных инструментов», «Дирижирование оркестром духовых инструментов», «Дирижирование академическим хором», «Сольное народное пение», «Хоровое народное пение» «Эстрадно – джазовое пение», «Инструменты эстрадного и джазового оркестра», «Оркестровые духовые и ударные инструменты», «Фортепиано», «Оркестровые струнные инструменты», «Баян, аккордеон и струнные щипковые инструменты», «Искусство оперного пения», «Музыкальная педагогика», «Этномузыкология», «Музыковедение»

**Автор**

Кафедра Связи с доктор педагогических наук, Садовская В.С.  
общественностью МГИК профессор

**Рецензент**

Факультет журналистики З а в е д у ю щ и й к а ф е д р о й Шкондин М.В.  
МГУ периодической печати, доктор  
филологических наук, профессор

Документ одобрен на заседании кафедры Связи с общественностью 2 ноября 2015 г.

