

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Гаджибутаева Султанага Рамазановна
Должность: Директор
Дата подписания: 09.06.2024 12:40:32
Уникальный программный ключ:
2b71376f78d52b66ab183b5be5a3b5fe443c04a8

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
РЕСПУБЛИКИ ДАГЕСТАН

Частное профессиональное образовательное учреждение
«РЕСПУБЛИКАНСКИЙ ПОЛИПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ»
(ЧПОУ «Республиканский полипрофессиональный колледж»)



УТВЕРЖДАЮ

Зам. директора по учебно-методической работе

Ж.А. Кадрышева / Кадрышева Ж.А.
« 03. » июля 2023 г.

Комплект контрольно-оценочных средств
по учебной дисциплине

ОГСЭ.03 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

программы подготовки специалистов среднего звена по
специальности: 09.02.07 Информационные системы и
программирование

Год набора: 2023

Кизляр
2023г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Паспорт комплекта КОС по учебной дисциплине	4
2. Спецификации и варианты оценочных средств для текущего контроля	9
3. Спецификации и варианты оценочных средств для промежуточной аттестации	44
4. Особенности освоения дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями	55

1. ПАСПОРТ

комплекта КОС по учебной дисциплине ОГСЭ 03. Психология общения

1.1. Общие положения

Контрольно-оценочные средства (КОС) предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины ОГСЭ 05. Психология общения.

КОС включает контрольные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачета.

КОС разработаны в соответствии с:

- образовательной программой СПО по специальности 09.02.07 Информационные системы и программирование - программы учебной дисциплины ОГСЭ 03. Психология общения.

1.2. Результаты освоения дисциплины, подлежащие проверке

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Наименование элемента умений/знаний
У1	применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности
У2	использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения
31	цели, функции, виды и уровни общения;
32	роли и ролевые ожидания в общении
33	механизмы взаимопонимания в общении
34	техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения
35	этические принципы общения
36	источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов
ОК 1	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 2	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 3.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;

ОК 4.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;
ОК 6.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения;

1.3. Распределение оценивания результатов обучения по видам контроля

Код и наименование элемента умений или знаний	Виды аттестации	
	Текущий контроль	Промежуточная аттестация
У 1- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности ОК 1, ОК 2, ОК 3. ОК 4. ОК 6	Собеседование, тестирование, анализ и оценка практических работ	Дифференцированный зачет 4 семестр
У 2- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения ОК 1, ОК 2, ОК 3. ОК 4. ОК 6	Собеседование, тестирование, анализ и оценка практических работ	Дифференцированный зачет 4 семестр
3-1 цели, функции, виды и уровни общения; ОК 1, ОК 2, ОК 3. ОК 4. ОК 6	Собеседование, тестирование, анализ и оценка практических работ	Дифференцированный зачет 4 семестр
3-2 роли и ролевые ожидания в общении ОК 1, ОК 2, ОК 3. ОК 4.. ОК 6	Собеседование, тестирование, анализ и оценка практических работ	Дифференцированный зачет 4 семестр
3-3 - механизмы взаимопонимания в общении ОК 1, ОК 2, ОК 3. ОК 4.. ОК 6	Собеседование, тестирование, анализ и оценка практических работ	Дифференцированный зачет 4 семестр
3-4 - техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения ОК 1, ОК 2, ОК 3. ОК 4. ОК 6	Собеседование, тестирование, анализ и оценка практических работ	Дифференцированный зачет 4 семестр
3-5 - этические принципы общения ОК 1, ОК 2, ОК 3. ОК 4. ОК 6	Собеседование, тестирование, анализ и оценка практических работ	Дифференцированный зачет 4 семестр

	работ	
3-6 - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов ОК 1, ОК 2, ОК 3. ОК 4. ОК 6	Собеседование, тестирование, анализ и оценка практических работ	Дифференцированный зачет 4 семестр

1.4 Распределение типов оценочных средств по элементам знаний и умений текущего контроля

Содержание учебного материала по программе УД	Тип контрольного задания							
	У1	У2	З1	З2	З3	З4	З5	З6
Раздел 1. Введение в учебную дисциплину								
Тема 1.1. Психология общения как учебная дисциплина	13		15					
Раздел 2. Психология общения								
Тема 2.1. Общение – основа человеческого бытия	13 17		13 17				13	
Тема 2.2. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	13 17		15		13 17			
Тема 2.3. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)	13 17			13 15 17		12 13 15		
Тема 2.4. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)	13 17	17		13 17	12 13 15			
Тема 2.5. Формы делового общения и их характеристики	13 17			13		13 17		12 15
Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения								
Тема 3.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики		13 17						13 15 17
Тема 3.2. Эмоциональное реагирование в конфликтах и методы саморегуляции		13						12 13
Раздел 4. Этические формы общения								
Тема 4.1. Общие сведения об этической культуре							13 17	

1.5 Распределение типов оценочных средств по элементам знаний и умений, контролируемых на промежуточной аттестации

Содержание учебного материала по программе УД	Тип контрольного задания							
	У1	У2	З1	З2	З3	З4	З5	З6
Раздел 1. Введение в учебную дисциплину								
Тема 1.1. Психология общения как учебная дисциплина	25		25					
Раздел 2. Психология общения								
Тема 2.1. Общение – основа человеческого бытия	25		25				25	
Тема 2.2. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)	25		25		25			
Тема 2.3. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	25			25	25	25		
Тема 2.4. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)	25	25		25	25			
Тема 2.5. Формы делового общения и их характеристики	25			25		25		25
Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения								
Тема 3.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики		25						25
Тема 3.2. Эмоциональное реагирование в конфликтах и методы саморегуляции		25						25
Раздел 4. Этические формы общения							25	
Тема 4.1. Общие сведения об этической культуре							25	

2. СПЕЦИФИКАЦИИ И ВАРИАНТЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

2.1 Назначение

Спецификацией устанавливаются требования к содержанию и оформлению вариантов оценочного средства: собеседование, доклад, тестирование, практическая работа.

Собеседование, доклад, тестирование, практическая работа предназначены для текущего контроля и оценки знаний и умений студентов по программе учебной дисциплины «Психология общения» основной профессиональной образовательной программы 09.02.07 Информационные системы и программирование

2.2. Контингент аттестуемых: студенты 2 курса (на базе основного общего образования), студенты 1 курса (на базе среднего образования).

2.3. Форма и условия аттестации: Текущий контроль проходит по темам учебной дисциплины.

2.4. Время выполнения:

На выполнение текущего контроля отводится:

- собеседование – 5 мин. (подготовка), 5-10 мин. (устное выступление)
- доклад – 6 ч. (подготовка), 5-7 мин. (устное выступление),
- тестирование – 30 мин.
- практическая работа – 15 мин. (подготовка), 40 мин. (выполнение).

2.5. Рекомендуемая литература для разработки оценочных средств и подготовки, обучающихся к аттестации.

Обеспечение дисциплины учебными изданиями

Библиографическое описание издания (автор, заглавие, вид, место и год издания, кол. стр.)	Основная/ дополнительная литература	Книгообеспеченность	
		Кол-во. экз. в библ.	Электронные ресурсы
Леонов, Н. И. Психология общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 193 с.	Основная	-	https://urait.ru/bcode/516737
Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 437 с.	Основная	-	https://urait.ru/bcode/511685
Коноваленко, М. Ю. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 476 с.	Основная	-	https://urait.ru/bcode/511865
Садовская, В. С. Психология общения : учебник и		-	https://urait.ru/

практикум для среднего профессионального образования / В. С. Садовская, В. А. Ремизов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 169 с.	Основная		bcode/513296
Бороздина, Г. В. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 392 с.	Дополнительная	-	https://urait.ru/bcode/531593
Лавриненко, В. Н. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова ; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 325 с.	Дополнительная	-	https://urait.ru/bcode/531737

2.6. Перечень материалов, оборудования и информационных источников.

Ауд. № 22 учебная аудитория социально - экономических дисциплин (для проведения занятий групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации) оборудована мультимедийным комплексом.

Специализированная мебель и оборудование:

Учебная мебель на 32 посадочных места (столов 16шт., стульев 32шт.), рабочее место преподавателя (стол 1 шт., стул 1 шт.), кафедра 1 шт., доска меловая 3х секционная 1шт. Компьютер Intel i5 4460/1Тб/8Гб/монитор Samsung 23" - 1 шт. Мультимедийный проектор Тип 1 Optoma x 400 - 1 шт. Перечень лицензионного программного обеспечения: Microsoft Windows Professional (КОНТРАКТ № 5213/20 «14» сентября 2020 г, Microsoft Office Standart (КОНТРАКТ № 5213/20 «14» сентября 2020 г), Консультант + (Договор поставки и сопровождения экземпляров системы № 124 от 28.08.2020), 7-Zip (freeware), Acrobat Reader DC (freeware), Adobe Acrobat Reader DC (freeware), FireFox 77.0.1 (freeware), Google Chrome 83.0.4103.97 (freeware), VLC media player (freeware), K-Lite Codec Pack Full (freeware).

Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия.

Перечень современных профессиональных баз данных (СПБД)

№	Наименование СПБД
1	Научная электронная библиотека eLIBRARY - www.elibrary.ru
2	Научная электронная библиотека КиберЛенинка - www.cyberleninka.ru

Перечень информационных справочных систем (ИСС)

№	Наименование ИСС
1	Справочная правовая система КонсультантПлюс www.consultant.ru
2	Электронная библиотечная система ЭБС ЮРАИТ - www.urait.ru

2.7 ВАРИАНТЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Вопросы для собеседования по дисциплине Психология общения

Тема 1.1. Психология общения как учебная дисциплина

1. Назначение учебной дисциплины «Психология общения».
2. Основные понятия. Требования к изучаемой дисциплине.
3. Роль общения в профессиональной деятельности человека
4. Какое из понятий является более общим: “коммуникация” или “общение”?
5. Какое общение называют опосредованным?
6. Назовите различия между деловым и служебным общением.
7. Какие качества присущи культурному деловому человеку?

Тема 2.1. Общение – основа человеческого бытия

1. Общение в системе межличностных и общественных отношений.
2. Социальная роль.
3. Классификация общения.
4. Функции общения.
5. Структура и средства общения.
6. Единство общения и деятельности.

Тема 2.2. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)

1. Типы взаимодействия.
2. Кооперация и конкуренция.
3. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа.
4. Ориентация на понимание и ориентация на контроль.
5. Взаимодействие как организация совместной деятельности

Тема 2.3. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)

1. Основные элементы коммуникации.
2. Вербальная коммуникация.
3. Коммуникативные барьеры.
4. Невербальная коммуникация.
5. Методы развития коммуникативных способностей.
6. Виды, правила и техники слушания.
7. Толерантность как средство повышения эффективности общения.

Тема 2.4. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)

1. Понятие социальной перцепции.
2. Структура социальной перцепции.
3. Факторы, оказывающие влияние на восприятие.
4. Искажения в процессе восприятия.
5. Психологические механизмы восприятия.
6. Влияние имиджа на восприятие человека.

Тема 2.5. Формы делового общения и их характеристики

1. Деловая беседа.
2. Формы постановки вопросов.
3. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений.
4. Аргументация.

Тема 3.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики

1. Понятие конфликта.

2. Структура конфликта.
3. Невербальное проявление конфликта.
4. Стратегия разрешения конфликтов.

Тема 3.2. Эмоциональное реагирование в конфликтах и методы саморегуляции.

1. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах.
2. Гнев и агрессия.
3. Разрядка эмоций.
4. Правила поведения в конфликтах.
5. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации

Тема 4.1. Общие сведения об этической культуре

1. Понятие: этика и мораль.
2. Категории этики.
3. Нормы морали.
4. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения.
5. Деловой этикет в профессиональной деятельности.
6. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений

Критерии оценки:

- Оценка «Отлично» ставится студенту в том случае, если ответ отличается четкая логика и знание материала далеко за рамками обязательного курса. Точное понимание сущности каждого вопроса. Обоснована и аргументирована собственная позиция по отдельным разделам курса. Ответ отличается безупречное знание базовой терминологии, умение «развернуть» термин в полноценный ответ по теме.
- Оценка «Хорошо» – грамотная речь, умение давать четкие ответы. Вопросы раскрыты полно и правильно. Хорошее знание базовой терминологии. Однако отдельные дефекты логики и содержания ответов все же не позволяют оценить его на «отлично». Вопросы раскрыты достаточно полно и правильно. По знанию базовой терминологии замечаний нет.
- Оценка «Удовлетворительно» – ответы на вопросы даны в целом правильно, однако неполно. Логика ответов недостаточно хорошо выстроена. Пропущен ряд важных деталей или, в то же время, в ответе затрагивались посторонние вопросы. Базовая терминология в целом усвоена.
- Оценка «Неудовлетворительно» Отдельные фрагментарные правильные мысли все же не позволяют поставить положительную оценку, поскольку в знаниях имеются существенные пробелы и курс в целом не усвоен.

Преподаватель _____ З.А. Джабаева.
(подпись)

«__» _____ 20__ г.

Темы докладов / сообщений
по дисциплине Психология общения

1. Деловое общение и управление им.
2. Общение как социально-психологическая категория.
3. Коммуникативная культура в деловом общении.
4. Жизненные ориентиры современной молодежи в сфере общения.
5. Новый тип личности посткризисного периода и проблемы общения.
6. Отношения сотрудничества и конфликта в представлениях российских работников.
7. Как наладить общение с людьми, которые умнее тебя.
8. Культура речи в деловом общении.
9. Этика использования средств выразительности деловой речи.
10. Динамика представлений о ролевом взаимодействии «студент- преподаватель» у студентов вузов и сузов.
11. Роль лидера в формировании социально-психологического климата малой группы.
12. Этнические стереотипы как фактор межличностного восприятия.
13. Роль СМИ как института социализации на современном этапе развития российского общества.
14. Социально-психологические особенности детей, отвергаемых группой сверстников.
15. Культура устной и письменной речи делового человека в современной России.
16. Вербальные конфликтогены в практике современного российского общества.
17. Интерпретация невербальной информации в деловом общении.
18. Характеристика манипуляций в общении. Молодежь как объект манипуляций.
19. Приемы, стимулирующие общение и создание доверительных отношений.
20. Правила подготовки и проведения деловой беседы и публичного выступления.
21. Типология конфликтных личностей и способы общения с ними.
22. Этикет и имидж делового человека.
23. Современные взгляды на место этикета в деловом общении.
24. Искусство комплимента.

Структура доклада / сообщения

1. Титульный лист
2. Введение (суть и обоснование выбора данной темы).....
3. Основная часть:
 - тезис, аргументы.....
 - тезис, аргументы.....
4. Заключение (обобщения и аргументированные выводы по теме).....

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если учебный материал освоен в полном объеме, легко ориентируется в материале, полно и аргументировано отвечает на дополнительные вопросы, излагает материал логически последовательно, делает самостоятельные выводы, демонстрирует кругозор, использует материал из дополнительных источников, интернет ресурсы. Сообщение носит исследовательский

характер. Речь характеризуется эмоциональной выразительностью, четкой дикцией, стилистической грамотностью. Использует наглядный материал;

- оценка «**хорошо**» - по своим характеристикам сообщение студента соответствует характеристикам отличного ответа, но студент может испытывать некоторые затруднения в ответах на дополнительные вопросы, допускать некоторые погрешности в речи. Отсутствует исследовательский компонент в сообщении;
- оценка «**удовлетворительно**» - студент испытывал трудности в подборе материала, его структурировании. Пользовался, в основном, учебной литературой, не использовал дополнительные источники информации. Не может ответить на дополнительные вопросы по теме сообщения. Материал излагает не последовательно, не устанавливает логические связи, затрудняется в формулировке выводов. Допускает стилистические и орфоэпические ошибки;
- оценка «**неудовлетворительно**» - сообщение студентом не подготовлено либо не соответствует теме.

Преподаватель _____ З.А. Джабаева.

(подпись)

«__» _____ 20__ г.

Тестовые задания

По дисциплине Психология общения

Раздел 1. Введение в учебную дисциплину.

Инструкция. Из предложенных вариантов выберите один или несколько правильных ответов.

1. Процесс установления и развития контактов между людьми – это:

- а) общение
- б) восприятие
- в) взаимодействие
- г) идентификация

2. Процесс, в ходе которого два или более человек обмениваются и осознают получаемую информацию, которого состоит в мотивировании определённого поведения или воздействия на него – это:

- а) восприятие
- б) взаимодействие
- в) эмпатия
- г) коммуникация

3. Определите пропущенное слово, вставив верное: Если человек при общении ориентируется только на права и обязанности, которые ему диктует его социальное положение, и игнорирует свои личностные особенности, то мы имеем дело с ... общением.

- а) личностным
- б) деловым
- в) ролевым

4. Согласно французской пословице, чем является умение сказать человеку то, что он сам о себе думает?

- а) комплиментом
- б) лестью
- в) критикой

5. Выберите механизмы, которые будут являться механизмами познания другого человека:

- а) эмпатия
- б) рефлексия
- в) идентификация
- г) все ответы верны

6. Разделом какой отрасли психологии является дисциплина «Психология общения»?

- а) Возрастная психология
- б) Социальная психология
- в) Психология труда
- г) Дифференциальная психология

7. Такой ученый, как К. Роджерс считал, что конгруэнтность – это ...

- а) Самоактуализацию в общении.
- б) Соответствие опыта, осознания и сообщения
- в) Взаимодополняемость функций, эмоций, интуиции и общения.
- г) Самосовершенствование личности.

8. Первым в отечественной психологии в 20 – 30-е годы интенсивно разрабатывал проблему общения:

- а) В.М. Бехтерев
- б) В.Н. Мясищев
- в) Б.Д Парыгин

Раздел 2. Психология общения.

Инструкция. Из предложенных вариантов выберите один или несколько правильных ответов.

1. Внутренний диалог человека с самим собой, обдумывание проблем, различных вопросов, анализ ситуаций, построение планов и т.п. – это вид общения:

- а) Внутриличное общение
- б) Межличностное общение
- в) Социальное общение

2. Что свойственно манипулятивному уровню общения?

- а) Другой человек оценивается с точки зрения нужности или ненужности, полезности или бесполезности. При «полезности» с человеком вступают в контакт, при «ненужности» - не вступают или грубо отталкивают, если он мешает достижению какой-либо цели.
- б) Направлен на получение выгоды от собеседника. При этом истинная цель скрывается. Активно используются разнообразные способы психологического воздействия
- в) Возникает у людей в связи с их участием в определенной совместной деятельности и имеет целью достижение общего результата. Учитываются индивидуальные особенности личности собеседника, но интересы дела преобладают
- г) У собеседников нет стремления к глубокому пониманию другого человека, используется набор стандартных социально-психологических «масок»: вежливости, участливости, почтительности, строгости и т.п.

3. К способам воздействия большой социальной группы на человека относятся:

- а) заражение;
- б) альтруизм;
- в) внушение;
- г) подражание.

4. Эффективность лидера зависит от:

- а) Ориентации лидера на решение задач или межличностные отношения
- б) Степени контроля в группе

- в) Отношения к наименее предпочитаемому сотруднику
 - г) Всего вышеперечисленного
5. Внутренний конформизм проявляется:
- а) Во внешнем согласии
 - б) Во внешнем согласии при внутреннем несогласии
 - в) В отказе от своей позиции в пользу группового мнения
 - г) При отсутствии требуемых норм поведения
6. Которая из функций общения обеспечивает людям возможность познать, утвердить и подтвердить себя?
- а) Функция организации и поддержания межличностных отношений
 - б) Внутрличностная функция
 - в) Функция формирования и развития
 - г) Функция подтверждения
7. В чем заключается прагматическая функция общения?
- а) Общение способно оказывать воздействие на партнеров, развивая и совершенствуя их во всех отношениях
 - б) Реализуется при взаимодействии людей в процессе совместной деятельности. При этом само общение часто выступает самой важной потребностью.
 - в) Общение обеспечивает налаживание и сохранение достаточно устойчивых и продуктивных связей, контактов и взаимоотношений между людьми
 - г) Реализуется в общении человека с самим собой (через внутреннюю или внешнюю речь, достроенную по типу диалога)
8. Перцептивная сторона общения – это:
- а) Обмен информацией между участниками общения
 - б) Взаимодействие общающихся – обмен в процессе речи не только словами, но и действиями, поступками.
 - в) Восприятие общающимися друг друга
 - г) Объективные преграды в общении
9. Завершите определение: Сложный процесс установления и развития контактов между людьми, главное в котором – не заучивание правил, а владение культурой взаимоотношений и культурой речи для того, чтобы кратко и точно, выразительно и доходчиво передать собеседнику свою мысль, это ...
10. К невербальным средствам общения относятся:
- а) Жесты
 - б) Дистанция
 - в) Устная речь
 - г) Вокализации
11. Возникновение чувства неприязни, недоверия к своему коммуникатору, которое распространяется и на передаваемую им информацию, это:
- а) Коммуникативный барьер понимания
 - б) Барьер социально-культурных различий
 - в) Барьер отношения
12. Установите последовательность этапов коммуникативного процесса:

- а) этап обратной связи
- б) воплощение идеи в слова, символы, в сообщение с использованием различных каналов передачи информации
- в) передача информации через использование выбранных каналов связи
- г) начало обмена информацией, когда коммуникатор должен ясно представить, «что именно» и «с какой целью» он хочет передать и какую ответную реакцию получить
- д) декодирование информации реципиентом

13. Установите соответствие между названием стиля лидерства и его характеристикой:

- 1. Авторитарный стиль
 - 2. Демократический стиль
 - 3. Анархический стиль
- а) При принятии решений учитывается мнение подчиненных. Возникающие идеи могут обсуждаться совместно с подчиненными.
 - б) Лидер самоустраивается от руководства, подчиненные сами определяют что им делать. Отсутствие похвалы и наказаний. Никакого сотрудничества между лидером и подчиненными.
 - в) Подразумевает жесткие способы управления, неприемлемость обсуждения принимаемых лидером решений. Мнение подчиненных не учитывается. Основа данного стиля лидерства – страх наказания за невыполнение задачи.

14. К механизмам социальной перцепции не относится:

- а) Социометрия
- б) Эмпатия
- в) Каузальная атрибуция
- г) Идентификация

15. В голосе, в манере говорить, в стиле и оборотах речи, которые употребляет человек, в его словарном запасе выражается:

- а) Мимический имидж
- б) Кинетический имидж
- в) Вербальный имидж
- г) Ментальный имидж

16. Что такое передача эмоционального состояния человеку или группе, помимо собственно смыслового воздействия, на бессознательном уровне?

- а) Убеждение
- б) Аттракция
- в) Психическое заражение
- г) Эмпатия

17. Согласно теории взаимодействия Стейнберга, для ориентации участника общения на контроль («контролёров»), характерно:

- а) стремление управлять ситуацией и поведением других людей
- б) стремление понять ситуацию и поведение других людей
- в) много говорят, значительно больше, чем другие партнеры, как бы пытаюсь монополизировать взаимодействие
- г) обычно больше молчат в разговоре; слушают, наблюдают, анализируют.

18. Выберите форму, при которой осуществляется деловое общение:

- а) оперативка
- б) переговоры
- в) брифинг
- г) совещания
- д) беседа

19. Ораторское искусство предполагает:

- а) Умение точно формулировать свои мысли
- б) Умение точно формулировать свои мысли и излагать их доступным для окружающих языком
- в) Ориентироваться в обществе на реакцию собеседника

20. Отметьте этапы делового общения:

- а) установление контакта
- б) выявление мотивов общения
- в) взаимодействие
- г) завершение общения
- д) все варианты верны

21. Манипуляции в общении – это:

- а) скрытое управление другим человеком
- б) способ войти в доверие
- в) контроль над поведением и чувствами человека
- г) способ скрытого управления и возможность контроля над поведением и чувствами индивида

22. Главная составляющая ораторского искусства:

- а) понятная речь
- б) эмоциональная речь
- в) публичная речь
- г) доходчивая речь

23. Характеристика делового общения:

- а) партнёр в деловом общении выступает как личность, значимая для субъекта
- б) общающихся людей отличает хорошее взаимопонимание в вопросах дела
- в) основная задача делового общения – продуктивное сотрудничество
- г) все ответы правильные

Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения.

Инструкция. Из предложенных вариантов выберите один или несколько правильных ответов.

1. Конфликт в переводе с латинского означает:

- а) соглашение
 - б) столкновение
 - в) сравнение
 - г) существование
2. По степени вовлеченности людей в конфликты выделяют конфликты (исключите лишнее):
- а) межличностные
 - б) межгрупповые
 - в) межгосударственные
 - г) межнациональные
 - д) внутриличностные
3. Одной из основных и эффективных форм участия третьего лица в разрешении конфликтов является:
- а) коалиция
 - б) переговорный процесс
 - в) сотрудничество
 - г) компромисс
4. Конфликты, способствующие принятию обоснованных решений и развитию взаимодействий, называются:
- а) затяжными
 - б) конструктивными
 - в) деструктивными
 - г) реалистическими
5. Возникновение конфликтологии как относительно самостоятельной теории связано с работами:
- а) К. Маркса и Ф. Энгельса;
 - б) П. Сорокина, Г. Зиммеля, З. Фрейда;
 - в) Р. Дарендорфа, Л. Козера, М. Дойча, М. Шерифа;
 - г) В. Линкольна, Л. Томпсона, Д. Скотта
6. К трём основным типам конфликтогенов не относится:
- а) стремление к превосходству;
 - б) проявление агрессии
 - в) снижение самооценки
 - г) проявление эгоизма
7. Семья – это:
- а) исторически меняющаяся социальная форма отношений между мужчиной и женщиной, посредством которой общество упорядочивает и санкционирует их половую жизнь и устанавливает их супружеские и родительские права и обязанности
 - б) малая группа, основанная на супружеском союзе, родственных связях или усыновлении, т.е. на отношениях между мужем и женой, родителями и детьми, братьями, сестрами, другими родственниками, живущими вместе и ведущими общее хозяйство.
8. Соотнесите типы мотивов вступления в брак по Л.Б. Шнейдер с примерами:
- 1. мотивация на сам факт брака
 - 2. мотивация на определенный тип брака

3. мотивация на определенного человека
- а) «Мама, я люблю Сергея и выйду за него замуж, что бы ты об этом не думала!»
 - б) «Мама! Найди мне уже невесту, я жениться хочу!»
 - в) «Я ни за что не выйду за этого бедолагу! Что он мне может дать!?»
9. Установите последовательность этапов развития конфликта:
- а) постконфликт
 - б) сбалансированное конфликтное взаимодействие
 - в) разрешение конфликта
 - г) инцидент
 - д) предконфликт
 - е) эскалация
10. Определите конфликт по формуле: «конфликт = конфликтная ситуация +...»
- а) индивид
 - б) конфликтные отношения
 - в) инцидент
 - г) субъект
11. Объединение доходов всех членов семьи и распределение этих доходов на потребление в соответствии с потребностями каждого члена семьи, это ... функция семьи:
- а) Рекреативная
 - б) Функция воспитания детей
 - в) Хозяйственная
 - г) Сексуально-эротическая
 - д) Функция духовного общения
12. Установите соответствие между основными формами существования современной семьи и их характеристиками:
- 1. Брак на основе честного контракта
 - 2. Брак на основе нечестного контракта
 - 3. Отношения по принуждению
 - 4. Отношения по любви
- а) основан на том, что один супруг «осаждает» другого, а тот, в силу жизненных обстоятельств, соглашается на компромисс
 - б) супруги ясно представляют цели вступления в брак друг-друга; характерна свобода отношений
 - в) основан на взаимном доверии, взаимопонимании и романтической привязанности
 - г) одному из партнеров выгоден брак, и он скрывает свои истинные цели, имитируя чувства привязанности
13. Для эгалитарной семейной модели не характерно:
- а) Демократическая структура лидерства
 - б) Концепция равенства мужа и жены в семье и вне ее
 - в) Позиция совмещения ответственности за выполнение функций семьи
 - г) Ведущая роль мужа в принятии семейных решений
 - д) Традиционное разделение мужской и женской роли в сфере «вторичных» функций

14. Матриархальная семья — это семья, в которой стратегическим и деловым лидером является:

- а) ребенок
- б) жена
- в) муж
- г) дедушка

15. К основным причинам супружеских конфликтов относятся:

- а) Бытовое пьянство и алкоголизм
- б) Супружеские измены и сексуальная жизнь в браке
- в) Разногласия в вопросах воспитания детей
- г) Молодые супруги постоянно вовлекают своих родителей в решение семейных разногласий
- д) Все варианты верны

Раздел 4. Этические формы общения

Инструкция. Из предложенных вариантов выберите один или несколько правильных ответов.

1. *Что подразумевается под предметом этики?*
 - а) культура;
 - б) мораль;
 - в) прекрасное;
 - г) социальные отношения
2. Каким этическим нормам уделяется основное внимание в рамках западно-европейской культуры?
 - а) польза, выгода, трудолюбие;
 - б) справедливость, добро, благо;
 - в) честь, свобода, вера.
3. Этическая категория, которая лежит в основе высказывания «Все равны перед законом и судом»?
 - а) долг;
 - б) достоинство;
 - в) ответственность;
 - г) справедливость;
 - д) честь

4. Каковы правила представления по канону?
 - а) женщина первая представляется мужчине;
 - б) лица с более высоким статусом представляются людям со статусом более низким;
 - в) младшие по возрасту представляются старшим;
 - г) мужчина первым представляется женщине
5. Где не используется литературный язык?
 - а) в научной речи;
 - б) в невербальном общении;
 - в) в официально-деловой речи;
 - г) в письменной речи;
 - д) в профессиональном общении
6. Как называется моральный принцип, который выражается в желании помочь другим:
 - а) альтруизм;
 - б) толерантность;
 - в) честолюбие;
 - г) эмпатия
7. На чем из ниже перечисленного основано в деловой этике недопустимость вмешательства в дела конкурентов, ущемление их интересов?
 - а) равенстве;
 - б) свободе;
 - в) справедливости;
 - г) честности
8. Как называется набор наиболее важных предположений, которые принимаются членами организации, и получают выражение в заявляемых организацией ценностях, задающих людям ориентиры их поведения и действий:
 - а) должностные обязанности;
 - б) кодекс чести;
 - в) корпоративная культура;
 - г) правила внутреннего распорядка
9. Кто из данных деятелей относится к наиболее известным русским купцам-меценатам?
 - а) Алексеев
 - б) Морозов
 - в) Третьяков
 - г) Прохоров

10. Что такое ответственность?
- а) категория этики, означающая отношение личности к обществу, другим людям, выражающаяся в нравственной обязанности по отношению к ним в конкретных условиях;
 - б) категория этики, опирающаяся на принцип равенства всех людей в моральном отношении;
 - в) категория этики, характеризующая личность с точки зрения выполнения ею нравственных требований, соответствия ее деятельности нравственному долгу;
 - г) категория этики, характеризующая моральную ценность личности в связи с её статусом, родом деятельности и признаваемыми за ней моральными заслугами;
 - д) категория этики, характеризующая способность человека осуществлять нравственный самоконтроль, внутреннюю самооценку с точки зрения соответствия своего поведения требованиям нравственности.
11. Какие компоненты относятся к социальным компонентам деловой репутации организации?
- а) Социальная жизнь
 - б) Социальные блага
 - в) Социальные гарантии по ТК РФ
 - г) Социальная ответственность
12. Какие компоненты относятся к компонентам деловой репутации организации?
- а) Моральная
 - б) Рыночная
 - в) Финансовая
 - г) Социальная
13. К какому году, по оценке специалистов, появляется субъект этики деловых отношений в рамках постсоветской России?
- а) 1992 году;
 - б) 1995 году;
 - в) 1998 году
14. Как называется подсистема этикета, которая определяет пространственную организацию общения?
- а) вербальный этикет;
 - б) мимика и жесты;
 - в) этикетная атрибутика;
 - г) этикетная проксемика
15. Через что проходит самосовершенствование человека в буддизме?
- а) самобичевание;

- б) самовоспитание;
 - в) самообразование;
 - г) самоотречение;
 - д) самопожертвование
16. Как называется сложившееся у окружающих мнение о нравственном облике личности или коллектива, которое основано на его предшествующем поведении и выражающееся в признании его заслуг?
- а) авторитет;
 - б) имидж;
 - в) популярность;
 - г) престиж;
 - д) репутация
17. Что такое тактичность?
- а) внутренний голос человека;
 - б) определенный круг обязательств и исполнение своих обязанностей, сложившихся на основе профессиональных или общественных отношений;
 - в) сделал, и что хотел сделать;
 - г) способность и привычка человека вести себя, уважая достоинство другого человека;
 - д) способность человека осуществлять внутренний нравственный самоконтроль;
18. Что относится к основным категориям этики?
- а) добро и зло;
 - б) пространство и время;
 - в) свобода;
 - г) совесть

Критерии оценок студентов при прохождении тестирования:

Оценка «5» - если верно выполнено от 85% до 100% всех заданий.

Оценка «4» - если верно выполнено от 75% до 84% всех заданий.

Оценка «3» - если верно выполнено от 56% до 74 % всех заданий.

Оценка «2» - если верно выполнено менее 56% всех заданий.

Преподаватель _____ 3. А. Джабаева.
подпись

«__» _____ 20__ г.

Практические работы
по дисциплине Психология общения

Практическая работа 1. Общение – основа человеческого бытия

Задания для практической работы

Задание 1. Составьте перечень ключевых слов в соответствии с содержанием темы. Составление перечня дефиниций предполагает отражение основных моментов темы, взаимосвязи ее основных смысловых концептов.

Задание 2. Проанализируйте методы социальной психологии и выделите их достоинства и недостатки.

Название метода	Достоинства метода	Недостатки метода
Наблюдение		
Эксперимент		
Тестирование		
Анкетирование		
Социометрия		
Проективные методики		
Анализ продуктов деятельности		
Беседа		
Интервью		
Контент-анализ		

Задание 3. Тренинговые упражнения (выполняемые в группе)

1. Упражнение «Знакомство»

Цель: выявить наиболее эффективные способы начала общения.

Процедура: участники делятся на две группы. Каждый член первой группы придумывает себе имя, образ, «легенду», адрес, телефон. Во второй группе все остаются самими собой.

Члены второй группы должны познакомиться с кем-нибудь из первой группы участников, ведущих себя как «трудные» (не желают открываться, категоричны и т. д.)

Оговаривается ситуация (транспорт, улица, школа, пляж, какой-либо город и пр.). После проигрывания происходит обмен ролями.

Обсуждение. Что чувствовали знакомящиеся и те, с кем знакомятся?

Что помогало, что мешало? Какие самые удачные способы входа в коммуникацию?

2. Упражнение «Приветствие»

Цель упражнения:

- формирование доверительного стиля общения в процессе налаживания контактов;
- создание позитивных эмоциональных установок на доверительное общение.

Процедура: участники садятся в круг и по очереди приветствуют друг друга, обязательно подчеркивая индивидуальность партнера, например: «Я рад тебя видеть, и хочу сказать, что ты выглядишь великолепно» или «Привет, ты как всегда энергичен и весел». Можно вспомнить о той индивидуальной черте, которую сам человек выделил при первом знакомстве. Участник может обращаться ко всем сразу или к конкретному человеку. Во время этой психологической разминки группа должна настроиться на доверительный стиль общения, продемонстрировать свое доброе отношение друг к другу.

Ведущему важно обратить внимание на манеры установления контактов.

На задание отводится 10–15 минут. По его окончании можно разобрать типичные ошибки, допущенные участниками, и придумать эффективные способы приветствий.

3. Упражнение «Поздороваться без слов»

Цель: расширение репертуара поведения в начале контакта, во время знакомства.

Процедура: каждый участник должен поздороваться с каждым членом группы без слов, используя возможности мимики, пантомимики, но молча.

Если приветствия однообразны, следует напомнить способы приветствия из фильмов или национальные способы приветствия.

4. Упражнение «Виды общения»

Студенты рассаживаются по парам и пытаются поговорить, используя лишь визуальный контакт (глазами) и слегка кивая головой. Затем выясняют, поняли ли они друг друга: - с тем, с кем мало общались в группе;

- с тем, с кем очень хорошо и постоянно общаются;

Обсуждение. Рефлексия.

Далее студенты меняются парами и пытаются поговорить только пальцами рук.

«Встретились, познакомились, поругались, помирились, попрощались».

- Как называется вид общения, с помощью которого вы общались? (Невербальное)

2 Упражнение в парах. Дайте друг другу какую-нибудь полезную информацию научного характера. (Когнитивное).

3 Расскажите друг другу о своих целях. (Мотивационное).

4 Ситуация: у одного из вас настроение меланхоличное, пассивное. У другого – энергичное, бодрое, полное сил и энергии. Обменяйтесь настроениями.

5 В театральном искусстве выделяют 3 основных позиции:

1. - «над» или «сверху» положение говорит о надменности, доминировании, завышенной самооценке, самоуверенности, возможно о некотором презрении.
2. - «под» или «снизу» в таком положении человек ощущает, что окружающие лучше и умнее его, самооценка занижена.
3. - «наравне» дружеские, товарищеские взаимоотношения, располагающие к беседе, сотрудничеству.

- Какие чувства возникали?

- Что нового вы о себе узнали?

- В какой позиции вы чувствовали себя комфортно? Уверенно?

- Какая надстройка не удалась?

Задание 4. Прочитайте и проанализируйте высказывание Д. Рокфеллера. Что, по- вашему, означает «уметь общаться»?

«Умение общаться с людьми – это такой же покупаемый за деньги товар, как сахар или кофе. И я готов платить за это умение больше, чем за какой-либо другой товар в мире».

Задание 5. Прочитайте байку «Страшный сон». О какой функции общения здесь идет речь? Как связаны между собой содержание информации и форма ее подачи собеседнику?

Один восточный правитель увидел сон, что у него один за другим выпали зубы. В сильном волнении он призвал к себе толкователя снов. Тот выслушал его озабоченно и сказал: «Повелитель, я вынужден сообщить тебе печальную весть – ты потеряешь одного за другим всех своих близких!».

Эти слова вызвали гнев властелина. Он велел прогнать несчастного и пригласил другого толкователя. Тот, выслушав сон, сказал: «Я счастлив сообщить тебе радостную новость – ты переживешь всех своих близких!».

Придворные очень удивились: «Ведь ты сказал то же самое!». На что последовал ответ: «Очень многое зависит не от того, что сказать, а от того, как сказать!».

Задание 6. Тест «Ваш стиль и способности к общению»

Цель методики – расширить и углубить знания самой личности об уровне и характере своих коммуникативно-лидерских способностей, выявить наиболее сильные и слабые стороны. По

доминированию тех или иных признаков можно выявить стиль общения в процессе ведения дискуссий и переговоров, свои способности к деятельности руководителя.

Инструкция: Ниже перечислены качества личности, которые вам присущи в большей или меньшей степени. Оцените их по трехбалльной шкале:

-3 балла – присущи в большей степени;

-2 балла – присущи;

-1 балл – присущи в меньшей степени.

1.1 Способность настоять на своем

1.2 Независимость и оригинальность суждений

1.3 Способность выступить с докладом, сообщением

1.4 Способность вести дискуссию

1.5 Напористость и даже непримиримость

1.6 Доброжелательность, отзывчивость

1.7 Исполнительность

1.8 Способность подчинить своей воле других

1.9 Эмоциональность, непосредственность

1.10 Рациональный подход к делу

1.11 Способность проводить в жизнь свои идеи

1.12 Доступность в общении

1.13 Серьезность, обязательность

1.14 Чувство юмора

1.15 Способность обстоятельно инструктировать кого-либо

1.16 Способность убедить собеседника в чем-либо

1.17 Спокойное или даже безразличное отношение к конфликтам в коллективе

1.18 Способность понять каждого, войти в его положение

2. Представьте себе, что вы в компании друзей, хотя в ней появились и новые для вас люди. Оцените по трехбалльной шкале состояния и действия, которые наиболее характерны для вас:

2.1 Новые в компании люди, как правило, вас не очень устраивают

2.2 Вы, как правило, придумываете какие-то оригинальные развлечения

2.3 Вы произносите солидную, обстоятельную речь в честь виновника торжества

2.4 Вы беседуете с кем-то по душам

2.5 Иногда в вас появляется агрессивность

2.6 Вы добродушны и в равной степени доброжелательны ко всем

2.7 Вы с удовольствием включаетесь во все розыгрыши, которые предлагают другие

2.8 Вас, как правило, выбирают тамадой

2.9 Иногда ваша излишняя эмоциональность не всем нравится

2.11 Вам приходится кое-кого достаточно строго ставить на место

2.12 Вы свободно общаетесь с людьми любого уровня культуры и образования

2.13 На развлечения вам часто жаль времени

2.14 Вы любите рассказывать смешные анекдоты и рассказы

2.15 Вы предпочитаете вести деловые переговоры

2.16 Вы стараетесь кому-то что-то внушить, кого-то убедить

2.17 К конфликтам в компании, если они вас лично не касаются, относитесь равнодушно

2.18 Почему-то именно вам пытаются излить душу

3. При разрешении конфликтных ситуаций вам удастся лучше и эффективнее применять одни приемы и несколько хуже – другие. Оцените по трехбалльной шкале приемы (действия), которые вам удастся применить лучше всего:

3.1. При разрешении конфликтной ситуации придерживаюсь мнения большинства

3.2. Пытаюсь найти оригинальный и неожиданный для многих способ разрешения конфликтной ситуации

3.3. Предпочитаю отчитать каждого виновника конфликта в отдельности

3.4. Аргументированно доказываю свою точку зрения

3.5. Считаю, если конфликт принципиальный, лучше ни в чем не уступать

3.6. Всегда пытаюсь понять своего противника, его аргументы и выводы

- 3.7 Лучше, если конфликт разрешает сам коллектив
- 3.8 Думаю, что конфликтную ситуацию должен разрешать руководитель
- 3.9 Предпочитаю бурно и эмоционально реагировать, выразить обиду
- 3.10 В случае конфликта не поддаюсь эмоциям, а стараюсь найти рациональное решение
- 3.11 В случае конфликта провожу свою линию, доказываю свою точку зрения до конца
- 3.12 В случае конфликта привлекаю на свою сторону как можно больше членов коллектива, чтобы через них воздействовать на оппонента
- 3.13 Конфликт – дело серьезное, а потому я не превращаю его в шутку
- 3.14 Мне часто удается выйти из конфликтной ситуации, используя юмор и шутку
- 3.15 В условиях возникновения конфликта отдаю предпочтение тому, чтобы собрать исчерпывающую информацию о конфликтующих сторонах, чтобы убедиться, кто прав, а кто виноват
- 3.16 В условиях разрешения конфликта делаю ставку на то, чтобы внушить, убедить оппонента
- 3.17 Стараюсь не вникать в конфликт, если меня это не касается
- 3.18 Мне чаще всего удается предвидеть заранее, что с данным человеком возможна конфликтная ситуация.

Подсчет результатов по каждому качеству осуществляется простым суммированием баллов, которые вы себе выставили в ответы на вопросы первой позиции (1.1+ 2.1+ 3.1), далее по второй (1.2+2.2+3.2) и т. д. При суммировании баллов по каждому качеству личности вы можете набрать минимально 3, максимально 9 баллов.

Результаты:

- 9 баллов – очень высокий уровень развития способностей
- 8 баллов – высокий уровень
- 7 баллов – значительно выше среднего
- 6 баллов – чуть выше среднего
- 5 баллов – средний уровень
- 4 балла – чуть ниже среднего
- 3 балла – ниже среднего
- 2 балла – низкий уровень
- 1 балл – очень низкий

На основе выявления наиболее развитого качества можно сделать вывод о стиле общения личности.

Практическая работа 2. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)

Задания для практической работы

Задание 1. Составьте перечень ключевых слов в соответствии с содержанием темы. Составление перечня дефиниций предполагает отражение основных моментов темы, взаимосвязи ее основных смысловых концептов.

Задание 2. Какой из феноменов взаимодействия людей наглядно проиллюстрирован в небезынтересном опыте, проводившемся в 20-ые годы в Берлине в школе К.Левина. Испытуемыми выступали студенты – люди по большей части малообеспеченные, буквально недоедавшие. Их усаживали за стол, полный яств, и предлагали угощаться вволю. Единственной помехой выступал сам экспериментатор, который тоже усаживался за стол, но ничего не ел, а лишь внимательно следил за испытуемыми и что-то записывал в блокнот. Можно себе представить, что в такой ситуации у испытуемых «кусочек не лез в горло», и большинство их вставали из-за стола голодными.

Задание 3. Тренинговое «Упражнение «Приветствие»

Цель упражнения:

- формирование доверительного стиля общения в процессе налаживания контактов;

– создание позитивных эмоциональных установок на доверительное общение.

Процедура: участники садятся в круг и по очереди приветствуют друг друга, обязательно подчеркивая индивидуальность партнера, например: «Я рад тебя видеть, и хочу сказать, что ты выглядишь великолепно» или «Привет, ты как всегда энергичен и весел». Можно вспомнить о той индивидуальной черте, которую сам человек выделил при первом знакомстве. Участник может обращаться ко всем сразу или к конкретному человеку. Во время этой психологической разминки группа должна настроиться на доверительный стиль общения, продемонстрировать свое доброе отношение друг к другу.

Ведущему важно обратить внимание на манеры установления контактов.

На задание отводится 10–15 минут. По его окончании можно разобрать типичные ошибки, допущенные участниками, и придумать эффективные способы приветствий.

Задание 4. «Сказкотерапия»

Участники разбиваются на команды по пять-семь человек для сочинения своей сказочной истории.

Ведущий говорит: «Представьте, что вы находитесь в костюмерной, где есть костюмы всех известных сказочных персонажей. Выберите себе костюм того, чью роль вы бы хотели сыграть. В своей команде назовите выбранную роль, а также цель жизни вашего сказочного персонажа исходя из восприятия вами этого образа». Команде дается несколько минут на знакомство с персонажами и обсуждение их целей.

Ведущий продолжает: «Итак, на сказочной поляне собрались персонажи разных сказок, они поделились своими целями и проблемами. Сочините сказку, в которой участвуют все персонажи вашей команды, и разыграйте ее перед зрителями».

Для сочинения сказки дается 20 минут. Потом каждая команда представляет свою сказку. После представления участники обсуждают: какая была цель у их персонажа, насколько она реализовалась в данной сказке, какую стратегию взаимодействия использовали для достижения своей цели, возникали ли барьеры в общении, как они преодолевались.

Задание 5. Упражнение «Ведущая модальность в общении»

Цель: определение ведущих модальностей с последующим развитием малоиспользуемых модальностей; развитие наблюдательности; развитие игровых форм поведения.

Процедура:

а) Каждому участнику дается иллюстративный материал (лучше репродукции пейзажей), и нужно составить небольшой рассказ по данной иллюстрации и записать.

Несколько рассказов зачитываются. По используемым предикатам определяется ведущая модальность;

б) разделившись на пары, составить рассказ, но использовать предикаты не своей ведущей модальности, т. е. поговорить не на «своем языке».

Обсуждение: сравнить процесс описания в первом и во втором случае, выделить трудности, с которыми, возможно, члены группы столкнулись. Можно предложить обсудить вопрос о возможности активизации редко используемой модальности;

в) предложить нескольким участникам группы рассказать о каком-нибудь случае из своей жизни. После каждого рассказа проанализировать жесты, позы, попытавшись соотнести их с ранее полученной информацией о ведущих модальностях;

г) разыграть (заранее подготовленную) сценку встречи либо разговора в транспорте (сцены могут быть любыми). По поведению, словарю определить ведущую модальность участников сцен.

Задание 6. Упражнение Ролевая игра «Премия». (Может проводиться в форме аквариума, если участников группы более 10 человек.)

Цель. Отработка навыков эффективного общения, проигрывание ролей, аргументация своей точки зрения. Снятие эмоционального напряжения.

Процедура: 6–10 участников получают семейные роли (папа, мама, сын 14 лет, дочь 12 лет, бабушки, дедушки).

Каждый загадывает материальное желание, согласно своему возрасту и статусу, которые заранее обговариваются. Каждое желание «стоит» одинаково.

Папа получил премию равную одному из желаний, при этом у папы есть свое желание, но он должен выслушать всю семью. У каждого члена семьи задача склонить папу к осуществлению своего желания.

Практическая работа 3. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)

Задания для практической работы

Задание 1. Составьте перечень ключевых слов в соответствии с содержанием темы. Составление перечня дефиниций предполагает отражение основных моментов темы, взаимосвязи ее основных смысловых концептов.

Задание 2. Проанализируйте байку «Искусство красноречия». Какую роль играет в общении умение слушать?

К Сократу в Афины издалека приехал молодой человек, горящий желанием овладеть искусством красноречия. Поговорив с ним несколько минут, Сократ потребовал с него за обучение двойную плату.

-Почему? – изумился ученик.

-Потому, - ответил философ, - что мне придется обучать тебя не только говорить, но и тому, как молчать и слушать.

Задание 3. Александр Дюма интересовался русской историей и судьбами русских полководцев. В своей книге, посвященной путешествию по России в 1858 г., Дюма рассказывает о русском генерале Меншикове, защищавшем Севастополь. «Если бы от Меншикова требовалась одна смекалка, чтобы защитить Севастополь, этот город таки не был бы взят. Меншиков – один из умнейших людей России, и этим многое сказано...

Во время кампании 1813 года генерал Александр Татищев взял Кассель, столицу нового королевства Вестфалия, продержавшегося всего четыре или пять лет. Это был самый выдающийся подвиг ее мужа, и княгиня Татищева не упускала случая напомнить о победе.

Однажды, в какой уже раз повествуя о героических событиях, рассказчица вдруг забыла название столицы, покоренной ее супругом. В эту минуту проходил Меншиков.

– Князь! – крикнула ему госпожа Татищева. – Князь, как называется этот город, который взял Александр?

– Вавилон, княгиня, – бросил ей Меншиков, даже не остановившись».

Почему князь Меншиков и княгиня Татищева не поняли друг друга? Какое условие успешного общения было нарушено?

Задание 4. Тест «Умеете ли вы слушать?»

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

- 1 Собеседник не дает мне высказаться, постоянно прерывает меня во время беседы.
- 2 Собеседник никогда не смотрит на меня во время разговора.
- 3 Собеседник постоянно суетится: карандаш и бумага занимают его больше, чем мои слова.
- 4 Собеседник никогда не улыбается.
- 5 Собеседник всегда отвлекает меня вопросами и комментариями.
- 6 Собеседник старается опровергнуть меня.
- 7 Собеседник вкладывает в мои слова другое содержание.
- 8 На мои вопросы собеседник выставляет контрвопросы.

9 Иногда собеседник переспрашивает меня, делая вид, что не расслышал.

10 Собеседник, не дослушав до конца, перебивает меня лишь затем, чтобы согласиться.

11 Собеседник при разговоре сосредоточенно занимается посторонним: играет сигаретой, протирает стекла очков и т. д., и я твердо уверен, что он при этом невнимателен.

12 Собеседник делает выводы за меня.

13 Собеседник всегда пытается вставить слово в мое повествование.

14 Собеседник смотрит на меня внимательно, не мигая.

15 Собеседник смотрит на меня, как бы оценивая. Это беспокоит.

16 Когда я предлагаю что-нибудь новое, собеседник говорит, что он думает так же.

17 Собеседник переигрывает, показывая, что интересуется беседой, слишком часто кивает головой, ахает и поддакивает.

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

19 Собеседник часто смотрит на часы во время разговора.

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

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

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

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

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

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

Задание 5. Любое недовольство, критику можно выразить через ты-сообщение, а можно более эффективно, воспользовавшись техникой Я-сообщений.

В данном случае фраза состоит из четырех основных частей.

1. Фраза – описание факта, который не устраивает в поведении другого человека, при этом без эмоций или оценки человека как личности.

2. Описание своих ощущений или чувств в связи с этим поведением. Объяснение того, какое воздействие это поведение оказывает на вас или на окружающих.

3. Сообщение о желании, то есть о том, какое поведение хотелось бы видеть вместо того, которое вызвало недовольство.

Таким образом: модель «Я-сообщение» состоит из трех частей:

– событие (когда..., если...);

– ваша реакция (я чувствую...);

– предпочитаемый вами исход (мне хотелось бы, чтобы...; я предпочел бы...; я был бы рад...).

Примеры возможных переводов из ты-сообщений в я-сообщения:

Прекратите мельтешить перед глазами! Когда Вы ходите «туда сюда», мне очень трудно сосредоточиться!

Выключи музыку, сколько можно говорить! Музыка мешает мне работать.

Сделай договор сейчас же. Когда я не получаю документы от тебя вовремя, я имею очень неприятные разговоры с клиентами, а наша «Книга отзывов и предложений» пополняется новыми жалобами на мою работу.

Прекрати мне хамить! Когда я слышу грубости в свой адрес, у меня вообще пропадает желание общаться и хочется уйти.

Вам стоит сменить стиль одежды! В нашем банке принят единый для всех сотрудников стиль одежды. Когда кто-то нарушает это правило, это вызывает недовольство руководства.

Убери за собой со стола! Мне не нравится, когда на столе остается грязная посуда.

Высказывая свои чувства и мысли в формате «Я-сообщения» мы даем право собеседнику самому принять решение.

Найдите эффективное высказывание, используя технику «Я-сообщение».

1. Отец читает газету. Пятилетний сын лезет к нему на колени.

Отец: «Никогда не мешай, когда кто-то читает».

2. У студента на лекции в очередной раз громко звонит телефон.

Преподаватель: «На лекциях телефоны должны быть выключены».

3. Муж обещал жене помочь сделать уборку к приходу гостей. Осталось 30 минут, а он даже не начал.

Жена: «Ты проболтался целый день, ничего не делая. Как можно быть таким невнимательным и безответственным?»

2. Девушка забыла прийти домой в назначенное время, поэтому мать не смогла пойти с ней в магазин купить обувь.

Мать: «Тебе должно быть стыдно! После того, что мы договорились, ты все равно являешься не вовремя».

3. Сын-подросток возвращается домой поздно ночью.

Родители: «Мы видим, тебе нельзя доверять, ты не пойдешь гулять целый месяц».

4. Ребенок садится за стол с грязными руками.

Отец: «Ты прямо как маленький, посмотри на свои руки!»

7. Группа студентов опоздала на лекцию. Преподаватель: «Как можно быть такими безответственными? Вам не стыдно опаздывать?»

8. Ребенок не хочет идти спать.

Родители: «Ты знаешь, что уже пора спать. Ты хочешь разозлить нас?»

9. Работник банка возмущена тем, что ее коллега не успела доделать отчеты к назначенному сроку.

«Ты подводишь весь коллектив. Ты хочешь оставить нас без премиальных?»

10. В автобусе одна женщина нечаянно наступает другой на ногу.

Пострадавшая: «Корова, смотри куда идешь».

Задание 6. Тренинговое упражнение «Комплименты»

Умение увидеть сильные стороны, положительные качества у любого человека и, главное, найти нужные слова, чтобы сказать ему об этом, — вот что необходимо для приятного и продуктивного общения. Давайте попробуем проверить, насколько мы доброжелательны, умеем ли видеть хорошее в других и говорить об этом.

Участники садятся в большой круг. Каждый должен внимательно посмотреть на сидящего слева и подумать, какая черта характера, какая привычка этого человека ему больше всего нравится, и он хочет сказать об этом, т. е. сделать комплимент. Начинает любой, кто готов сказать приятные слова своему партнеру. Во время высказывания остальные участники должны внимательно слушать выступающего. Тот, кому сделан комплимент, должен как минимум поблагодарить, а затем, установив контакт с партнером,

сидящим слева от него, сделать свой комплимент и т. д. по кругу, до тех пор, пока все участники тренинга не скажут что-то приятное соседу.

Задание 7. Тренинговое упражнение «Просьба»

Ведущий напоминает, что очень много зависит от того, как попросить человека о каком-то одолжении, каким тоном, в какой обстановке, с каким настроением вы изложите свою просьбу. От этого по существу зависит — «быть или не быть». А между тем существует совсем небольшое количество приемов, которые могут значительно повысить вероятность выполнения вашей просьбы.

Для пробы предлагается выбрать себе партнера и пока в порядке шутки попросить его о некотором одолжении (попросите у него на время, например, очки, ручку, или что-то более существенное; можно попросить о каком-то одолжении с его стороны).

Все будет зависеть от той формы, в которой вы изложите свою просьбу. Собеседники всегда ценят тактичность, дипломатичность, а также оригинальность и находчивость. Трудно отказать в просьбе, если она исходит от друга, а ведь можно создать дружеское расположение к себе и совсем незнакомого человека. Если ваша просьба будет начинаться с комплимента, упоминания заслуг того, к кому вы обращаетесь, его авторитета, ваши шансы повышаются, причем сам факт обращения как бы подчеркивает его авторитет.

После работы в парах идет групповое обсуждение лучшего варианта просьбы.

Задание 8. «Голоса людей»

Внимательно слушайте, как звучат голоса разных людей. Как говорят актеры, телекомментаторы, спортивные журналисты, родители, дети, коллеги, ваши друзья? Проанализируйте их. Наблюдение за людьми, за манерой их разговора поможет вам понять характер человека. Вы обнаружите примеры, которые помогут вам понять, что делает того или иного человека симпатичным или не очень приятным. Вы сможете сами использовать некоторые приемы. Анализировать лучше письменно.

Наблюдение за своей манерой говорения. Довольны ли вы своим голосом? Умеете ли вы говорить с разными людьми? Знакомы ли вы с мнением о вашем голосе близких, друзей? Запишите на диктофон свой голос, например, во время чтения любимого литературного произведения, стихотворения или телефонный разговор с другом. Какое впечатление о своем голосе вы получили от прослушивания записи?

Задание 4: Работа над дикцией, произношением. «Скороговорки»

Прочитайте скороговорку три раза: медленно, быстро, очень быстро.

Обратная связь.

Задание 9. Упражнение «Испорченный телефон»

Цель: показать участникам каков процент потери информации при коммуникации в одну сторону, без подтверждения понимания и уточняющих вопросов. Исследование процесса искажения информации

Процедура: ведущий просит выйти 5 добровольцев, которые будут принимать активное участие в упражнении. Объясняет правила: 4 человека выходят за двери, одному (тот кто остался) тренер зачитывает текст. Задача слушавшего передать то, что он запомнил следующему участнику. Участники заходят по очереди – слушают и передают полученную информацию. Остальные внимательно наблюдают за процессом, а затем комментируют.

На следующем этапе оставшиеся участники так же проходят ту же процедуру, но учитывая предыдущие высказывания.

Обсуждение: % оставшейся информации от первоначального текста.

Что запоминает клиент из нашего сообщения? Что ему необходимо запомнить из нашего сообщения? Как нужно говорить и как нужно слушать, чтобы текст запомнился как можно лучше.

Задание 10. Тест М. Снайдера . Определение самоконтроля в общении (Рогов Е. И., 1999). Методика содержит 10 утверждений.

Инструкция. Внимательно прочтите 10 предложений. Каждое из них вы должны оценить как верное или неверное применительно к себе. Если предложение кажется вам верным или преимущественно верным, поставьте рядом с порядковым номером «+», если неверным или преимущественно неверным – «-».

1. Мне кажется трудным искусство подражать повадкам других людей.
2. Я бы, пожалуй, мог «свалить дурака», чтобы привлечь внимание или позабавить окружающих.
3. Из меня мог бы выйти неплохой актер.
4. Другим людям иногда кажется, что я переживаю что-то более глубоко, чем это есть на самом деле.
5. В компании я редко оказываюсь в центре внимания.
6. В разных ситуациях и в общении с разными людьми я часто веду себя совершенно по-разному.
7. Я могу отстаивать только то, в чем искренне убежден.
8. Чтобы преуспеть в делах и в отношениях с людьми, я стараюсь быть таким, каким меня ожидают видеть.
9. Я могу быть дружелюбным с людьми, которых не выношу.
10. Я не всегда такой, каким кажусь.

Ключ. По 1 баллу начисляется за ответ «-» на вопросы № 1, 5 и 7

и за ответ «+» на все остальные вопросы. Все баллы суммируются. Если вы искренне отвечали на вопросы, то о вас, по-видимому, можно сказать следующее.

0–3 балла. У вас низкий коммуникативный контроль. Ваше поведение устойчиво и вы не считаете нужным изменяться в зависимости от ситуации. Вы способны к искреннему самораскрытию в общении. Некоторые считают вас «неудобным» в общении по причине вашей прямолинейности.

4–6 баллов. У вас средний коммуникативный контроль, вы искренни, но не сдержаны в своих эмоциональных проявлениях. Принимаете во внимание особенности партнеров по взаимодействию.

7–10 баллов. У вас высокий коммуникативный контроль. Вы легко входите в любую роль, гибко реагируете на изменение ситуации, хорошо чувствуете и даже в состоянии предвидеть впечатление, которое производите на окружающих.

Люди с высоким самоконтролем в общении, по М. Снайдеру, постоянно следят за собой, хорошо знают, где и как себя вести, управляют выражением своих эмоций. Вместе с тем, у них затруднена спонтанность самовыражения, они не любят непрогнозируемых ситуаций. Их позиция: «Я такой, какой я есть в данный момент». Люди с низким коммуникативным контролем более непосредственны в проявлении эмоций, открыты, у них более устойчивое «Я», мало подверженное изменениям в различных ситуациях.

Практическая работа 4. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)

Задания для практической работы

Задание 1. Составьте перечень ключевых слов в соответствии с содержанием темы. Составление перечня дефиниций предполагает отражение основных моментов темы, взаимосвязи ее основных смысловых концептов.

Задание 2. Примером какой фундаментальной ошибки каузальной атрибуции является следующий эксперимент. Представьте, что вам предложили за 1500 рублей в течение 2 часов ходить с рекламным плакатом «Кока-колы» по центральной улице вашего города. Согласились бы вы? А теперь предположим, что все население вашего города от 18 до 60 лет – это 100%. Сколько процентов из них, по-вашему, приняли бы аналогичное предложение? Посмотрите, отнесли ли вы себя к большинству (помните, что 50% – это большинство). Опыт проведения данного эксперимента, полученный на современных российских гражданах, показывает, что, за редким исключением, люди причисляют себя к большинству.

Задание 3. К какому эффекту восприятия можно отнести описание данного эксперимента? Молодым людям было предложено оценить женский почерк, причем к тексту прилагался женский портрет. В одних группах испытуемых использовался портрет женщины с привлекательной внешностью, а в других – портрет «дурнушки». Более высокие оценки получил почерк красивой женщины.

Задание 4. Вспомните из своей жизни случаи, когда первое впечатление о каком-либо человеке оказалось для вас ошибочным? Что вы испытывали, когда поняли это? Что способствовало созданию неправильного восприятия? Как вы осознали его ошибочность? О каких ошибках, возможно, шла речь?

Задание 5. В драматическом этюде А. Н. Островского «Неожиданный случай» друзья Сергей Андреевич Розовый и Павел Гаврилович Дружнин приезжают в гости к молодой вдове Софье Антоновне, в которую влюбился С. А. Розовый. В разговоре Дружнин признается, что хотел помешать помолвке (Дружнин имел предубеждение против вдов). Происходит следующий диалог между Дружниным и Софьей Антоновной:

ДРУЖНИН. Изволь, я признаюсь. Вот в чем дело, Софья Антоновна. Надобно вам признаться, что я его очень люблю... Я его очень люблю, Софья Антоновна.

(Розовый смотрит на него пристальным взглядом, в котором выражается благодарность).

ДРУЖНИН. Я знаю его слабое сердце; мне случалось видеть неприятности, которые он должен был терпеть за этот недостаток. Я недавно узнал, что он познакомился с вами. Извините, почему-то я имел об вас не совсем выгодное мнение; я испугался, чтоб это знакомство не довело его до чего-нибудь серьезного, и приехал к вам с намерением воспрепятствовать вашему сближению.

СОФЬЯ АНТОНОВНА. И только?

ДРУЖНИН. Больше ничего.

СОФЬЯ АНТОНОВНА. Скажите, сделайте одолжение, отчего вы составили обо мне такое мнение?

ДРУЖНИН. Право, не могу вам сказать отчего!

Какой эффект социальной перцепции сыграл роль при формировании первоначального (заочного) мнения Дружнина о Софье Антоновне?

Задание 6. Прочитайте эпизод из поэмы Н. В. Гоголя «Мертвые души».

Чичиков разглядывал себя в зеркале, примеряя новый фрак наваринского дыма с пламенем, который блестел, как шелк.

"Поворотился направо – хорошо! Повернулся налево – еще лучше! Перегиб такой, как у камергера или у такого господина, который так и чешет по-французски, который, даже и рассердясь, выбраться не умеет на русском языке, а распечет французским диалектом. Деликатность такая! Он попробовал, склоня голову несколько набок, принять позу, как бы адресовался к даме средних лет и последнего просвещения: выходила, просто картина.»

Почему Чичиков придавал такое большое значение фракту и одежде в своих предприятиях? Какой из эффектов социальной перцепции ему должен был помочь в осуществлении его планов? Найдите единственный правильный ответ:

- а) эффект ореола;
- б) эффект новизны;
- в) эффект стереотипизации.

Задание 7. Упражнение «Город слепых»

Цель: тренировка оттенков восприятия партнера.

Процедура: сначала все медленно ходят по пространству с открытыми глазами. Затем все продолжают также медленно ходить, но уже с закрытыми глазами. Ведущий говорит: «Если вы с кем-то сталкиваетесь то не открывайте глаза, а продолжайте свое движение». Далее все так же ходят с закрытыми глазами. Но установка уже другая: «Если вы с кем-то сталкиваетесь, то прикоснитесь друг к другу тыльной стороной ладони». И наконец, все продолжают ходить с закрытыми глазами и получают следующее задание: «Если вы с кем-то сталкиваетесь, то ощупывайте друг друга тыльной стороной ладони, стараясь узнать партнера». Обсуждение: что вы чувствовали во время всего упражнения, что было легко, а что сложно?

Задание 8. Определите и проанализируйте социально-психологические феномены (эффекты) в следующих примерах:

1. Первое впечатление о другом человеке в силу сложившихся обстоятельств оказалось отрицательным. При дальнейшем взаимодействии в сознание воспринимающего попадает лишь та информация о воспринимаемом, которая по преимуществу отрицательна.

2. Двум группам студентов была показана фотография одного и того же человека. Но предварительно первой группе было сообщено, что человек на предъявленной фотографии является закоренелым преступником, а второй группе о том же человеке было сказано, что он крупный ученый. После этого каждой группе предлагалось составить словесный портрет сфотографированного человека. В первом случае были получены соответствующие характеристики: глубоко посаженные глаза свидетельствовали о затаенной злобе, выдающийся подбородок – о решимости «идти до конца» в преступлении и т.д. Во второй группе те же глубоко посаженные глаза «говорили» о глубине мысли, а выдающийся подбородок – о силе воли в преодолении трудностей на пути познания и т.д.

Практическая работа 5. Формы делового общения и их характеристики

Задания для практической работы

Задание 1. Составьте перечень ключевых слов в соответствии с содержанием темы. Составление перечня дефиниций предполагает отражение основных моментов темы, взаимосвязи ее основных смысловых концептов.

Задание 2. О какой зоне общения идет речь далее?

Это зона общения со знакомыми людьми, равными по социальному положению. Известен пример Ницше, который красочно иллюстрирует различие между этими зонами. Дикобразы, чтобы не замерзнуть, жмутся друг к другу, но при этом они так плотно прижимаются, что колются своими иглами. С точки зрения личностного реагирования,

можно сформулировать следующее: «следует искать близости, чтобы не замерзнуть, и избегать любой интимности, которая способна «поранить».

Задание 3. Упражнение «Интервью»

Цель: выявление умения грамотно задавать вопросы.

Процедура: один человек становится ведущими сообщает группе о том, что вчера у него было интересное событие (поход в кино, театр, поездка и т. д.); все по очереди задают вопросы, направленные на то, чтобы разговорить ведущего и узнать как можно больше подробностей. Отвечать можно с разной степенью откровенности, искренности, можно отвечать на вопросы более или менее развернуто.

В ходе работы следует обращать внимание спрашивающих на использование имен, визуальный контакт, оформление вопросов, предоставление возможности отвечающему дать собственный ответ.

Обсуждение: отметить сложность выбора вопроса, его формулирования, всегда ли ответ воспринимался как ответ на поставленный вопрос. С чем это может быть связано? Какие вопросы понравились ведущему и дали возможность ему раскрыть тему, а какие нет и почему?

Задание 4. Упражнение «Претендент»

Цель. Отработка техник эффективного общения и ведения переговоров.

Процедура. Истинный мотив известен только ведущему и одному участнику – добровольцу, который получает задание: подготовиться к собеседованию о приеме на работу, в котором необходимо скрыть свои истинные мотивы, а продемонстрировать другие. Например, утверждать, что ему (ей) очень интересно работать менеджером на данном предприятии, а на самом деле ему (ей) просто необходимо завести трудовую книжку на государственном предприятии. Но признаться в истинном мотиве он не может.

Задача работодателя – другого участника – понять истинный мотив претендента.

Если один работодатель не справляется с этой задачей, за дело принимается другой (участник). Остальные участники наблюдают.

Задание 5. Тест «Как вы проводите переговоры?»

Тест поможет проанализировать ваше поведение во время делового совещания, беседы, определить стиль поведения. Следует иметь в виду, что каждый из этих стилей зависит от конкретной ситуации. В одних случаях успех приносит авторитарное поведение, не допускающее возражений, в других — тактичное, гибкое поведение. Но все-таки авторитарное ведение совещания следует отнести к нежелательным исключениям, особенно если с его участниками придется работать и дальше.

Ответьте на вопросы и запишите оценки в баллах (от 1 до 5): 1 — «нет», «так не бывает»; 2 — «нет, как правило, так не бывает»; 3 — неопределенная оценка; 4 — «да, как правило, так бывает»; 5 — «да, так всегда».

1 Даю подчиненным нужные поручения даже в том случае, если есть опасность, что при их невыполнении будут критиковать меня.

2 У меня всегда много идей и планов.

3 Прислушиваюсь к замечаниям других.

4 В основном мне удается привести логически правильные аргументы при обсуждении.

5 Настраиваю сотрудников на то, чтобы они решали свои задачи самостоятельно.

6 Если меня критикуют, то защищаюсь, несмотря ни на что.

7 Когда другие приводят свои доводы, всегда прислушиваюсь.

8 Для того чтобы провести какое-то мероприятие, мне приходится строить планы заранее.

9 Свои ошибки, как правило, признаю.

10 Предлагаю альтернативы к предложениям других.

11 Защищаю тех, у кого есть трудности.

- 12 Высказываю свои мысли с максимальной убедительностью.
- 13 Мой энтузиазм заразителен.
- 14 Принимаю во внимание точки зрения других и стараюсь их включать в проект решения.
- 15 Обычно настаиваю на своей точке зрения и гипотезах.
- 16 С пониманием выслушиваю и агрессивно высказываемые контраргументы.
- 17 Ясно выражаю свои взгляды.
- 18 Всегда признаюсь в том, что не все знаю.
- 19 Энергично защищаю свои взгляды.
- 20 Стараюсь развивать чужие мысли так, как будто бы они были моими.
- 21 Всегда продумываю, что могли бы ответить другие, и ищу контраргументы.
- 22 Помогаю другим советом, как организовать свой труд.
- 23 Увлекаюсь своими проектами, обычно не беспокоюсь о чужих работах.
- 24 Прислушиваюсь и к тем, кто имеет точку зрения, отличную от моей.
- 25 Если кто-то не согласен с моим проектом, то не сдаюсь, а ищу новые пути, как переубедить другого.
- 26 Использую все средства, чтобы заставить согласиться со мной.
- 27 Открыто говорю о своих надеждах, опасениях и личных трудностях.
- 28 Всегда нахожу, как облегчить другим поддержку моих проектов.
- 29 Понимаю чувства других людей.
- 30 Больше говорю о собственных мыслях, чем выслушиваю другие.
- 31 Прежде чем защищаться, всегда выслушиваю критику.
- 32 Излагаю свои мысли системно.
- 33 Помогаю другим получить слово.
- 34 Внимательно слежу за противоречиями в чужих рассуждениях.
- 35 Меняю точку зрения для того, чтобы показать другим, что слежу за ходом их мыслей.
- 36 Как правило, никого не перебиваю.
- 37 Не притворяюсь, что уверен в своей точке зрения, если это не так.
- 38 Трачу много энергии на то, чтобы убедить других, как им нужно правильно поступать.
- 39 Выступаю эмоционально, чтобы вдохновить людей на работу.
- 40 Стремлюсь, чтобы при подведении итогов были активны и те, кто редко просит слова.

Суммируйте баллы, полученные при ответах на утверждения 1, 3, 5, 7, 9, 11, 14, 16, 19, 20, 22, 24, 27, 29, 31, 33, 35, 36, 37, 40, и обозначьте сумму через А (20-100 баллов).

Затем сложите баллы, полученные при ответах на утверждения 2, 4, 6, 8, 10, 12, 13, 15, 17, 19, 21, 23, 25, 26, 28, 30, 32, 34, 38, 39, и обозначьте сумму через В (20-100 баллов).

Сумма А по крайней мере на 10 баллов превышает сумму В — вы хороший дипломат, стремитесь учесть мнения других и убедиться в том, что собственные ваши идеи согласуются с мыслями сотрудников. При этом неизбежны компромиссы, зато у участников совещания появляется убеждение, что их мнение вам как руководителю совещания безразлично.

Сумма В как минимум на 10 баллов выше суммы А — вы ведете совещание авторитарно, властно, не обращая внимания на окружающих. Вы не добиваетесь всеобщего согласия и не стремитесь сделать решение общим делом. Однако бразды правления крепко держите в своих руках.

Обе суммы различаются менее чем на 10 баллов — ваше поведение может быть как дипломатичным, так и авторитарным, в зависимости от обстоятельств.

Практическая работа 6. Конфликт: его сущность и основные характеристики

Задания для практической работы

Задание 1. Составьте перечень ключевых слов в соответствии с содержанием темы. Составление перечня дефиниций предполагает отражение основных моментов темы, взаимосвязи ее

Задание 2. Вопросы для обсуждения:

1. Природа социального конфликта. Структура конфликта
2. Источники и причины возникновения социальных конфликтов.
3. Организационные и межличностные конфликты.
4. Конфликты в семье.

Задание 3. Прочитай басню И.А. Крылова «Лебедь, рак и щука» и ответь на вопрос: «В чём заключается мораль этой басни? Есть ли здесь конфликтная ситуация?» Проанализируй свой ответ.

- *«Однажды Лебедь, Рак да Щука*
- *Везти с поклажей воз взялись,*
- *И вместе трое все в него впряглись;*
- *Из кожи лезут вон, а возу все нет ходу!*
- *Поклажа бы для них казалась и легка:*
- *Да Лебедь рвется в облака,*
- *Рак пятится назад, а Щука тянет в воду.*
- *Кто виноват из них, кто прав, - судить не нам;*
- *Да только воз и ныне там»*

Задание 4. Определите причину конфликта в следующих ситуациях и обоснуйте ответ:

1. *Ребенок после школы хочет поступить в музыкальное училище, а его родители хотят, чтобы он учился на психолога.*
2. *Двое парней борются за внимание одной девушки.*
3. *Жена хочет в Египет из-за красного моря, а муж планирует отдых в деревне, чтобы охотиться и рыбачить. Возникает конфликт.*
4. *Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Коллега принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возник конфликт.*
5. *В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал придираться к нему по мелочам и усилил контроль за его служебной деятельностью.*

Задание 5. Найдите решение конфликтной ситуации, которое максимально учитывало бы интересы сторон.

1. *Сегодня день молодежи. Ты хочешь вернуться в общежитие гораздо позднее разрешенного времени. Комендант против. Между вами возникла конфликтная ситуация.*

2. *Ты любишь тишину, порядок, а твой сосед любит пригласить к себе в комнату много веселых шумных друзей и послушать с ними громкую музыку. Возникла конфликтная ситуация.*

3. *На перемене Вы с однокурсницей обсуждаете личные проблемы, свои чувства и переживания. Неожиданно к Вам подходит еще одна однокурсница. Вы резко останавливаете разговор, переглядываясь друг с другом. Подошедшая к вам девушка*

думает, что вы обсуждали именно ее, обвиняя вас в клевете в ее адрес. Возникла конфликтная ситуация.

4. В личной жизни у Вас произошло неприятное событие, после которого Вы решили «уйти с головой» в учебу, заняться творчеством, уделить внимание своему здоровью, посещая различные спортивные секции, т.е. стараетесь делать всё, чтобы меньше думать о своей проблеме. Однокурсники начинают издеваться над Вами, высмеивая столь непривычное поведение, чем приводят Вас в негодование. Возникла конфликтная ситуация.

5. Общаясь с другом, Вы негативно отзываетесь о преподавателе, который Вас недооценивает, включая в речь оскорбительные слова. И внезапно осознаете, что этот педагог стоит у Вас за спиной. Каковы Ваши действия в возникшей конфликтной ситуации?

Задание 6. В конфликте мы часто слышим неприятные реплики в свой адрес. Культурный человек никогда не ответит грубостью на грубость, постарается сохранить достоинство. Прочитайте предложенные реплики. Разыграйте ситуации с соседом по парте и предложите варианты разрешения возникающих столкновений (конфликтов), не унижая ни собеседника, ни себя.

Реплики:

19. Твои деловые качества оставляют желать лучшего
20. У тебя полностью отсутствует чувство юмора.
21. Ты никогда никому не помогаешь.
22. Ты слишком высокого мнения о себе. Ты ведёшь себя так, как будто ты самый главный здесь.
23. С тобой нельзя иметь никаких деловых отношений.
24. Ты слишком много болтаешь ерунды.
25. Сначала говорить научись, а потом спорь.
26. Когда-нибудь твою голову посещают умные мысли?
27. Ты совсем не умеешь красиво одеваться.
28. С таким человеком, как ты трудно найти общий язык.
29. Мне безразлично твоё мнение.
30. С тобой бесполезно договариваться о чём-либо. Ты всё равно всё забудешь.
31. Ты слишком плохо воспитана.
32. Почему ты на всех смотришь волком?
33. Когда я тебя встречаю, мне хочется перейти на другую сторону улицы.
34. Посмотри, на кого ты похожа!
35. У тебя такой скрипучий голос, он действует мне на нервы.
36. Ты как не от мира сего.
37. Что ты вечно на всех кричишь?

Задание 7. Игра «Поведение в конфликте»

Цели игры:

- а) сформировать понятие о видах поведения в конфликте;
- б) показать основные психологические факторы, определяющие конфликт;
- в) учиться выбирать адекватные стили поведения в конфликте в поведенческой системе межличностного взаимодействия.

Ведущий делит всех участников на пять групп, в каждой выбирается ее представитель, которому ведущий дает одну из пяти карточек с названием определенного стиля поведения в конфликте с соответствующим девизом:

- Стиль «Конкуренция»: «Чтобы я победил, ты должен проиграть».
- Стиль «Приспособление»: «Чтобы ты выиграл, я должен проиграть».
- Стиль «Компромисс»: «Чтобы каждый из нас что-то выиграл, каждый из нас должен что-то проиграть».
- Стиль «Сотрудничество»: «Чтобы выиграл я, ты тоже должен выиграть».
- Стиль «Избегание»: «Мне все равно, выиграешь ты или проиграешь, но я знаю, что в этом участия не принимаю».

Каждая группа обсуждает и готовит сценку, в которой демонстрируется предложенный ей вид поведения в конфликте.

Обсуждение: проводится в форме ответов на вопросы:

- Как данный вид поведения в конфликте повлиял на эмоциональное состояние, на чувства его участников?
- Могли ли другие виды поведения в этой ситуации быть более полезными для участников?
- Что заставляет людей выбирать тот или иной стиль поведения в конфликте?
- Какой стиль самый конструктивный для взаимоотношений людей?

Задание 8. Игра «Конфликт в транспорте»

Цель игры: приобрести опыт умения договариваться в условиях столкновения интересов.

В комнате ставят стулья: два — рядом (имитируя парные сиденья в автобусе), один — впереди. Участников игры трое (два плюс один). Двое получают инструкцию втайне от третьего, третий — втайне от двоих. Задача двоих: «войти в автобус» и сесть рядом, чтобы поговорить на важную для обоих тему. Задача третьего участника: занять одно из спаренных мест, например, «у окна» и уступить место только в том случае, если действительно возникнет такое желание.

Обсуждение: участники игры отвечают на вопросы:

- Почему «третий» все-таки уступил (или, напротив, не уступил) свое место?
- Были ли моменты, когда «третьему» хотелось освободить это место?
- Какие чувства испытывали играющие?
- Чей способ решения проблемы самый успешный?
- Что именно было причиной успеха (или, напротив, неудачи)?

Критерии оценки выполнения практических заданий:

«Оценка 5» – Практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности. Обучающиеся подобрали необходимые для выполнения предлагаемых работ источники знаний, показали необходимые для проведения практических и самостоятельных работ теоретические знания, практические умения и навыки. Работа оформлена аккуратно, в оптимальной для фиксации результатов форме.

«Оценка 4» – Практическая работа выполнена студентами в полном объеме. Допускается отклонение от необходимой последовательности выполнения, не влияющее на правильность конечного результата (перестановка пунктов типового плана, последовательность выполняемых заданий, ответы на вопросы). Используются указанные источники знаний. Работа показала знание основного теоретического материала и овладение умениями, необходимыми для самостоятельного выполнения работы. Допускаются неточности в оформлении результатов работы.

«Оценка 3» – студент выполнил работу не полностью, но объем выполненной части таков, что позволяет получить правильные результаты и выводы; в ходе проведения работы были допущены ошибки.

«Оценка 2» – студент не выполнил работу или объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов.



Преподаватель _____ З. А. Джабаева.
(подпись)

«___» _____ 20__ г.

3. СПЕЦИФИКАЦИИ И ВАРИАНТЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

3.1 Назначение

Спецификацией устанавливаются требования к содержанию и оформлению вариантов оценочного средства – Дифференцированный зачет.

Дифференцированный зачет предназначен для промежуточной аттестации и оценки знаний и умений студентов по программе учебной дисциплины «Социальная психология» основной профессиональной образовательной 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям).

3.2. Контингент аттестуемых: студенты 1 курса.

3.3. Форма и условия аттестации:

Аттестация проводится в форме дифференцированного зачета по завершению освоения учебного материала учебной дисциплины и при положительных результатах текущего контроля.

Итоговый контроль проходит в виде тестирования по вопросам.

3.4. Время выполнения:

подготовка 5 минут

выполнение 1ч.20 минут;

всего 1ч.25 минут.

3.5. Рекомендуемая литература для разработки оценочных средств и подготовки обучающихся к аттестации.

1. Библиографическое описание издания 2. (автор, заглавие, вид, место и год издания, кол. стр.)	Основная/ дополнительная литература	Книгообеспеченность	
		Кол-во экз. в библи.	Электронные ресурсы
Леонов, Н. И. Психология общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 193 с.	Основная	-	https://urait.ru/bcode/516737
Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 437 с.	Основная	-	https://urait.ru/bcode/511685
Коноваленко, М. Ю. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 476 с.	Основная	-	https://urait.ru/bcode/511865
Садовская, В. С. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. С. Садовская, В. А. Ремизов. — 2-	Основная	-	https://urait.ru/bcode/513296

е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 169 с.			
Бороздина, Г. В. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 392 с.	Дополнительная	-	https://urait.ru/bcode/531593
Лавриненко, В. Н. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова ; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 325 с.	Дополнительная	-	https://urait.ru/bcode/531737

3.6. Перечень материалов, оборудования и информационных источников.

Ауд. № 22 учебная аудитория социально – экономических дисциплин (для проведения занятий лекционного типа и занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ) групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации) оборудована мультимедийным комплексом.

Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 32 посадочных места (столов 16шт., стульев 32шт.), рабочее место преподавателя (стол 1 шт., стул 1 шт.), кафедра 1 шт., доска меловая 3х секционная 1шт. Компьютер Intel Pentium Dual CPU E2160 1,8 GHz ОЗУ- 2 Gb, HDD-500Gb, DVD RV-ROM, Клавиатура, Мышь. ОС windows 7 Максимальная. Локальный сеть с выходом в Интернет. Видеопроектор потолочный BENQ MP611, проекционный экран Clasic Solition 266x149, акустические колонки Genius.

Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия.

Перечень современных профессиональных баз данных (СПБД)

№	Наименование СПБД
1	Научная электронная библиотека eLIBRARY - www.elibrary.ru
2	Научная электронная библиотека КиберЛенинка - www.cyberleninka.ru

Перечень информационных справочных систем (ИСС)

№	Наименование ИСС
1	Справочная правовая система КонсультантПлюс www.consultant.ru
2	Электронная библиотечная система ЭБС ЮРАИТ - www.urait.ru

3. 7. ВАРИАНТЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Дифференцированный зачет

Тестовые задания

По дисциплине: Психология общения

Инструкция. Из предложенных вариантов выберите один или несколько правильных ответов.

1. Какие компоненты относятся к социальным компонентам деловой репутации организации?
 - а) Социальная жизнь
 - б) Социальные блага
 - в) Социальные гарантии по ТК РФ
 - г) Социальная ответственность

2. К какому году, по оценке специалистов, появляется субъект этики деловых отношений в рамках постсоветской России?
 - а) 1992 году;
 - б) 1995 году;
 - в) 1998 году

3. Как называется подсистема этикета, которая определяет пространственную организацию общения?
 - а) вербальный этикет;
 - б) мимика и жесты;
 - в) этикетная атрибутика;
 - г) этикетная проксемика

4. Через что проходит самосовершенствование человека в буддизме?
 - а) самобичевание;
 - б) самовоспитание;
 - в) самообразование;
 - г) самоотречение;
 - д) самопожертвование

5. Как называется сложившееся у окружающих мнение о нравственном облике личности или коллектива, которое основано на его предшествующем поведении и выражающееся в признании его заслуг?
 - а) авторитет;
 - б) имидж;
 - в) популярность;
 - г) престиж;
 - д) репутация

6. Что такое тактичность?
 - а) внутренний голос человека;
 - б) определенный круг обязательств и исполнение своих обязанностей, сложившихся на основе профессиональных или общественных отношений;
 - в) сделал, и что хотел сделать;

- г) способность и привычка человека вести себя, уважая достоинство другого человека;
- д) способность человека осуществлять внутренний нравственный самоконтроль;

7. Что относится к основным категориям этики?

- а) добро и зло;
- б) пространство и время;
- в) свобода;
- г) совесть

8. Процесс установления и развития контактов между людьми – это:

- а) общение
- б) восприятие
- в) взаимодействие
- г) идентификация

9. Процесс, в ходе которого два или более человек обмениваются и осознают получаемую информацию, которого состоит в мотивировании определённого поведения или воздействия на него – это:

- а) восприятие
- б) взаимодействие
- в) эмпатия
- г) коммуникация

10. Какая из функций общения обеспечивает людям возможность познать, утвердить и подтвердить себя?

- а) Функция организации и поддержания межличностных отношений
- б) Внутриличностная функция
- в) Функция формирования и развития
- г) Функция подтверждения

11. В чем заключается прагматическая функция общения?

- а) Общение способно оказывать воздействие на партнеров, развивая и совершенствуя их во всех отношениях
- б) Реализуется при взаимодействии людей в процессе совместной деятельности. При этом само общение часто выступает самой важной потребностью.
- в) Общение обеспечивает налаживание и сохранение достаточно устойчивых и продуктивных связей, контактов и взаимоотношений между людьми
- г) Реализуется в общении человека с самим собой

12. Возникновение конфликтологии как относительно самостоятельной теории связано с работами:

- а) К. Маркса и Ф. Энгельса;
- б) П. Сорокина, Г. Зиммеля, З. Фрейда;
- в) Р. Дарендорфа, Л. Козера, М. Дойча, М. Шерифа;
- г) В. Линкольна, Л. Томпсона, Д. Скотта

13. К трём основным типам конфликтогенов не относится:

- а) стремление к превосходству;
- б) проявление агрессии
- в) снижение самооценки

г) проявление эгоизма

14. Семья – это:

- а) исторически меняющаяся социальная форма отношений между мужчиной и женщиной, посредством которой общество упорядочивает и санкционирует их половую жизнь и устанавливает их супружеские и родительские права и обязанности
- б) малая группа, основанная на супружеском союзе, родственных связях или усыновлении, т.е. на отношениях между мужем и женой, родителями и детьми, братьями, сестрами, другими родственниками, живущими вместе и ведущими общее хозяйство.

15. Перцептивная сторона общения – это:

- а) Обмен информацией между участниками общения
- б) Взаимодействие общающихся – обмен в процессе речи не только словами, но и действиями, поступками.
- в) Восприятие общающимися друг друга
- г) Объективные преграды в общении

16. Определите пропущенное слово: Если человек при общении ориентируется только на права и обязанности, которые ему диктует его социальное положение, и игнорирует свои личностные особенности, то мы имеем дело с ... общением.

- а) личностным
- б) деловым
- в) ролевым

17. Согласно французской пословице, чем является умение сказать человеку то, что он сам о себе думает?

- а) комплиментом
- б) лестью
- в) критикой

18. Механизмы познания другого человека:

- а) эмпатия
- б) рефлексия
- в) идентификация
- г) все ответы верны

19. Разделом какой отрасли психологии является дисциплина «Психология общения»?

- а) Возрастная психология
- б) Социальная психология
- в) Психология труда
- г) Дифференциальная психология

20. Что такое передача эмоционального состояния человеку или группе, помимо собственно смыслового воздействия, на бессознательном уровне?

- а) Убеждение
- б) Аттракция
- в) Психическое заражение

- г) Эмпатия
21. Согласно теории взаимодействия Стейнберга, для ориентации участника общения на контроль («контролёров»), характерно:
- а) стремление управлять ситуацией и поведением других людей
 - б) стремление понять ситуацию и поведение других людей
 - в) много говорят, значительно больше, чем другие партнеры, как бы пытаюсь монополизировать взаимодействие
 - г) обычно больше молчат в разговоре; слушают, наблюдают, анализируют.
22. Выберите форму, при которой осуществляется деловое общение:
- а) оперативка
 - б) переговоры
 - в) брифинг
 - г) совещания
 - д) беседа
23. Такой ученый, как К. Роджерс считал, что конгруэнтность – это ...
- а) Самоактуализацию в общении.
 - б) Соответствие опыта, осознания и сообщения
 - в) Взаимодополняемость функций, эмоций, интуиции и общения.
 - г) Самосовершенствование личности.
24. Первым в отечественной психологии в 20 – 30-е годы интенсивно разрабатывал проблему общения:
- а) В.М. Бехтерев
 - б) В.Н. Мясищев
 - в) Б.Д Парыгин
25. Внутренний диалог человека с самим собой, обдумывание проблем, различных вопросов, анализ ситуаций, построение планов и т.п. – это вид общения:
- а) Внутриличностное общение
 - б) Межличностное общение
 - в) Социальное общение
26. Что свойственно манипулятивному уровню общения?
- а) Другой человек оценивается с точки зрения нужности или ненужности, полезности или бесполезности. При «полезности» с человеком вступают в контакт, при «ненужности» - не вступают или грубо отталкивают, если он мешает достижению какой-либо цели.
 - б) Направлен на получение выгоды от собеседника. При этом истинная цель скрывается. Активно используются разнообразные способы психологического воздействия
 - в) Возникает у людей в связи с их участием в определенной совместной деятельности и имеет целью достижение общего результата. Учитываются индивидуальные особенности личности собеседника, но интересы дела преобладают
 - г) У собеседников нет стремления к глубокому пониманию другого человека, используется набор стандартных социально-психологических «масок»: вежливости, участливости, почтительности, строгости и т.п.
27. К способам воздействия большой социальной группы на человека относятся:

- а) заражение;
- б) альтруизм;
- в) внушение;
- г) подражание.

28. Завершите определение: Сложный процесс установления и развития контактов между людьми, главное в котором – не заучивание правил, а владение культурой взаимоотношений и культурой речи для того, чтобы кратко и точно, выразительно и доходчиво передать собеседнику свою мысль, это ...

29. К невербальным средствам общения относятся:

- а) Жесты
- б) Дистанция
- в) Устная речь
- г) Вокализации

30. Возникновение чувства неприязни, недоверия к своему коммуникатору, которое распространяется и на передаваемую им информацию, это:

- а) Коммуникативный барьер понимания
- б) Барьер социально-культурных различий
- в) Барьер отношения

31. Установите последовательность этапов коммуникативного процесса:

- а) этап обратной связи
- б) воплощение идеи в слова, символы, в сообщение с использованием различных каналов передачи информации
- в) передача информации через использование выбранных каналов связи
- г) начало обмена информацией, когда коммуникатор должен ясно представить, «что именно» и «с какой целью» он хочет передать и какую ответную реакцию получить
- д) декодирование информации реципиентом

32. Где не используется литературный язык?

- а) в научной речи;
- б) в невербальном общении;
- в) в официально-деловой речи;
- г) в письменной речи;
- д) в профессиональном общении

33. Как называется моральный принцип, который выражается в желании помочь другим:

- а) альтруизм;
- б) толерантность;
- в) честолюбие;
- г) эмпатия

34. На чем из ниже перечисленного основано в деловой этике недопустимость вмешательства в дела конкурентов, ущемление их интересов?

- а) равенстве;
- б) свободе;
- в) справедливости;
- г) честности

35. Установите соответствие между названием стиля лидерства и его характеристикой:

4. Авторитарный стиль
 5. Демократический стиль
 6. Анархический стиль
-
- а) При принятии решений учитывается мнение подчиненных. Возникающие идеи могут обсуждаться совместно с подчиненными.
 - б) Лидер самоустраивается от руководства, подчиненные сами определяют что им делать. Отсутствие похвалы и наказаний.
 - в) Подразумевает жесткие способы управления, неприемлемость обсуждения принимаемых лидером решений. Мнение подчиненных не учитывается. Основа данного стиля лидерства – страх наказания за невыполнение задачи.
36. К механизмам социальной перцепции не относится:
- а) Социометрия
 - б) Эмпатия
 - в) Каузальная атрибуция
 - г) Идентификация
37. В голосе, в манере говорить, в стиле и оборотах речи, которые употребляет человек, в его словарном запасе выражается:
- а) Мимический имидж
 - б) Кинетический имидж
 - в) Вербальный имидж
 - г) Ментальный имидж
38. Ораторское искусство предполагает:
- а) Умение точно формулировать свои мысли
 - б) Умение точно формулировать свои мысли и излагать их доступным для окружающих языком
 - в) Ориентироваться в обществе на реакцию собеседника
39. Отметьте этапы делового общения:
- а) установление контакта
 - б) выявление мотивов общения
 - в) взаимодействие
 - г) завершение общения
 - д) все варианты верны
40. Манипуляции в общении – это:
- а) скрытое управление другим человеком
 - б) способ войти в доверие
 - в) контроль над поведением и чувствами человека
 - г) способ скрытого управления и возможность контроля над поведением и чувствами индивида
41. Главная составляющая ораторского искусства:
- а) понятная речь
 - б) эмоциональная речь
 - в) публичная речь
 - г) доходчивая речь
42. Характеристика делового общения:

- а) партнёр в деловом общении выступает как личность, значимая для субъекта
 - б) общающихся людей отличает хорошее взаимопонимание в вопросах дела
 - в) основная задача делового общения – продуктивное сотрудничество
 - г) все ответы правильные
43. Конфликт в переводе с латинского означает:
- а) соглашение
 - б) столкновение
 - в) сравнение
 - г) существование
44. По степени вовлеченности людей в конфликты выделяют конфликты (исключите лишнее):
- а) межличностные
 - б) межгрупповые
 - в) межгосударственные
 - г) межнациональные
 - д) внутриличностные
45. Конфликты, способствующие принятию обоснованных решений и развитию взаимодействий, называются:
- а) затяжными
 - б) конструктивными
 - в) деструктивными
 - г) реалистическими
46. Установите последовательность этапов развития конфликта:
- а) постконфликт
 - б) сбалансированное конфликтное взаимодействие
 - в) разрешение конфликта
 - г) инцидент
 - д) предконфликт
 - е) эскалация
47. Определите конфликт по формуле: «конфликт = конфликтная ситуация + ...»
- а) индивид
 - б) конфликтные отношения
 - в) инцидент
 - г) субъект
48. Каким этическим нормам уделяется основное внимание в рамках западно-европейской культуры?
- а) польза, выгода, трудолюбие;
 - б) справедливость, добро, благо;
 - в) честь, свобода, вера.
49. Этическая категория, которая лежит в основе высказывания «Все равны перед законом и судом»?
- а) долг;
 - б) достоинство;
 - в) ответственность;

- г) справедливость;
 - д) честь
50. Каковы правила представления по канону?
- а) женщина первая представляется мужчине;
 - б) лица с более высоким статусом представляются людям со статусом более низким;
 - в) младшие по возрасту представляются старшим;
 - г) мужчина первым представляется женщине
51. Что подразумевается под предметом этики?
- а) культура;
 - б) мораль;
 - в) прекрасное;
 - г) социальные отношения
52. Эффективность лидера зависит от:
- а) Ориентации лидера на решение задач или межличностные отношения
 - б) Степени контроля в группе
 - в) Отношения к наименее предпочитаемому сотруднику
 - г) Всего вышеперечисленного
53. Внутренний конформизм проявляется:
- а) Во внешней согласии
 - б) Во внешней согласии при внутреннем несогласии
 - в) В отказе от своей позиции в пользу группового мнения
 - г) При отсутствии требуемых норм поведения
54. К основным причинам супружеских конфликтов относятся:
- а) Бытовое пьянство и алкоголизм
 - б) Супружеские измены и сексуальная жизнь в браке
 - в) Разногласия в вопросах воспитания детей
 - г) Молодые супруги постоянно вовлекают своих родителей в решение семейных разногласий
 - д) Все варианты верны
55. Как называется набор наиболее важных предположений, которые принимаются членами организации, и получают выражение в заявляемых организацией ценностях, задающих людям ориентиры их поведения и действий:
- а) должностные обязанности;
 - б) кодекс чести;
 - в) корпоративная культура;
 - г) правила внутреннего распорядка
56. Что такое ответственность?
- а) категория этики, означающая отношение личности к обществу, другим людям, выражающаяся в нравственной обязанности по отношению к ним в конкретных условиях;
 - б) категория этики, опирающаяся на принцип равенства всех людей в моральном отношении;
 - в) категория этики, характеризующая личность с точки зрения выполнения ею нравственных требований, соответствия ее деятельности нравственному долгу;
 - г) категория этики, характеризующая моральную ценность личности в связи с его

статусом, родом деятельности и признаваемыми за ним моральными заслугами;
д) категория этики, характеризующая способность человека осуществлять нравственный самоконтроль, внутреннюю самооценку с точки зрения соответствия своего поведения требованиям нравственности.

Критерии оценок студентов при прохождении тестирования:

Оценка «5» - если верно выполнено от 85% до 100% всех заданий.

Оценка «4» - если верно выполнено от 75% до 84% всех заданий.

Оценка «3» - если верно выполнено от 56% до 74 % всех заданий.

Оценка «2» - если верно выполнено менее 56% всех заданий.

Преподаватель _____ З. А. Джабаева.
подпись

«___» _____ 20__ г.

4. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ

Адаптированные оценочные материалы содержатся в адаптированной ОПОП. Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

Самостоятельная работа обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов позволяет своевременно выявить затруднения и отставание и внести коррективы в учебную деятельность. Конкретные формы и виды самостоятельной работы обучающихся лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов устанавливаются преподавателем. Выбор форм и видов самостоятельной работы, обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов осуществляется с учетом их способностей, особенностей восприятия и готовности к освоению учебного материала. Формы самостоятельной работы устанавливаются с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге или на компьютере, в форме тестирования, электронных тренажеров и т.п.).

Основные формы представления оценочных средств – в печатной форме или в форме электронного документа. Для обучающихся с нарушениями зрения предусматривается возможность проведения текущего и промежуточного контроля в устной форме. Для обучающихся с нарушениями слуха предусматривается возможность проведения текущего и промежуточного контроля в письменной форме.

Таблица 4.1. – Категории обучающихся с ОВЗ, способы восприятия ими информации и методы их обучения.

Категории обучающихся по нозологиям		Методы обучения
с нарушениями зрения	Слепые. Способ восприятия информации: осязательно-слуховой	<i>Аудиально-кинестетические</i> , предусматривающие поступление учебной информации посредством слуха и осязания. Могут использоваться при условии, что визуальная информация будет адаптирована для лиц с нарушениями зрения:
	Слабовидящие. Способ восприятия информации: зрительно-осязательно-слуховой	<i>визуально-кинестетические</i> , предполагающие передачу и восприятие учебной информации при помощи зрения и осязания; аудио-визуальные, основанные на представлении учебной информации, при которых задействовано зрительное и слуховое восприятие; <i>аудио-визуально-кинестетические</i> , базирующиеся на представлении информации, которая поступает по зрительному, слуховому и осязательному каналам восприятия.
С нарушениями слуха	Глухие. Способ восприятия информации:	<i>визуально-кинестетические</i> , предполагающие передачу и восприятие учебной информации при помощи зрения и осязания. Могут использоваться при условии, что

	зрительно-осознательный	аудиальная информация будет адаптирована для лиц с нарушениями слуха: <i>аудио-визуальные</i> , основанные на представлении учебной информации, при которых задействовано зрительное и слуховое восприятие; <i>аудиально-кинестетические</i> , предусматривающие поступление учебной информации посредством слуха и осязания; <i>аудио-визуально-кинестетические</i> , базирующиеся на представлении информации, которая поступает по зрительному, слуховому и осязательному каналам восприятия.
	Слабослышащие. Способ восприятия информации: зрительно-осознательно-слуховой	
С нарушениями опорно-двигательного аппарата	Способ восприятия информации: зрительно-осознательно-слуховой	– <i>визуально-кинестетические</i> ; – <i>аудио-визуальные</i> ; – <i>аудиально-кинестетические</i> ; – <i>аудио-визуально-кинестетические</i> .

Таблица 4.2. – Способы адаптации образовательных ресурсов.

Условные обозначения:

«+» —образовательный ресурс, не требующий адаптации;

«АФ» — адаптированный формат к особенностям приема-передачи информации обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ формат образовательного ресурса, в том числе с использованием специальных технических средств;

«АЭ»— альтернативный эквивалент используемого ресурса

Категории обучающихся по нозологиям		Образовательные ресурсы				
		Электронные				Печатные
		мультимедиа	графические	аудио	текстовые, электронные аналоги печатных изданий	
С нарушениями зрения	Слепые	АФ	АЭ (например, создание материальной модели графического объекта (3Dмодели))	+	АЭ (например, аудио описание)	АЭ (например, печатный материал, выполненный рельефно-точечным шрифтом Л. Брайля)
	Слабовидящие	АФ	АФ	+	АФ	АФ

Категории обучающихся по нозологиям		Образовательные ресурсы				
		Электронные				Печатные
		мультимедиа	графические	аудио	текстовые, электронные аналоги печатных изданий	
С нарушениями слуха	Глухие	АФ	+	АЭ (например, текстовое описание, гиперссылки)	+	+
	Слабослышащие	АФ	+	АФ	+	+
С нарушениями опорно-двигательного аппарата		+	+	+	+	+

Таблица 4.3. - Формы контроля и оценки результатов обучения инвалидов и лиц с ОВЗ

Категории обучающихся по нозологиям	Форма контроля и оценки результатов обучения
С нарушениями зрения	<ul style="list-style-type: none"> – <i>устная проверка</i>: дискуссии, тренинги, круглые столы, собеседования, устные коллоквиумы и др.; – <i>с использованием компьютера и специального ПО</i>: работа с электронными образовательными ресурсами, тестирование, рефераты, курсовые проекты, дистанционные формы, если позволяет острота зрения - графические работы и др.
С нарушениями слуха	<ul style="list-style-type: none"> <i>письменная проверка</i>: контрольные, графические работы, тестирование, домашние задания, эссе, письменные коллоквиумы, отчеты и др.; <i>с использованием компьютера и специального ПО</i>: работа с электронными образовательными ресурсами, тестирование, рефераты, курсовые проекты, графические работы, дистанционные формы и др.
С нарушениями опорно-двигательного аппарата	<ul style="list-style-type: none"> – <i>письменная проверка, с использованием специальных технических средств</i> (альтернативных средства ввода, управления компьютером и др.): контрольные, графические работы, тестирование, домашние задания, эссе, письменные коллоквиумы, отчеты и др.; – <i>устная проверка, с использованием специальных технических средств</i> (средств коммуникаций): дискуссии, тренинги, круглые столы, собеседования, устные коллоквиумы и др.; – <i>с использованием компьютера и специального ПО</i> (альтернативных средств ввода и управления компьютером и др.): работа с электронными образовательными ресурсами, тестирование, рефераты, курсовые проекты, графические работы,

	дистанционные формы - предпочтительнее обучающимся, ограниченным в передвижении и др.
--	---

4.1. Задания для текущего контроля для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями

Текущий контроль и промежуточная аттестация обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ осуществляется с использованием оценочных средств, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации, в том числе с использованием специальных технических средств.

Текущий контроль успеваемости для обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ направлен на своевременное выявление затруднений и отставания в обучении и внесения коррективов в учебную деятельность. Возможно осуществление входного контроля для определения его способностей, особенностей восприятия и готовности к освоению учебного материала.

4.2. Задания для промежуточной аттестации для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями

Форма промежуточной аттестации устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости обучающимся предоставляется дополнительное время для подготовки ответа.

Промежуточная аттестация, при необходимости, может проводиться в несколько этапов. Для этого рекомендуется использовать рубежный контроль, который является контрольной точкой по завершению изучения раздела или темы дисциплины, междисциплинарного курса, практик и ее разделов с целью оценивания уровня освоения программного материала. Формы и срок проведения рубежного контроля определяются преподавателем (мастером производственного обучения) с учетом индивидуальных психофизических особенностей обучающихся.

Кодификатор (примерный перечень) оценочных средств для оценки знаний, умений и уровня сформированности компетенций

№ п/п Код оценочного средства	Тип оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
1.	Деловая и/или ролевая игра	Совместная деятельность группы обучающихся и преподавателя под управлением преподавателя с целью решения учебных и профессионально-ориентированных задач путем игрового моделирования реальной проблемной ситуации. Позволяет оценивать умение анализировать и решать типичные профессиональные задачи	Тема (проблема), концепция, роли и ожидаемый результат
2.	Кейс-задача	Учебный материал подается студентам в виде проблем (кейсов), в которых обучающимся предлагается осмыслить реальную профессиональную ситуацию для решения данной проблемы. Знания приобретаются в результате активной и творческой работы: самостоятельного осуществления целеполагания, сбора необходимой информации, ее анализа с разных точек зрения, выдвижения гипотезы, выводов, заключения, самоконтроля процесса получения знаний и его результатов.	Задания для решения кейс - задачи
3.	Коллоквиум	Средство контроля усвоения учебного материала темы, раздела или разделов дисциплины, организованное как учебное занятие в виде собеседования преподавателя с обучающимися.	Вопросы по темам / разделам дисциплины или профессионального модуля
4.	Контрольная работа	Средство проверки умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по теме или разделу	Комплект контрольных заданий по вариантам
5.	Круглый стол, дискуссия, диспут, дебаты	Оценочные средства, позволяющие включить обучающихся в процесс обсуждения спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения	Перечень дискуссионных тем для проведения круглого стола, дискуссии, диспута, дебатов

6.	Портфолио	Целевая подборка работ студента, раскрывающая его индивидуальные образовательные достижения в одной или нескольких учебных дисциплин, в профессиональном модуле.	Структура портфолио
7.	Проект	Конечный продукт, получаемый в результате планирования и выполнения комплекса учебных и исследовательских заданий. Позволяет оценить умения обучающихся самостоятельно конструировать свои знания в процессе решения практических задач и проблем, ориентироваться в информационном пространстве и уровень сформированности аналитических, исследовательских навыков, навыков практического и творческого мышления. Может выполняться в индивидуальном порядке или группой обучающихся.	Тема групповых и/или индивидуальных проектов
8.	Рабочая тетрадь	Дидактический комплекс, предназначенный для самостоятельной работы обучающегося и позволяющий оценивать уровень усвоения им учебного материала	Образец рабочей тетради
9.	Разноуровневые учебные задачи и задания	Различают задачи и задания: а) репродуктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать знание фактического материала (базовые понятия, алгоритмы, факты) и умение правильно использовать специальные термины и понятия, узнавание объектов изучения в рамках определённого раздела дисциплины; б) реконструктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения синтезировать, анализировать, обобщать фактический и теоретический материал с формулированием конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей; в) творческого уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения	Комплект разноуровневых задач и заданий
10.	Расчетно-графическая работа	Средство проверки умений применять полученные знания по заранее определенной методике для решения задач или заданий по модулю или дисциплине в целом.	Комплект заданий для выполнения расчетно-графической работы

11.	Реферат	Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.	Темы рефератов
12.	Доклад, сообщение	Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной темы.	Темы докладов, сообщений
13.	Собеседование	Средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т. п.	Вопросы по темам / разделам дисциплины
14.	Творческое задание	Частично регламентированное задание, имеющее нестандартное решение и позволяющее диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения. Может выполняться в индивидуальном порядке или группой обучающихся	Темы групповых и/или индивидуальных творческих заданий
15.	Тест	Средство контроля, направленное на проверку уровня освоения контролируемого теоретического и практического материала по дидактическим единицам дисциплины или профессионального модуля. Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающихся	Фонд тестовых заданий
16.	Эссе	Средство, позволяющее оценить умение обучающегося письменно излагать суть поставленной проблемы, самостоятельно проводить анализ этой проблемы.	Тематика эссе
17.	Практические работы (практическое задание)	Это задания, с помощью которых у учащихся формируются и развиваются правильные практические действия.	Виды: наблюдение, измерение, опыт, конструирование и др. задания для практических работ

18.	Лабораторные работы	Это проведение учащимися по заданию преподавателя опытов с использованием приборов, применением инструментов и других технических приспособлений.	Задания для лабораторных работ
19.	Тренажер	Техническое средство, которое может быть использовано для контроля приобретенных студентом профессиональных навыков и умений по управлению конкретным материальным объектом	Комплект заданий для работы на тренажере
20.	Отчеты по практикам	Средство контроля, позволяющая обучающемуся продемонстрировать обобщенные знания, умения и практический опыт, приобретенные за время прохождения учебной и производственной практик. Отчеты по практикам позволяют контролировать в целом усвоение ОК и ПК обозначенных в ППСЗ.	Виды работ и задания на учебную и производственную практику
21.	Контент-анализ документации	Анализ и оценка в соответствии с критериями документов (журналов теоретического и производственного обучения, характеристик, творческих работ, дневников и отчетов по практике, ВКР и др.), свидетельствующих об уровне компетентности обучающегося.	Перечень документов подлежащих анализу, критерии оценки
22.	Наблюдение	Инструмент сбора информации для установления фактов	Цель, объекты наблюдения, образец листа для фиксирования результатов наблюдения
23.	Задание на ВКР (дипломный проект, дипломная работа)	Перечень основных вопросов, которые должны быть раскрыты в работе, а также указания на основные информационные источники.	ВКР по специальности СПО
24.	Зачет	Средство проверки теоретических знаний по темам, разделам, всему курсу УД.	Перечень вопросов, заданий
25.	Дифференцированный зачет	Средство проверки теоретических знаний по темам, разделам, всему курсу УД.	Перечень вопросов, заданий
26.	Экзамен	В перечень вопросов включены все темы УД.	Экзаменационные билеты