

**Автономная некоммерческая профессиональная образовательная
организация
«КАЛИНИНГРАДСКИЙ КОЛЛЕДЖ УПРАВЛЕНИЯ»**

Утверждено
Учебно–методическим советом Колледжа
протокол заседания
№ 24 от 20.02.2020 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ
(ОГСЭ.03)**

По специальности	38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)
Квалификация	Бухгалтер
Форма обучения	очная
Рабочий учебный план по специальности утвержден директором 05.11.2019 г.	

Калининград

Лист согласования рабочей программы дисциплины (модуля)

Рабочая программа дисциплины «Психология общения» разработана в соответствии с ФГОС СПО по специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям), утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 05.12.2018 г. № 69.

Составитель Исманова Т.Н.

Рабочая программа дисциплины рассмотрена и одобрена на заседании Учебно-методического совета колледжа, протокол № 24 от 20.02.2020 г.

Регистрационный номер _____

Содержание		Стр.
1.	Цели и задачи освоения дисциплины	4
2.	Место дисциплины в структуре ОПОП	4
3.	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	5
4.	Объем, структура и содержание дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам занятий) и на самостоятельную работу обучающихся	6
5.	Перечень образовательных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень лицензионного программного обеспечения, современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем	18
6.	Оценочные средства и методические материалы по итогам освоения дисциплины	19
7.	Основная и дополнительная учебная литература и электронные образовательные ресурсы, необходимые для освоения дисциплины	19
8.	Дополнительные ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» необходимые для освоения дисциплины	20
9.	Требования к минимальному материально-техническому обеспечению, необходимого для осуществления образовательного процесса по дисциплине	20
10.	Приложение 1. Оценочные средства для проведения входного, текущего, рубежного контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине и методические материалы по ее освоению	22

1. Цели и задачи освоения дисциплины

Цель: формирование знаний об основных понятиях и категориях дисциплины «Психология общения», ее ключевых проблемах, принципах, формах и методах исследования.

Задачи:

- формирование знаний по основным разделам дисциплины;
- формирование понимания информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач;
- формирование интереса к использованию информационно-коммуникативных технологий в профессиональной деятельности;
- формирование умений организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях, эффективно работать в коллективе и команде, брать на себя ответственность за результат выполнения заданий.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

2.1. Указание места дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина изучается на втором курсе во втором семестре.

Дисциплина «Психология общения» входит в Общий гуманитарный и социально-экономический цикл программы подготовки.

Дисциплина «Психология общения» закладывает фундамент для формирования управленческого мышления, понимания сущности психологии общения деятельности на рынке банковских продуктов (услуг), а также развития практических навыков общения при работе в банковских учреждениях.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

- анализировать структуру межличностных отношений, стили и модели общения, степень удовлетворенности партнеров общением;
- применять соответствующие стратегии и модели общения в профессиональной деятельности и различных жизненных ситуациях,
- своевременно выявлять и устранять возможные барьеры в коммуникации, используя различные коммуникативные техники и приемы;
- эффективно противостоять влиянию и манипуляциям со стороны индивидов, используя соответствующие психологические приемы;
- применять различные стратегии самопрезентации;
- определять характер межличностного взаимодействия;
- определять степень конфликтности ситуации на различных этапах взаимодействия с партнером, предупреждать их возникновение;
- эффективно разрешать конфликты в различных ситуациях, применяя соответствующие способы;
- выбирать и использовать необходимые техники и приемы делового общения в конкретной ситуации;
- использовать различные вербальные и невербальные средства в зависимости от ситуации общения и цели высказывания;
- подбирать и оценивать аргументы;
- создавать тексты деловых писем различного содержания и предназначения;
- устанавливать и развивать устойчивые деловые контакты с клиентами по

вопросам оказания различных банковских услуг

- организовывать и проводить деловые встречи и переговоры с клиентами и их представителями, используя эффективные стили взаимодействия.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

- основные индивидуально-психологические качества личности;
 - структуру, виды и функции общения, вербальные и невербальные средства общения;
 - цель, виды и функции коммуникаций;
 - основные составляющие убеждающего сообщения;
 - эффективные стили поведения в межличностном взаимодействии;
 - структуру и виды конфликтного общения, основные стратегии поведения в конфликтных ситуациях, способы предупреждения и разрешения конфликтов;
 - специфику делового взаимодействия в организациях, основные этические нормы и правила делового общения;
 - основные этапы и особенности проведения деловых переговоров и способы психологического влияния на партнера;
 - основы культуры речи и нормы литературного языка;
 - основы делового этикета и имиджа;
 - основы публичных выступлений;
 - основные правила ведения телефонных переговоров и осуществления деловой переписки.
 - основы ведения консультационной работы с клиентами.
- Количество часов на освоение программы дисциплины: 48 часов.

2.2. Календарный график формирования компетенции*

Таблица 1 - Календарный график формирования компетенции СПК-3

№ п/п	Наименование учебных дисциплин и практик, участвующих в формировании компетенции	Курсы	
			3
1	Психология общения		+
2	Учебная практика		
3.	Производственная практика		

Таблица 2 – Календарный график формирования компетенции СПК-4

№ п/п	Наименование учебных дисциплин и практик, участвующих в формировании компетенции	Курсы	
			3
1	Психология общения		+
2	Учебная практика		
3.	Производственная практика		

* В соответствии с матрицей компетенций

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

3.1. Базовые понятия, используемые в дисциплине

К базовым понятиям, используемым при изучении дисциплины, относятся: психология общения, конфликт, личность, виды общения.

3.2. Планируемые результаты обучения

Планируемыми результатами обучения по дисциплине «Психология общения» являются знания и умения, характеризующий формирование компетенций

Для освоения дисциплины студенты должны обладать компетенциями

Код компетенции	Наименование и (или) описание компетенции
ОК-3	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие
ОК-4	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами

3.3. Матрица соотнесения разделов (тем) дисциплины с формируемыми в них компетенциями

Таблица 3 – соотнесения разделов (тем) дисциплины с формируемыми в них компетенциями

№ п/п	Наименование раздела/темы дисциплины	Кол-во часов	Коды формируемых компетенций	
			ОК 3	ОК 4
1.	Раздел 1. Психология и этика общения	9	+	+
2.	Раздел 2. Общение и индивидуальные особенности человека	9	+	+
3.	Раздел 3. Деловое общение	9	+	+
4.	Раздел 4. Деловое общение и конфликты	9	+	+
	Экзамен	4	+	+

4. Объем, структура и содержание дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

4.1 Объем дисциплины

Таблица 4 – Трудоемкость дисциплины

Объем дисциплины	Всего часов
Объем образовательной нагрузки	48
В том числе:	
контактная работа обучающихся с преподавателем	42
1. По видам учебных занятий:	

Теоретическое обучение	16
Практические занятия	20
2. Промежуточной аттестации обучающегося – экзамен	4
Консультации	2
Самостоятельная работа обучающихся:	6
Подготовка к экзамену	6

4.2. Структура дисциплины

Таблица 5 – Структура дисциплины

№ п/п	Раздел дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Всего	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)			Вид контроля*
					Лекции	Практ. зан.	СРС	
1	Раздел 1. Психология и этика общения	6	1-2	9	4	5		Входной контроль Текущий контроль
2	Раздел 2. Общение и индивидуальные особенности человека	6	2-4	9	4	5		Текущий контроль
3	Раздел 3. Деловое общение	6	4-9	9	4	5		Текущий контроль
4	Раздел 4. Деловое общение и конфликты	6	9-11	9	4	5		Рубежный контроль Текущий контроль
	Консультация	6	11	2				
	Экзамен (4 часа)	6	11	10			6	Промежуточная аттестация
Всего				48	16	20	6	

*) В соответствии с Приложением к положению о текущем контроле

4.3. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

4.3.1. Теоретические занятия - занятия лекционного типа

Таблица 6 – Содержание лекционного курса

№ п/п	Наименование раздела (модуля) дисциплины, темы	Содержание	Кол-во часов	Виды занятий: по дидактическим задачам/ по способу изложения учебного материала	Оценочное средство*	Формируемый результат**
1	Раздел 1. Психология и этика общения		4			
1.1	Тема 1.1. Сущность Общения. Уровни общения.	Предмет, задачи психологии общения. Понятие общения. Потребность в общении. Цели, функции. Коммуникативная, интерактивная, перцептивная сторона общения. Виды общения по содержанию, целям, средствам, специфике обратной связи. Уровни общения. Критерии удовлетворенности общением	1	проблемная лекция / лекция – дискуссия / лекция – визуализация	устный опрос	у. анализировать структуру межличностных отношений, стили и модели общения, степень удовлетворенности партнеров общением 3. структуру, виды и функции общения, вербальные и невербальные средства общения;
1.2	Тема 1.2. Коммуникативная функция общения.	Понятие коммуникации. Классификация коммуникаций. Элементы и этапы коммуникации. Обратная связь. Основные характеристики и нормы вербальной коммуникации. Речь как средство утверждения социального статуса. Культурные различия в вербальной коммуникации.	1	проблемная лекция / лекция – дискуссия / лекция – визуализация	устный опрос	у. применять соответствующие стратегии и модели общения в профессиональной деятельности и различных жизненных ситуациях 3. основные индивидуально-психологические качества личности
1.3	Тема 1.3. Невербальная Коммуникация. Слушание как коммуникативный процесс.	Определение, функции невербальной коммуникации. Базовые системы невербальной коммуникации: оптико-кинестическая (жесты, мимика, пантомимика), пара- и экстралингвистическая, тактильная, организация пространства и времени коммуникативного процесса, визуальный	1	проблемная лекция / лекция – дискуссия / лекция – визуализация	устный опрос	у. своевременно выявлять и устранять возможные барьеры в коммуникации, используя различные коммуникативные техники и приемы 3. цель, виды и функции коммуникаций

		контакт. Характеристика слушания. Виды слушания: направленное (критическое) слушание, эмпатическое слушание, активное рефлексивное слушание. Помехи слушания. Приемы эффективного слушания.				
1.4	Тема 1.4. Коммуникативные барьеры и их преодоление. Перцептивная сторона общения	Понятие коммуникационных барьеров. Типы коммуникационных барьеров: фонетический, семантический, стилистический, логический, барьеры социокультурного различия, барьеры отношения. Способы преодоления барьеров. Понятие перцепции. Механизмы перцепции: идентификация, эмпатия, децентрация, каузальная атрибуция. Сущность аттракции.	0,5	проблемная лекция / лекция – дискуссия / лекция – визуализация	устный опрос	у. эффективно противостоять влиянию и манипуляциям со стороны индивидов, используя соответствующие психологические приемы 3. основные составляющие убеждающего сообщения
1.5	Тема 1.5. Механизмы межгруппового восприятия. Эффекты межличностного восприятия	Механизм внутригруппового фаворитизма. Физиогномической редукции. стереотипизации. Имидж личности. Эффект первого впечатления (установки), эффект ореола, эффект снисходительности, эффект первичности и новизны, эффект фаворитизма, эффект средней ошибки.	0,5	проблемная лекция / лекция – дискуссия / лекция – визуализация	устный опрос	У. применять различные стратегии самопрезентации 3. эффективные стили поведения в межличностном взаимодействии;
2	Раздел 2. Общение и индивидуальные особенности человека		4			
2.1	Тема 2.1. Трудности общения. Застенчивость. Дефицитное общение	Классификация трудностей общения. Застенчивость: сущность; факторы, способствующие застенчивости; классификация, негативные последствия. Дефицитное общение: одиночество, аутизм, отчужденность, аномия	1	проблемная лекция / лекция – дискуссия / лекция – визуализация	устный опрос	У. определять характер межличностного взаимодействия 3. структуру и виды конфликтного общения, основные стратегии поведения в конфликтных ситуациях, способы предупреждения и разрешения конфликтов
2.2	Тема 2.2. Дефектное Деструктивное общение. Эффективное общение. Чувства и	Сущность дефектного общения. Тревожность, ригидность, акцентуации характера. Деструктивное общение: вранье, ложь, обман, эгоизм, агрессивность, обида, подавление. Понятие, критерии и уровни успешности общения. Общительность, контактность, коммуникативная	1	проблемная лекция / лекция – дискуссия / лекция – визуализация	устный опрос	У. определять степень конфликтности ситуации на различных этапах взаимодействия с партнером, предупреждать их возникновение 3. специфику делового

	эмоции общении	совместимость. Определение эмоций и чувств. Особенности эмоционально-чувственных переживаний в межличностном общении. Виды эмоций. Осознание эмоций. Язык эмоций. Управление чувствами и эмоциями в социальном взаимодействии.				взаимодействия в организациях, основные этические нормы и правила делового общения
2.3	Тема 2.3. Отношения развития. Интерактивная функция общения	Этапы развития отношений: стадия сближения, стадия близости, стадия дифференциации, стадия отдаления, стадия распада. Факторы стабильных эмоциональных отношений. Самоактуализация. Самораскрытие. Сущность интеракции. Типы ситуаций взаимосвязанности людей: Психологические феномены взаимодействия людей: социальная фасилитация, социальная ингибция, эффект Рингельмана. Стратегии поведения по отношению к партнерам: соперничество, компромисс, сотрудничество, приспособление, избегание. Стили межличностного взаимодействия: диалогический, авторитарный, манипулятивный, альтруистический, конформный, индифферентный. Типы взаимодействия: кооперация, конкуренция, конфликт. Понятие и виды психологической совместимости	1	проблемная лекция / лекция – дискуссия / лекция – визуализация	устный опрос	У. эффективно разрешать конфликты в различных ситуациях, применяя соответствующие способы З. основные этапы и особенности проведения деловых переговоров и способы психологического влияния на партнера
2.4	Тема 2.4. Типология характеров	Конституциональная типология Э.Кречмера. Концепция темперамента У. Шелдона. Три стратегии межличностного поведения в типологии К. Хорни. Типология характеров А. Адлера. Социальные типы характеров в типологии Э. Фромма	0,5	проблемная лекция / лекция – дискуссия / лекция – визуализация	устный опрос	У. выбирать и использовать необходимые техники и приемы делового общения в конкретной ситуации З. эффективные стили поведения в межличностном взаимодействии
2.5	Тема 2.5. Типы сотрудников. Стили управления	Типология сотрудников. Мотивационные типы сотрудников. Типы сотрудников по отношению к переменам. Виды трудных сотрудников. Стили управления по К. Левину, Блейк- Моутону, Херси-Бланшару.	0,5	проблемная лекция / лекция – дискуссия / лекция – визуализация	устный опрос	У. использовать различные вербальные и невербальные средства в зависимости от ситуации общения и цели высказывания З. основы культуры речи и нормы литературного языка

	Раздел 3. Деловое общение		4			
3.1	Тема 3.1. Специфика делового общения	Уровни общения: примитивный, манипулятивный, «контактмасок», стандартизированный, деловой, духовный. Формы делового общения: диадическое общение, групповое общение; публичное общение	1	проблемная лекция / лекция – дискуссия / лекция – визуализация	устный опрос	У. подбирать и оценивать аргументы З. основы делового этикета и имиджа
3.2	Тема 3.2. Деловая беседа, переговоры и совещания	Функции и структура деловой беседы. Сущность и этапы переговоров. Классификация совещаний. Формы поведения на совещаниях	1	проблемная лекция / лекция – дискуссия / лекция – визуализация	устный опрос	У. создавать тексты деловых писем различного содержания и предназначения З. основы публичных выступлений
3.3	Тема 3.3. Культура общения по телефону	Этика телефонных переговоров. Подготовка к деловой беседе по телефону	1	проблемная лекция / лекция – дискуссия / лекция – визуализация	устный опрос	У. устанавливать и развивать устойчивые деловые контакты с клиентами по вопросам оказания различных банковских услуг З. основные правила ведения телефонных переговоров и осуществления деловой переписки
3.4	Тема 3.4. Публичное общение.	Основные этапы подготовки к выступлению. Виды публичных выступлений: информационное, убеждающее, побуждающее. Этапы подготовки к речи. Структура выступления. Приемы управления вниманием. Управление вопросами слушателей. Невербальная сторона публичного выступления.	0,5	проблемная лекция / лекция – дискуссия / лекция – визуализация	устный опрос	У. устанавливать и развивать устойчивые деловые контакты с клиентами по вопросам оказания различных банковских услуг З. основы публичных выступлений
3.5	Тема 3.5. Имидж в деловом общении	Смысл понятия. Виды имиджформирующей информации. Факторы формирования первого впечатления.	0,5	проблемная лекция / лекция – дискуссия / лекция – визуализация	устный опрос	У. организовывать и проводить деловые встречи и переговоры с клиентами и их представителями, используя эффективные стили взаимодействия З. основы ведения консультационной работы с клиентами

4	Раздел 4. Общение конфликты		4			
4.1	Тема 4.1. Сущность и структура конфликта	Понятие конфликта. Виды конфликтов. Функции конфликтов: позитивные и негативные. Объективные и субъективные причины конфликтов. Структура конфликта: объект и предмет, участники. Динамика протекания конфликтов: предконфликтная стадия, собственно конфликт, эскалация конфликта, сбалансированное противодействие, завершение, послеконфликтная стадия.	1	проблемная лекция / лекция – дискуссия / лекция – визуализация	устный опрос	У. определять степень конфликтности ситуации на различных этапах взаимодействия с партнером, предупреждать их возникновение З. структуру и виды конфликтного общения, основные стратегии поведения в конфликтных ситуациях, способы предупреждения и разрешения конфликтов
4.2	Тема 4.2. Предупреждение конфликтов	Сущность, особенности, классификация, способы профилактики и разрешения внутриличностных, межличностных и социально-групповых конфликтов. Сущность процессов прогнозирования, предупреждения и разрешения конфликтов	1	проблемная лекция / лекция – дискуссия / лекция – визуализация	устный опрос	У. эффективно разрешать конфликты в различных ситуациях, применяя соответствующие способы З. структуру и виды конфликтного общения, основные стратегии поведения в конфликтных ситуациях, способы предупреждения и разрешения конфликтов
4.3	Тема 4.3. Разрешение конфликтов	Классификация типов поведения в конфликтах по К.Томасу. Типы конфликтных личностей: демонстративный, ригидный, неуправляемый, сверхточный, бесконфликтный.	2	итоговая лекция / лекция-визуализация	устный опрос	У. выбирать и использовать необходимые техники и приемы делового общения в конкретной ситуации З. структуру и виды конфликтного общения, основные стратегии поведения в конфликтных ситуациях, способы предупреждения и разрешения конфликтов
	итого		16			

4.3.2. Занятия семинарского типа

Таблица 7 – Содержание практического (семинарского) курса

№ п/п	Темы практических занятий.	Кол-во часов	Форма проведения занятия	Оценочное средство*	Формируемый результат**
1	Тема 1.1. Сущность Общения. Уровни общения Виды общения по содержанию, целям, средствам, специфике обратной связи. Уровни общения. Критерии удовлетворенности общением	1	Коллоквиум Практикум	Устный опрос Решение задач	у. анализировать структуру межличностных отношений, стили и модели общения, степень удовлетворенности партнеров общением з. структуру, виды и функции общения, вербальные и невербальные средства общения
2	Тема 1.2. Коммуникативная функция общения. Основные характеристики и нормы вербальной коммуникации. Речь как средство утверждения социального статуса. Культурные различия в вербальной коммуникации.	1	Коллоквиум Практикум	Решение задач Решение задач	у. применять соответствующие стратегии и модели общения в профессиональной деятельности и различных жизненных ситуациях З. основные индивидуально-психологические качества личности
3	Тема 1.3. Невербальная Коммуникация. Слушание как коммуникативный процесс. Виды слушания: направленное (критическое) слушание, эмпатическое слушание, активное рефлексивное слушание. Помехи слушания. Приемы эффективного слушания	1	Коллоквиум Практикум	Устный опрос	у. своевременно выявлять и устранять возможные барьеры в коммуникации, используя различные коммуникативные техники и приемы

					3. цель, виды и функции коммуникаций
4	Тема 1.4. Коммуникативные барьеры и их преодоление. Перцептивная сторона общения Механизмы перцепции: идентификация, эмпатия, децентрация, каузальная атрибуция. Сущность аттракции	1	Коллоквиум Практикум	Устный опрос Решение задач	У. эффективно противостоять влиянию и манипуляциям со стороны индивидов, используя соответствующие психологические приемы 3. основные составляющие убеждающего сообщения
5	Тема 1.5. Механизмы межгруппового восприятия. Эффекты межличностного восприятия Эффект первого впечатления (установки), эффект ореола, эффект снисходительности, эффект первичности и новизны, эффект фаворитизма, эффект средней ошибки.	1	Коллоквиум Практикум	Устный опрос Решение задач	У. применять различные стратегии самопрезентации 3. эффективные стили поведения в межличностном взаимодействии;
6	Тема 2.1. Трудности общения. Застенчивость. Дефицитное общение Дефицитное общение: одиночество, аутизм, отчужденность, аномия	1	Коллоквиум Практикум	Устный опрос Решение задач	У. определять характер межличностного взаимодействия 3. структуру и виды конфликтного общения, основные стратегии поведения в конфликтных ситуациях, способы предупреждения и разрешения конфликтов
7	Тема 2.2. Дефектное Деструктивное общение. Эффективное общение. Чувства и эмоции общени Виды эмоций. Осознание эмоций. Язык эмоций. Управление чувствами и эмоциями в социальном взаимодействии	1	Коллоквиум Практикум	Устный опрос Решение задач	У. определять степень конфликтности ситуации на различных этапах взаимодействия с партнером, предупреждать их возникновение 3. специфику делового взаимодействия в организациях, основные этические нормы и правила делового общения

8	Тема 2.3. Отношения развития. Интерактивная функция общения Стили межличностного взаимодействия: диалогический, авторитарный, манипулятивный, альтруистический, конформный, индифферентный. Типы взаимодействия: кооперация, конкуренция, конфликт. Понятие и виды психологической совместимости.	1	Коллоквиум Практикум	Устный опрос Решение задач	У. эффективно разрешать конфликты в различных ситуациях, применяя соответствующие способы З. основные этапы и особенности проведения деловых переговоров и способы психологического влияния на партнера
9	Тема 2.4. Типология характеров Социальные типы характеров в типологии Э. Фромма	1	Коллоквиум Практикум	Устный опрос Решение задач	У. выбирать и использовать необходимые техники и приемы делового общения в конкретной ситуации З. эффективные стили поведения в межличностном взаимодействии
10	Тема 2.5. Типы сотрудников. Стили управления Стили управления по К. Левину, Блейк- Моутону, Херси-Бланшару	1	Коллоквиум Практикум	Устный опрос Решение задач	У. использовать различные вербальные и невербальные средства в зависимости от ситуации общения и цели высказывания З. основы культуры речи и нормы литературного языка
11	Тема 3.1. Специфика делового общения Формы делового общения: диадическое общение, групповое общение; публичное общение	1	Коллоквиум Практикум	Устный опрос Решение задач	У. подбирать и оценивать аргументы З. основы делового этикета и имиджа
12	Тема 3.2. Деловая беседа, переговоры и совещания Формы поведения на совещаниях	1	Коллоквиум Практикум	Устный опрос Решение задач	У. создавать тексты деловых писем различного содержания и предназначения З. основы публичных выступлений
13	Тема 3.3. Культура общения по телефону Подготовка к деловой беседе по телефону	1	Коллоквиум Практикум	Устный опрос Решение задач	У. устанавливать и развивать устойчивые деловые контакты с

					клиентами по вопросам оказания различных банковских услуг 3. основные правила ведения телефонных переговоров и осуществления деловой переписки
14	Тема 3.4. Публичное общение. Управление вопросами слушателей. Невербальная сторона публичного выступления	1	Коллоквиум Практикум	Устный опрос Решение задач	У. устанавливать и развивать устойчивые деловые контакты с клиентами по вопросам оказания различных банковских услуг 3. основы публичных выступлений
15	Тема 3.5. Имидж в деловом общении Факторы формирования первого впечатления	1	Коллоквиум Практикум	Устный опрос Решение задач	У. организовывать и проводить деловые встречи и переговоры с клиентами и их представителями, используя эффективные стили взаимодействия 3. основы ведения консультационной работы с клиентами
16	Тема 4.1. Сущность и структура конфликта Динамика протекания конфликтов: предконфликтная стадия, собственно конфликт, эскалация конфликта, сбалансированное противодействие, завершение, послеконфликтная стадия	2	Коллоквиум Практикум	Устный опрос Решение задач	У. определять степень конфликтности ситуации на различных этапах взаимодействия с партнером, предупреждать их возникновение 3. структуру и виды конфликтного общения, основные стратегии поведения в конфликтных ситуациях, способы предупреждения и разрешения конфликтов
17	Тема 4.2. Предупреждение конфликтов	1	Коллоквиум	Устный опрос	У. эффективно разрешать

	Сущность процессов прогнозирования, предупреждения и разрешения конфликтов		Практикум	Решение задач	конфликты в различных ситуациях, применяя соответствующие способы 3. структуру и виды конфликтного общения, основные стратегии поведения в конфликтных ситуациях, способы предупреждения и разрешения конфликтов
18	Тема 4.3. Разрешение конфликтов Типы конфликтных личностей: демонстративный, ригидный, неуправляемый, сверхточный, бесконфликтный	2	Коллоквиум Практикум	Устный опрос Решение задач	У. выбирать и использовать необходимые техники и приемы делового общения в конкретной ситуации 3. структуру и виды конфликтного общения, основные стратегии поведения в конфликтных ситуациях, способы предупреждения и разрешения конфликтов
Всего		20			

4.3.3. Самостоятельная работа

Таблица 8 – Задания для самостоятельного изучения

№ п/п	Тема	Кол-во часов	Оценочное средство*	Формируемый результат**
1.	Подготовка к экзамену.	6	Экзамен	
Всего		6		

5. Перечень образовательных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень лицензионного программного обеспечения, современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем

5.1. Образовательные технологии

При реализации различных видов учебной работы по дисциплине «Психология общения» используются следующие образовательные технологии:

1) Технологии проблемного обучения: проблемная лекция, практическое занятие в форме практикума, практическое занятие на основе кейс-метода.

3) Информационно-коммуникационные образовательные технологии: Лекция-визуализация

5.2 Лицензионное программное обеспечение:

В образовательном процессе при изучении дисциплины используется следующее лицензионное программное обеспечение:

1. Лицензии Microsoft Open License (Value) Academic.

Включают продукты Microsoft Office и Microsoft Windows для компьютерных лабораторий и сотрудников института:

- программный продукт Office Home and Business 2016 - 2шт (товарная накладная TN000011138 от 01.10.19);

- электронная лицензия 02558535ZZE2106 дата выдачи первоначальной лицензии 21.06.2019 (товарная накладная TN000006340 от 03.07.19);

- 93074333ZZE1602 дата выдачи первоначальной лицензии 21.05.2015;

- 69578000ZZE1401 дата выдачи первоначальной лицензии 19.01.2012;

- 69578000ZZE1401 дата выдачи первоначальной лицензии 30.11.2009;

- 66190326ZZE1111 дата выдачи первоначальной лицензии 30.11.2009;

- 62445636ZZE0907 дата выдачи первоначальной лицензии 12.07.2007;

- 61552755ZZE0812 дата выдачи первоначальной лицензии 27.12.2006;

- 60804292ZZE0807 дата выдачи первоначальной лицензии 06.07.2006.

2. Лицензионное соглашение 9334508 1С: Предприятие 8. Комплект для обучения в высших и средних учебных заведениях:

- Управление производственным предприятием;

- Управление торговлей;

- Зарплата и Управление Персоналом;

- Бухгалтерия.

3. Сублицензионный договор №016/220823/006 от 22.08.2023. Неисключительные права на использование программных продуктов «1С: Комплект поддержки» 1С: КП базовый 12 мес. (основной продукт «1С: Предприятие 8. Комплект для обучения в высших и средних учебных заведениях» рег. номер 9334508).

4. Kaspersky Endpoint Security 10 (лицензия 1С1С-240118-105136-523-1918 до 11.04.2025)

5. Контент-фильтрация (договор с ООО «СкайдНС» Ю-04056/1 от 10 января 2024 года).

6. Лицензия №54736 на право использования программного продукта «Система тестирования INDIGO» (бессрочная академическая на 30 подключений от 07.09.2018).

5.3. Современные профессиональные базы данных

В образовательном процессе при изучении дисциплины используются следующие современные профессиональные базы данных:

1. «Университетская Библиотека Онлайн» - <https://biblioclub.ru/>.
2. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU – <http://www.elibrary.ru/>

5.4 Информационные справочные системы:

Изучение дисциплины сопровождается применением информационных справочных систем:

1. СПС КонсультантПлюс (договор № ИП 20-92 от 01.03.2020).

6. Оценочные средства и методические материалы по итогам освоения дисциплины

Типовые задания, база тестов и иные материалы, необходимые для оценки результатов освоения дисциплины (в т.ч. в процессе ее освоения), а также методические материалы, определяющие процедуры этой оценки приводятся в приложении 1 к рабочей программе дисциплины.

Универсальная система оценивания результатов обучения выполняется в соответствии с Положением о формах, периодичности и порядке проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в АНПОО «ККУ», утвержденным приказом директора от 03.02.2020 г. № 31 о/д и включает в себя системы оценок:

- 1) «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»;
- 2) «зачтено», «не зачтено».

При разработке оценочных средств преподавателем используются базы данных педагогических измерительных материалов, предоставленных ООО «Научно-исследовательский институт мониторинга качества образования».

7. Основная и дополнительная учебная литература и электронные образовательные ресурсы, необходимые для освоения дисциплины

7.1. Основная учебная литература

1. Леонов, Н. И. Психология общения: учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 193 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10454-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/541184>.

7.2. Дополнительная учебная литература

1. Караяни, А. Г. Психология общения и переговоров: учебное пособие / А. Г. Караяни, В. Л. Цветков. — Москва: Юнити-Дана: Закон и право, 2023. — 248 с.: ил., табл. — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=700167>. — Библиогр. в кн. — ISBN 978-5-238-03643-4. — Текст: электронный.

2. Корягина, Н. А. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — 2-е

изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 493 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17889-0. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536717>.

8. Дополнительные ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. <http://biblioclub.ru/> - электронно-библиотечная система «Университетская библиотека ONLINE».
2. <http://lib.usue.ru> – Информационно библиотечный комплекс
3. <http://www.eLIBRARY.RU> - научная электронная библиотека
4. <http://www.knigafund.ru> -Электронная библиотека студента «КнигаФонд»
5. <https://i-exam.ru/> - Единый портал интернет-тестирования в сфере образования

9. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению, необходимого для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Для изучения дисциплины используется любая мультимедийная аудитория. Мультимедийная аудитория оснащена современными средствами воспроизведения и визуализации любой видео и аудио информации, получения и передачи электронных документов.

Типовая комплектация мультимедийной аудитории состоит из:

мультимедийного проектора,

проекторного экрана,

акустической системы,

персонального компьютера (с техническими характеристиками не ниже: процессор не ниже 1.6.GHz, оперативная память – 1 Gb, интерфейсы подключения: USB, audio, VGA).

Преподаватель имеет возможность легко управлять всей системой, что позволяет проводить лекции, практические занятия, презентации, вебинары, конференции и другие виды аудиторной нагрузки обучающихся в удобной и доступной для них форме с применением современных интерактивных средств обучения, в том числе с использованием в процессе обучения всех корпоративных ресурсов. Мультимедийная аудитория также оснащена широкополосным доступом в сеть «Интернет».

Компьютерное оборудование имеет соответствующее лицензионное программное обеспечение.

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочей учебной программе дисциплин.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду Института.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе «Университетская библиотека ONLINE», доступ к которой предоставлен обучающимся. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека ONLINE» реализует легальное хранение, распространение и защиту цифрового контента учебно-методической литературы для вузов с условием обязательного соблюдения авторских и смежных прав. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека ONLINE» обеспечивает широкий законный доступ к необходимым для образовательного

процесса издания с использованием инновационных технологий и соответствует всем требованиям ФГОС СПО.

Приложение 1
к рабочей программе дисциплины
«Психология общения» (ОГЭС.03)

**ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ВХОДНОГО,
ТЕКУЩЕГО, РУБЕЖНОГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ
АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ И
МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ЕЕ ОСВОЕНИЮ**

**ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ
(ОГСЭ.03)**

По специальности	38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)
Квалификация	Бухгалтер
Форма обучения	очная

Калининград

6.1. Оценочные средства по итогам освоения дисциплины

6.1.1. Цель оценочных средств

Целью оценочных средств является установление соответствия уровня подготовленности обучающегося на данном этапе обучения требованиям рабочей программы по дисциплине «Психология общения».

Оценочные средства предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины «Психология общения». Перечень видов оценочных средств соответствует рабочей программе дисциплины.

Комплект оценочных средств включает контрольные материалы для проведения всех видов контроля в форме устного опроса, практических занятий, кейс-стадий и промежуточной аттестации в форме вопросов и заданий к зачету.

Структура и содержание заданий – задания разработаны в соответствии с рабочей программой дисциплины «Психология общения».

6.1.2. Объекты оценивания – результаты освоения дисциплины

Объектом оценивания является способность выявлять и формировать спрос со стороны клиентов на банковские продукты и услуги и производить продажу банковских продуктов и услуг с использованием маркетинговых технологий.

Результатами освоения дисциплины являются:

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

№ п/п	Наименование компетенции	Код компетенции
1	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	ОК-3
2	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	ОК-4

В результате изучения дисциплины студент должен:

уметь:

- анализировать структуру межличностных отношений, стили и модели общения, степень удовлетворенности партнеров общением;
- применять соответствующие стратегии и модели общения в профессиональной деятельности и различных жизненных ситуациях,
- своевременно выявлять и устранять возможные барьеры в коммуникации, используя различные коммуникативные техники и приемы;
- эффективно противостоять влиянию и манипуляциям со стороны индивидов, используя соответствующие психологические приемы;
- применять различные стратегии самопрезентации;
- определять характер межличностного взаимодействия;
- определять степень конфликтности ситуации на различных этапах взаимодействия с партнером, предупреждать их возникновение;
- эффективно разрешать конфликты в различных ситуациях, применяя соответствующие способы;
- выбирать и использовать необходимые техники и приемы делового общения в конкретной ситуации;

- использовать различные вербальные и невербальные средства в зависимости от ситуации общения и цели высказывания;
- подбирать и оценивать аргументы;
- создавать тексты деловых писем различного содержания и предназначения;
- устанавливать и развивать устойчивые деловые контакты с клиентами по вопросам оказания различных банковских услуг
- организовывать и проводить деловые встречи и переговоры с клиентами и их представителями, используя эффективные стили взаимодействия.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

знать:

- основные индивидуально-психологические качества личности;
- структуру, виды и функции общения, вербальные и невербальные средства общения;
- цель, виды и функции коммуникаций;
- основные составляющие убеждающего сообщения;
- эффективные стили поведения в межличностном взаимодействии;
- структуру и виды конфликтного общения, основные стратегии поведения в конфликтных ситуациях, способы предупреждения и разрешения конфликтов;
- специфику делового взаимодействия в организациях, основные этические нормы и правила делового общения;
- основные этапы и особенности проведения деловых переговоров и способы психологического влияния на партнера;
- основы культуры речи и нормы литературного языка;
- основы делового этикета и имиджа;
- основы публичных выступлений;
- основные правила ведения телефонных переговоров и осуществления деловой переписки;
- основы ведения консультационной работы с клиентами.

Таблица 1 - Перечень компетенций, формируемых в процессе освоения дисциплины (модуля) с указанием этапов их формирования

Раздел дисциплины	Темы занятий	Перечень контролируемой компетенции (или ее части)		Планируемые результаты освоения дисциплины*	Наименование оценочного средства			
		код	Содержание компетенции		входной	текущий	периодический	итоговый
Раздел 1. Психология и этика общения	Тема 1.1. Сущность Общения. Уровни общения.	ОК-3 ОК-4	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	у. анализировать структуру межличностных отношений, стили и модели общения, степень удовлетворенности партнеров общением	собеседование	УО		
				з. структуру, виды и функции общения, вербальные и невербальные средства общения;				
	Тема 1.2. Коммуникативная функция общения	ОК-3 ОК-4	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	у. применять соответствующие стратегии и модели общения в профессиональной деятельности и различных жизненных ситуациях		УУ	Т	
				З. основные индивидуально-психологические качества личности				
	Тема 1.3. Невербальная Коммуникация. Слушание как коммуникативный процесс.	ОК-3 ОК-4	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	у. своевременно выявлять и устранять возможные барьеры в коммуникации, используя различные коммуникативные техники и приемы		УО		
				з. цель, виды и функции коммуникаций				
	Тема 1.4. Коммуникативные барьеры и их преодоление. Перцептивная сторона общения	ОК-3 ОК-4	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством,	у. эффективно противостоять влиянию и манипуляциям со стороны индивидов, используя соответствующие психологические приемы		УО		

			клиентами	3. основные составляющие убеждающего сообщения		ПЗ		
	Тема 1.5. Механизмы межгруппового восприятия. Эффекты межличностного восприятия	ОК-3 ОК-4	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	У. применять различные стратегии самопрезентации		УО ПЗ		
	Тема 1.5. Механизмы межгруппового восприятия. Эффекты межличностного восприятия	ОК-3 ОК-4 ОК-3 ОК-4	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	3. эффективные стили поведения в межличностном взаимодействии; У. определять характер межличностного взаимодействия		УО		
	Тема 2.1. Трудности общения. Застенчивость. Дефицитное общение		Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами			ПЗ		
Раздел 2. Общение и индивидуальные особенности человека	Тема 2.1. Трудности общения. Застенчивость. Дефицитное общение	ОК-3 ОК-4 ОК-3 ОК-4	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	3. структуру и виды конфликтного общения, основные стратегии поведения в конфликтных ситуациях, способы предупреждения и разрешения конфликтов		УО		
	Тема 2.2. Дефектное Деструктивное общение. Эффективное общение. Чувства и эмоции общения		Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	У. определять степень конфликтности ситуации на различных этапах взаимодействия с партнером, предупреждать их возникновение		УО ПЗ		
	Тема 2.2. Дефектное Деструктивное общение. Эффективное общение. Чувства и эмоции общения	ОК-3 ОК-4 ОК-3 ОК-4	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	3. специфику делового взаимодействия в организациях, основные этические нормы и правила делового общения		УО		
	Тема 2.3. Отношения развития.		Планировать и реализовывать собственное профессиональное и	У. эффективно разрешать конфликты в различных ситуациях, применяя соответствующие способы		ПЗ		

	Интерактивная функция общения		личностное развитие Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами					
	Тема 2.3. Отношения развития. Интерактивная функция общения Тема 2.4. Типология характеров.	ОК-3 ОК-4 ОК-3 ОК-4	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	3. основные этапы и особенности проведения деловых переговоров и способы психологического влияния на партнера		УО		
				У. выбирать и использовать необходимые техники и приемы делового общения в конкретной ситуации		УО ПЗ		
	Тема 2.4. Типология характеров. Тема 2.5. Типы сотрудников. Стили управления	ОК-3 ОК-4 ОК-3 ОК-4	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	3. эффективные стили поведения в межличностном взаимодействии		УО		
				У. использовать различные вербальные и невербальные средства в зависимости от ситуации общения и цели высказывания		УО ПЗ		
	Тема 2.5. Типы сотрудников. Стили управления Тема 3.1. Специфика делового общения..	ОК-3 ОК-4 ОК-3 ОК-4	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	3. основы культуры речи и нормы литературного языка		УО		
				У. подбирать и оценивать аргументы		ПЗ		

			клиентами					
Раздел 3. Деловое общение	Тема 3.1. Специфика делового общения.. Тема 3.2. Деловая беседа, переговоры и совещания	ОК-3 ОК-4 ОК-3 ОК-4	<p>Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие</p> <p>Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами</p> <p>Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие</p> <p>Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами</p>	3. основы делового этикета и имиджа		УО		
				У. создавать тексты деловых писем различного содержания и предназначения		УО ПЗ		
	Тема 3.2. Деловая беседа, переговоры и совещания Тема 3.3. Культура общения по телефону.	ОК-3 ОК-4 ОК-3 ОК-4	<p>Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие</p> <p>Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами</p> <p>Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие</p> <p>Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами</p>	3. основы публичных выступлений		УО		
				У. устанавливать и развивать устойчивые деловые контакты с клиентами по вопросам оказания различных банковских услуг		УО ПЗ		
	Тема 3.3. Культура общения по телефону. Тема 3.4. Публичное общение.	ОК-3 ОК-4 ОК-3 ОК-4	<p>Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие</p> <p>Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами</p> <p>Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие</p> <p>Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами</p>	3. основные правила ведения телефонных переговоров и осуществления деловой переписки		УО		
				У. устанавливать и развивать устойчивые деловые контакты с клиентами по вопросам оказания различных банковских услуг		УО ПЗ		
	Тема 3.4. Публичное общение.	ОК-3 ОК-4	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и	3. основы публичных выступлений		УО		

	Тема 3.5. Имидж в деловом общении.	ОК-3 ОК-4	личностное развитие Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	У. организовывать и проводить деловые встречи и переговоры с клиентами и их представителями, используя эффективные стили взаимодействия						УО ПЗ
	Тема 3.5. Имидж в деловом общении. Тема 4.1. Сущность и структура конфликта.	ОК-3 ОК-4 ОК-3 ОК-4	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	З. основы ведения консультационной работы с клиентами						УО
				У. определять степень конфликтности ситуации на различных этапах взаимодействия с партнером, предупреждать их возникновение					УО ПЗ	
Раздел 4. Общение конфликты	Тема 4.1. Сущность и структура конфликта. Тема 4.2. Предупреждение конфликтов	ОК-3 ОК-4 ОК-3 ОК-4	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	З. структуру и виды конфликтного общения, основные стратегии поведения в конфликтных ситуациях, способы предупреждения и разрешения конфликтов						УО
				У. эффективно разрешать конфликты в различных ситуациях, применяя соответствующие способы					УО ПЗ	
	Тема 4.2. Предупреждение конфликтов Тема 4.3. Разрешение конфликтов.	ОК-3 ОК-4 ОК-3 ОК-4	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством,	З. структуру и виды конфликтного общения, основные стратегии поведения в конфликтных ситуациях, способы предупреждения и						УО

			<p>клиентами</p> <p>Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие</p> <p>Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами</p>	разрешения конфликтов				
			<p>Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие</p> <p>Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами</p>	У. выбирать и использовать необходимые техники и приемы делового общения в конкретной ситуации		УО ПЗ		
	Тема 4.3. Разрешение конфликтов.	ОК-3 ОК-4	<p>Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие</p> <p>Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами</p>	З. структуру и виды конфликтного общения, основные стратегии поведения в конфликтных ситуациях, способы предупреждения и разрешения конфликтов		УО		ПА

6.1.3. Формы контроля и оценки результатов освоения

Контроль и оценка результатов освоения – это выявление, измерение и оценивание знаний, умений и уровня владений формирующихся компетенций в рамках освоения дисциплины. В соответствии с учебным планом и рабочей программой дисциплины «Психология общения» предусматривается входной, текущий, периодический и итоговый контроль результатов освоения.

6.2. Примерные (типовые) контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, владений (или опыта деятельности), в процессе освоения дисциплины (модуля, практики), характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения дисциплины

6.2.1 Примерные (типовые) контрольные задания или иные материалы для проведения входного контроля

Вариант – 1

Инструкция: «Выберите один правильный, по Вашему мнению, ответ».

1. Общение – это:

- А) сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга;
- Б) множественные, непосредственные контакты незнакомых людей, а также коммуникация, опосредованная различными видами массовой информации;
- В) авторитарная, директивная форма воздействия на партнера по общению с целью достижения контроля над его поведением и внутренними установками, принуждения к определенным действиям или решениям.

2. Под прямым общением понимается:

- А) включение в процесс общения «дополнительного» участника как посредника, через которого происходит передача информации;
- Б) неполный психологический контакт при помощи письменных или технических устройств, затрудняющих или отдаляющих во времени получение обратной связи между участниками общения;
- В) естественный контакт «лицом к лицу» при помощи вербальных и невербальных средств, когда информация лично передается одним из его участников другому.

3. Массовое общение – это:

- А) множественные, непосредственные контакты незнакомых людей, а также коммуникация, опосредованная различными видами массовой информации;
- Б) сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга;
- В) непосредственными контактами людей в группах или парах, постоянных по составу участников.

4. По содержанию выделяют:

- А) материальное, когнитивное, кондиционное, мотивационное, деятельностное;
- Б) биологическое, социальное;
- В) непосредственное, опосредствованное, прямое, косвенное.

5. Оптико-кинетическая система знаков включает в себя:

- А) включение в речь пауз, других вкраплений, например, покашливание, плача, смеха, наконец, сам темп речи;
- Б) качество голоса, его диапазон, тональность, фразовые и логические ударения, предпочитаемые конкретным человеком.

В) жесты, мимику, пантомимику.

6. В структуре общения выделяют ... взаимосвязанные стороны общения:

- А) 2;
- Б) 3;
- В) 4.

7. «Такесика» - это:

- А) прикосновение людей друг к другу во время общения;
- Б) визуальный контакт;
- В) процесс передачи вербальной информации.

8. «Паралингвистика» - это:

А) организация пространства и времени коммуникативного процесса;

Б) визуальный контакт.

В) система вокализации.

9. Тип поведения «Соревнование» в конфликтной ситуации – это:

А) такой способ поведения участника конфликта, при котором он готов поступиться своими интересами и уступить другому человеку ради того, чтобы избежать противостояния;

Б) такой вид поведения в конфликте, в котором человек стремится добиться удовлетворения своих интересов в ущерб интересам другого;

В) частичное удовлетворение интересов обеих сторон конфликта.

10. Тип поведения «Приспособление» в конфликтной ситуации – это:

А) частичное удовлетворение интересов обеих сторон конфликта;

Б) такой способ поведения участника конфликта, при котором он готов поступиться своими интересами и уступить другому человеку ради того, чтобы избежать противостояния;

В) избегание обсуждения конфликтных вопросов и откладывание принятия сложного решения «на потом».

11. Общение, направленное на извлечение выгоды от собеседника с использованием различных приемов (лесть, запугивание, обман, демонстрация доброты) – это ... общение:

А) манипулятивное;

Б) деловое;

В) светское.

12. Форма познания другого человека, основанная на возникновении к нему положительных чувств, называется ...

А) аттракция;

Б) рефлексия;

В) идентификация.

13. Препятствия в общении, которые проявляются у партнеров в непонимании высказываний, требований, предъявляемых друг другу – это ... барьеры.

А) эмоциональные;

Б) смысловые;

В) культурные.

14. Соотнесите стороны общения и их содержание:

15. Соотнесите виды конфликта и их характеристики:

Варианты правильных ответов

1-вариант

1. А.

2. В.

3. А.

4. А.

5. В.

6. Б.

7. А.

8. В.

9. Б.

10. Б.

11. А.

12. А.

13. Б.

14. 1-Б, 2-В, 3-А.

15. 1-В., 2-А, 3-Б.

Вариант – 2

Инструкция: «Выберите один правильный, по Вашему мнению, ответ».

1. Невербальная коммуникация – это:

А) это сторона общения, состоящая в обмене информацией между индивидами без помощи речевых и языковых средств, представленных в какой-либо знаковой форме;

Б) включение в речь пауз, других вкраплений, например, покашливание, плача, смеха, наконец, сам темп речи;

В) восприятие, понимание и оценка людьми социальных объектов (других людей, самих себя, групп, социальных общностей и т.п.).

2. Под опосредствованным общением понимается:

А) включение в процесс общения «дополнительного» участника как посредника, через которого происходит

передача информации;

Б) неполный психологический контакт при помощи письменных или технических устройств, затрудняющих или отдаляющих во времени получение обратной связи между участниками общения;

В) сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга.

3. Косвенное общение характеризуется:

А) включением в процесс общения «дополнительного» участника как посредника, через которого происходит передача информации;

Б) осуществлением общения с помощью естественных органов, данных живому существу природой: руки, голова, туловище, голосовые связки и т.п.;

В) неполным психологическим контактом при помощи письменных или технических устройств, затрудняющих или отдаляющих во времени получение обратной связи между участниками общения.

4. Паралингвистическая система – это:

А) включение в речь пауз, других вкраплений, например, покашливание, плача, смеха, наконец, сам темп речи;

Б) система вокализации, то качество голоса, его диапазон, тональность, фразовые и логические ударения, предпочитаемые конкретным человеком;

В) жесты, мимика, пантомимика.

5. По целям общение делится на:

А) материальное, когнитивное, кондиционное, мотивационное, деятельностное;

Б) непосредственное, опосредствованное, прямое, косвенное;

В) биологическое, социальное.

6. Выделяют ... основных стилей одежды (по классификации Люшера):

А) 9;

Б) 6;

В) 11.

7. «Кинесика» – это:

А) система вокализации;

Б) один из видов невербальной коммуникации, основанный на восприятии моторики человеческого тела;

В) темп речи и «добавки» к вербальной информации.

8. «Экстралингвистика» – это:

А) темп речи и «добавки» к вербальной информации;

Б) прикосновение людей друг к другу во время общения;

В) организация пространства и времени коммуникативного процесса.

9. Тип поведения «Компромисс» в конфликтной ситуации – это:

А) такой способ поведения участника конфликта, при котором он готов поступиться своими интересами и уступить другому человеку ради того, чтобы избежать противостояния;

Б) избегание обсуждения конфликтных вопросов и откладывание принятия сложного решения «на потом».

В) частичное удовлетворение интересов обеих сторон конфликта.

10. Тип поведения «Избегание» в конфликтной ситуации – это:

А) избегание обсуждения конфликтных вопросов и откладывание принятия сложного решения «на потом»;

Б) такой вид поведения в конфликте, в котором человек стремится добиться удовлетворения своих интересов в ущерб интересам другого;

В) стремление разрешить конфликт таким образом, чтобы в выигрыше оказались все.

11. Постыжение эмоциональных состояний другого человека, сопереживание при общении – это ...

А) экспрессия;

Б) рефлексия

В) эмпатия.

12. Видение субъектом общения другого человека как продолжения самого себя, проекция, наделение его своими чертами, чувствами, желаниями – это процесс ...

А) идентификации;

Б) эмпатии;

В) рефлексии;

13. Формально-ролевое общение – это, при котором:

А) учитывают особенности личности, характера, возраста, настроения собеседника, но интересы дела более значимы, чем возможные личностные расхождения;

Б) регламентированы и содержание, и средства общения и вместо знания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли;

В) оценивают другого человека как нужный или мешающий объект.

14. Соотнести эго-состояние и его характеристику:

14. Соотнести зоны дистанции в человеческих контактах и их расстояние:

Варианты правильных ответов

2-вариант

1. А.

2. Б.

3. А.

4. Б.

5. В.

6. А.

7. Б.

8. А.

9. В.

10. А.

11. В.

12. А.

13. Б.

14. 1-В, 2-А, 3-Б.

15. 1- В, 2-Б, 3-А, 4-Г.

6.2.2 Примерные (типовые) контрольные задания или иные материалы для проведения текущего контроля

Вариант 1.

1. Ориентируясь на психологические особенности партнера, напишите максимальное количество рекомендаций по оптимизации межличностного взаимодействия в данной ситуации:

В коммунальной квартире проживает множество людей, среди которых пожилая женщина, отличающаяся такими чертами как раздражительность, сварливость, недовольство окружающими. Из-за ее вспыльчивости ежедневно возникают конфликты с соседями.

2. Определите феномен межличностного влияния (убеждение, психологическое заражение, внушение).

Аргументируйте свой ответ.

Дети в детском саду. Ясельная группа. Утро. Все дети слушают сказку, которую им читает воспитатель. Мама привела ребенка, который еще не адаптировался к детскому саду. Ребенок плачет в приемной. Мама уходит. Ребенка заводят в группу, он начинает рыдать еще сильнее. Один из детей увидел это и тоже заплакал. Затем заплакали еще двое. Через 10 минут плакала почти вся ясельная группа.

3. Решите задачу. Аргументируйте свой ответ.

У вас создались натянутые отношения с коллегой. Допустим, что причины этого вам не совсем ясны, но Вы хотите нормализовать отношения, чтобы не страдала работа. Что бы Вы предприняли в первую очередь.

а. Открыто вызову коллегу на откровенный разговор, чтобы выяснить истинные причины натянутых взаимоотношений

б. Прежде всего попытаюсь разобраться в собственном поведении по отношению к нему.

в. Обращусь к коллеге со словами: "От наших натянутых отношений страдает дело, пора договориться, как работать дальше"

г. Обращусь к другим коллегам, которые в курсе наших взаимоотношений и могут быть посредниками в их нормализации

4. Решите задачу. Аргументируйте свой ответ.

Ваш подчиненный, зрелый и талантливый специалист творческого типа, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует в коллективе. Вместе с тем у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно.

В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным.

Как себя вести?

5. Решите задачу. Аргументируйте свой ответ.

Ваш заместитель очень опытный специалист, он действительно знает работу как «свои пять пальцев», практически он незаменим, когда он рядом, вы уверены, что все будет хорошо. Однако вы знаете, что он бесчувственный человек и никакие «человеческие» проблемы его не интересуют. От этого в коллективе в

последнее время стало тревожно, некоторые коллеги собираются подать заявления об уходе, так как он их обидел. Вы пытались в неформальной беседе с ним обсудить это, но он даже не понимает, о чем вы говорите, его интересует только выполнение работы.

Как нужно воздействовать на своего заместителя, чтобы изменить его стиль взаимодействия с персоналом? Что вы предпримете?

Вариант 2.

1. Ориентируясь на психологические особенности партнера, напишите максимальное количество рекомендаций по оптимизации межличностного взаимодействия в данной ситуации:

С начала семестра студент чувствует неприязнь со стороны преподавателя, который игнорирует его на занятиях, занижает оценки за ответы. Студент беспокоится о предстоящем экзамене.

2. Определите феномен межличностного влияния (убеждение, психологическое заражение, внушение).

Аргументируйте свой ответ.

Подчиненный обращается к начальнику: "Сергей Васильевич, я заинтересован в том, чтобы наша компания была одной из самых лучших на рынке, и думаю, Вы со мной согласитесь, что многое зависит от атмосферы внутри коллектива, от того, насколько согласованно мы все действуем и как относимся к своей работе. В последний месяц мы работаем без выходных, так как много заказов, и внутри коллектива чувствуется сильное напряжение, все работают без особого желания, участились конфликты, результативность от этого хуже. Мы просим Вас, как нашего руководителя, дать нам два выходных дня, чтобы мы восстановили свои силы и после отдыха работали в несколько раз лучше". - "Хорошо, эти выходные все будут отдыхать".

3. Решите задачу. Аргументируйте свой ответ.

Между двумя сотрудниками возник конфликт, который мешает успешно работать. Каждый из них в отдельности обращается к непосредственному начальнику с просьбой разобраться и поддержать его позицию. Как наиболее эффективно разрешить данную ситуацию?

4. Решите задачу. Аргументируйте свой ответ.

Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером, вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал весело шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая произошла сегодня у него в доме. В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора.

Что вы предпримете?

5. Решите задачу. Аргументируйте свой ответ.

Вы приняли на работу молодого специалиста (только что окончившего колледж), который превосходно справляется с работой. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими членами команды. Вы каждый день получаете такого рода сигналы.

Какие замечания и каким образом необходимо сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль общения в коллективе?

Вариант 3.

1. Ориентируясь на психологические особенности партнера, напишите максимальное количество рекомендаций по оптимизации межличностного взаимодействия в данной ситуации:

Начинающий сотрудник фирмы считает, что начальник не доверяет ему серьезных дел, скептически относится к его предложениям, иногда позволяет себе грубые высказывания в его адрес.

2. Определите феномен межличностного влияния (убеждение, психологическое заражение, внушение).

Аргументируйте свой ответ.

"Срочно иди к врачу. Это может быть симптом очень страшной болезни. Ты не представляешь, что может случиться, если вовремя не выявить это заболевание...".

3. Решите задачу. Аргументируйте свой ответ.

Подчиненный игнорирует советы и указания руководителя, делает по-своему, не обращая внимания на замечания.

Какие меры воздействия могут быть предприняты руководителем?

4. Решите задачу. Аргументируйте свой ответ.

Вы критикуете одну свою подчиненную, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз свертывать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний — она расплакалась.

Как довести до нее свои соображения?

5. Решите задачу. Аргументируйте свой ответ.

Во время деловой встречи с вами, ваш сотрудник «вышел из себя», не принимая ваших замечаний по поводу.

Вы не можете позволить подчиненному так себя вести, ведь он подрывает ваш авторитет.

Что вы предпримете?

практическая работа № 1

«общепсихологическая типология личности»

цель работы: определить свой тип высшей нервной деятельности (темперамента).

диагностический инструментарий: тест айзенка «общепсихологическая типология личности».

ход работы:

1. тест состоит из 57 вопросов, 24 из которых направлены на выяснение степени экстравертности или интровертности человека, еще 24 — на выявление уровня эмоциональной стабильности, 9 вопросов — это так называемая корректирующая шкала, позволяющая проверять, насколько искренне вы отвечали на вопросы. ответьте на вопросы "да" или "нет". результаты оцениваются с помощью соответствующего ключа.

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

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

3. вы человек беспечный?

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

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

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

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

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

9. часто ли вы чувствуете себя несчастным человеком без достаточных на то причин?

10. сделали бы вы на спор все, что угодно?

11. возникает ли у вас чувство робости и смущения, когда вы хотите завести разговор с симпатичной (ым) незнакомкой (цем)?

12. выходите ли вы иногда из себя, злитесь?

13. часто ли действуете под влиянием минутного настроения?

14. часто ли беспокоитесь из-за того, что сделали или сказали что-нибудь такое, чего не следовало?

15. предпочитаете ли книги встречам с людьми?

16. легко ли вас обидеть?

17. любите ли часто бывать в компаниях?

18. бывают ли мысли, которые вы бы хотели скрыть от других?

19. верно ли, что иногда вы полны энергии, так что все горит в руках, а потом совсем вялы?

20. предпочитаете ли иметь меньше друзей, но особенно близких?

21. часто ли вы мечтаете?

22. когда на вас кричат, отвечаете тем же?

23. часто ли вас беспокоит чувство вины?

24. все ли ваши привычки хороши и желательны?

25. способны ли дать волю своим чувствам и повеселиться в компании?

26. считаете ли себя человеком возбудимым и чувствительным?

27. считают ли вас человеком милым и веселым?

28. часто ли, сделав какое-нибудь важное дело, испытываете чувство, что могли бы сделать его лучше?

29. вы больше молчите, когда находитесь в обществе других людей?

30. иногда сплетничаете?

31. бывает ли, что не спится от того, что голова полна разных мыслей?

32. если хотите узнать о чем-либо, то предпочитаете прочитать об этом в книге, нежели спросить?

33. бывают ли у вас сердцебиения?

34. нравится ли вам работа, требующая постоянного внимания?

35. бывают ли у вас приступы дрожи?

36. всегда ли бы платили за проезд на транспорте, если бы не опасались проверки?

37. раздражительны ли вы?

38. вам неприятно находиться в обществе, где подшучивают друг над другом?

39. нравится ли работа, требующая быстроты действий?

40. волнуетесь ли вы по поводу каких-то неприятных событий, которые могли бы произойти?

41. вы ходите медленно и неторопливо?

42. когда-нибудь вы опаздывали на работу или свидание?

43. часто ли вам снятся кошмары?

44. верно ли, что вы так любите поговорить, что никогда не упускаете случая побеседовать с незнакомцем?

45. беспокоят ли вас какие-либо боли?

46. вы чувствовали бы себя очень несчастным, если бы длительное время были лишены широкого общения с людьми?

47. можете ли вы назвать себя нервным человеком?

48. есть ли среди ваших знакомых люди, которые вам явно не нравятся?

49. можете ли вы назвать себя весьма уверенным в себе человеком?
50. легко ли обижаетесь, когда указывают на ваши ошибки в работе или личные промахи?
51. считаете ли вы, что трудно получить настоящее удовольствие от вечеринки?
52. беспокоит ли вас чувство, что вы чем-то хуже других?
53. легко ли вам внести оживление в довольно скучную компанию?
54. бывает ли, что вы говорите о вещах, в которых не разбираетесь?
55. беспокоитесь ли о своем здоровье?
56. любите ли подшучивать над другими?
57. мучает ли вас бессонница?

обработка результатов:

ключ к тесту

тест выделяет следующие индивидуальности человека:

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

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

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

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

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

вопросы б, 24, 36 — "да"; 12, 18, 30, 42, 48, 54 — "нет".

за каждый ответ, совпадающий с ключом, вы получаете один балл, затем суммируете их по каждой шкале и результаты откладываете на осях схемы. корректирующая шкала на схеме не представлена.

2. вывод: опишите свой тип темперамента. определите, на свой взгляд, какие особенности вашего темперамента положительные, а какие вы хотели бы изменить. опишите те качества, которые способствуют наиболее эффективному общению. определите, учитывая ваш темперамент, какие профессии вам подходят.

спасибо за работу!

практическая работа № 2

«характерологические особенности личности»

цель работы: изучение особенностей своего характера, выявление акцентуаций.

диагностический материал: методика определения акцентуаций характера к. леонгарда, тест «уровень субъективного контроля».

ход работы:

1. вам предлагаются утверждения, касающиеся вашего характера. если вы согласны с утверждением, поставьте знак «+» (да), если нет — знак «-» (нет). над вопросами долго не думайте, правильных и неправильных ответов нет.

1. ваше настроение в общем веселое и беззаботное?
2. восприимчивы ли к обидам?
3. бывает так, что на глаза неожиданно навертываются слезы?
4. всегда ли считаете себя правым в осуществляемом вами деле и не успокоитесь, пока не убедитесь в этом?
5. считаете ли себя таким же смелым, как в детском возрасте?
6. часто ли меняется ваше настроение от глубокой радости до глубокой печали?
7. в компании находите ли вы себя в центре внимания?
8. бывает ли так, что беспричинно находите в угрюмом и раздражительном настроении, что с вами лучше не разговаривать?
9. серьезный вы человек?
10. способны ли восторгаться, восхищаться чем-нибудь?
11. вы предприимчивы?
12. быстро ли забываете, если вас кто-либо обидит?
13. вы мягкосердечный человек?
14. опуская письмо в почтовый ящик, проверяете ли затем, не осталось ли оно висеть в прорези?
15. всегда ли стараетесь быть добросовестным в работе?

16. испытывали ли в детстве страх перед грозой или собаками?
17. стремитесь ли во всем и всюду соблюдать порядок?
18. зависит ли ваше настроение от внешних обстоятельств?
19. любят ли вас ваши знакомые?
20. часто ли ваше настроение бывает подавленным?
21. часто ли у вас бывает чувство внутреннего беспокойства, ощущение возможной беды, неприятности?
22. бывали ли у вас раньше хотя бы один раз нервный срыв или истерика?
23. трудно ли вам долго усидеть на одном месте?
24. отстаиваете ли свои интересы, если кто-то поступил с вами несправедливо?
25. можете ли резать курицу или овцу?
26. раздражает ли вас, если дома занавес или скатерть висят настолько неровно, что стараетесь сразу же поправить их?
27. испытывали ли в детстве страх, когда оставались один в квартире (доме)?
28. часто ли без причины у вас меняется настроение?
29. всегда ли старательно относитесь к своей деятельности?
30. быстро ли можете разгневаться?
31. можете ли быть бесшабашно веселым?
32. может ли иногда чувство полного счастья пронизывать вас?
33. подходите ли для ведущего в юмористическом спектакле?
34. высказываете ли людям свое мнение откровенно по тому или иному вопросу?
35. трудно ли переносите вид крови?
36. любите ли работу с высокой личной ответственностью?
37. склонны ли выступать в защиту человека, с которым поступили несправедливо?
38. трудно ли вам входить в темный подвал?
39. кропотливую черную работу выполняете так же тщательно, как и любимое дело?
40. вы общительны?
41. в школе охотно декламировали стихи?
42. убегали ли в детстве из дома?
43. кажется ли жизнь вам трудной?
44. бывали ли у вас конфликты, которые так изматывали вам нервы, что идти на работу казалось просто невыносимо?
45. можно ли сказать, что при неудачах, теряете чувство юмора?
46. сделаете ли первый шаг к примирению, если вас кто-то обидит?
47. вы любите животных?
48. уйдете ли с работы или из дома, если у вас там что-то не в порядке?
49. преследует ли вас иногда неясная мысль, что с вами или вашими близкими случится какое-нибудь несчастье?
50. считаете ли, что ваше настроение зависит от погоды?
51. трудно ли вам докладывать, выступать перед большим количеством людей?
52. можете ли ударить обидчика, если он вас оскорбит?
53. много ли вы общаетесь?
54. если будете чем-либо разочарованы, то придете в отчаяние?
55. нравится ли вам работа организаторского характера?
56. упорно ли стремитесь к намеченной цели, если на пути к ней приходится преодолевать массу препятствий?
57. может ли фильм так взволновать вас, что слезы выступят на глазах?
58. часто ли вам бывает трудно заснуть из-за того, что целый день размышляли над своим будущим или какой-нибудь проблемой?
59. в школе вы иногда подсказывали своим товарищам или давали списывать?
60. трудно ли вам ночью пройти через кладбище?
61. тщательно ли следите за тем, чтобы каждая вещь в доме лежала на своем месте?
62. бывает ли так, что будучи перед сном в хорошем настроении, вы встаете в подавленном, дрящемся несколько часов?
63. легко ли приспосабливаетесь к новой ситуации?
64. есть ли у вас предрасположенность к головной боли?
65. часто ли смеетесь?
66. можете ли быть приветливыми с теми, кого не цените, не любите или не уважаете?
67. вы подвижный человек?
68. сильно ли переживаете из-за несправедливости?

69. модно ли вас назвать страстным любителем природы?
70. уходя из дома или ложась спать, проверяете ли вы, выключены ли газ и свет, закрыта ли дверь?
71. пугливы ли вы?
72. изменяется ли ваше настроение при приеме алкоголя?
73. охотно ли участвовали в юности в кружках художественной самодеятельности?
74. смотрите ли на будущее несколько пессимистически?
75. часто ли тянет вас путешествовать?
76. может ли ваше настроение измениться резко от высочайшей радости до глубокой тоски?
77. легко ли поднимаете настроение друзей в компании?
78. долго ли переживаете обиду?
79. сильно ли переживаете горести других людей?
80. была ли у вас привычка в школе переписывать лист в тетради, если поставили на него кляксу?
81. можно ли сказать, что вы больше недоверчивы и осторожны, нежели доверчивы?
82. часто ли видите страшные сны?
83. способны ли отвлечься от трудных проблем, требующих решения?
84. становитесь ли радостным в веселой компании?
85. возникала ли у вас мысль против воли броситься из окна или под приближающийся поезд?
86. трудно ли вам сдерживать себя, если разозлитесь?
87. в беседе вы словоохотливы или молчаливы?
88. если бы вам необходимо было играть на сцене, смогли бы с полным перевоплощением войти в роль и забыть о себе?

обработка результатов:

посчитайте количество ответов «да» (+) на одни указанные вопросы и количество ответов «нет» (-) на другие, затем сумму умножьте на соответствующее шкале число.

2. дайте развернутую характеристику своих акцентуации, которые находятся в диапазоне от 18 до 24 баллов и от 0 до 6 баллов. выделите ярко выраженные акцентуации.

3. какие акцентуации вам мешают при достижении поставленных целей? которые из них вы хотели бы изменить? и как?

4. тест «уровень субъективного контроля»

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

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

1. продвижение по службе больше зависит от удачного стечения обстоятельств, чем от особенностей и усилий человека.
2. большинство разводов происходит от того, что люди не хотят приспосабливаться друг к другу.
3. болезнь — дело случая: уж если суждено заболеть, то ничего не поделаешь.
4. люди оказываются одинокими из-за того, что сами не проявляют интереса и дружелюбия к окружающим.
5. осуществление моих желаний часто зависит от везения.
6. бесполезно предпринимать усилия для того, чтобы завоевать симпатию других людей.
7. внешние обстоятельства — родители и благосостояние — влияют на семейное счастье не меньше, чем отношения супругов.
8. я часто чувствую, что мало влияю на то, что происходит со мной.
9. как правило, руководство оказывается более эффективным, когда полностью контролирует действия подчиненных, а не полагается на их самостоятельность.
10. мои отметки в школе чаще зависели от случайных обстоятельств, чем от моих собственных усилий.
11. когда я строю планы, в общем верю, что смогу их осуществить.
12. то, что многим людям кажется удачей или везением, на самом деле является результатом долгих целенаправленных усилий.
13. думаю, что правильный образ жизни может больше помочь здоровью, чем врачи и лекарства.
14. если люди не подходят друг другу, то как бы они не старались наладить семейную жизнь они все равно не смогут.
15. то хорошее, что я делаю, обычно бывает по достоинству оценено другими.
16. дети вырастают такими, какими их воспитывают родители.
17. думаю, что случай или судьба не играют важной роли в моей жизни.
18. я стараюсь не планировать далеко вперед потому, что многое зависит от того, как сложатся обстоятельства.

19. мои отметки в школе больше всего зависели от моих усилий и степени подготовленности.
20. в семейных конфликтах я чаще чувствую вину за собой, чем за противоположной стороной.
21. жизнь большинства людей зависит от стечения обстоятельств.
22. я предпочитаю руководство, при котором можно самостоятельно определять, что и как делать.
23. думаю, что мой образ жизни ни в коей мере не является причиной моих болезней.
24. как правило, именно неудачное стечение обстоятельств мешает людям добиться успехов в своем деле.
25. в конце концов за плохое управление организацией ответственны сами люди, которые в ней работают.
26. я часто чувствую, что ничего не могу изменить в сложившихся отношениях в семье.
27. если я очень захочу, то могу расположить к себе любого.
28. на подрастающее поколение влияет так много разных обстоятельств, что усилия родителей по их воспитанию часто оказываются бесполезными.
29. то, что со мной случается, — это дело моих собственных рук.
30. трудно бывает понять, почему руководители поступают так, а не иначе.
31. человек, который не смог добиться успеха в своей работе, скорее всего не проявил достаточных усилий.
32. чаще всего я могу добиться от членов моей семьи того, что я хочу.
33. в неприятностях и неудачах, которые были в моей жизни, чаще были виноваты другие люди, чем я сам.
34. ребенка всегда можно уберечь от простуды, если за ним следить и правильно его одевать.
35. в сложных обстоятельствах я предпочитаю подождать, пока проблемы решаться сами собой.
36. успех является результатом упорной работы и мало зависит от случая или везения.
37. я чувствую, что от меня больше, чем от кого бы то ни было зависит счастье моей семьи.
38. мне всегда было трудно понять, почему я нравлюсь одним людям и не нравлюсь другим.
39. я всегда предпочитаю принять решение и действовать самостоятельно, а не надеяться на помощь других людей или на судьбу.
40. к сожалению, заслуги человека часто остаются непризнанными, несмотря на все его старания.
41. в семейной жизни бывают такие ситуации, которые невозможно разрешить даже при самом сильном желании.
42. способные люди, не сумевшие реализовать свои возможности, должны в этом винить только самих себя.
43. многие мои успехи были возможны только благодаря помощи других людей.
44. большинство неудач в моей жизни произошло от неумения, незнания или лени и мало зависели от везения или невезения.

обработка результатов:

баллы начисляются, если дан ответ "да" на вопросы 2, 4, 11, 12, 13, 15, 16, 17, 19, 20, 22, 25, 27, 29, 31, 32, 34, 36, 37, 39, 42, 44, и если "нет" - на вопросы 1, 3, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 14, 18, 21, 23, 24, 26, 28, 30, 33, 35, 38, 40, 41, 43. максимальный балл 44.

высокий показатель соответствует высокому уровню субъективного контроля над любыми значимыми ситуациями. такие люди считают, что большинство важных в их жизни событий — результат их собственных действий, что они могут ими управлять и, следовательно, чувствуют ответственность за свою жизнь и судьбу. низкий показатель уровня субъективного контроля показывает, что такие люди не видят связи между своими поступками и значимыми для них событиями в их жизни и полагают, что большинство их являются результатом случая или действий других людей.

опишите свой уровень субъективного контроля.

5. воля – это сознательное регулирование человеком своего поведения и деятельности, выраженное в умении преодолевать трудности при совершении целенаправленных действий и поступков. поэтому волю принято называть основой характера. основными этапами волевого процесса являются:

- 1) возникновение побуждения или постановка цели;
- 2) стадия обсуждения или борьба мотивов (выбор средств, способов и приемов для достижения цели);
- 3) принятие решения (выбор действий в соответствии с целью);
- 4) исполнение принятого решения.

вывод: составьте свой «личный план развития» (на ближайшее будущее) согласно этапам волевого процесса. какими основными волевыми качествами необходимо обладать (или развивать их) для реализации своего личного плана развития?

спасибо за работу!

практическая работа № 3
«эмоции и чувства»

цель работы: диагностировать состояния своей агрессии, провести дифференцированное измерение

тревожности.

диагностический инструментарий: опросник басса-дарки «диагностика состояния агрессии»; тест ч.д.спилберга «дифференцированное измерение тревожности».

ход работы:

1. опросник басса-дарки «диагностика состояния агрессии»

опросник состоит из 75 утверждений, на которые испытуемый отвечает "да" или "нет".

1. временами я не могу справиться с желанием причинить вред другим
2. иногда сплетничаю о людях, которых не люблю
3. я легко раздражаюсь, но быстро успокаиваюсь
4. если меня не попросят по-хорошему, я не выполню
5. я не всегда получаю то, что мне положено
6. я не знаю, что люди говорят обо мне за моей спиной
7. если я не одобряю поведение друзей, я даю им это почувствовать
8. когда мне случалось обмануть кого-нибудь, я испытывал мучительные угрызения совести
9. мне кажется, что я не способен ударить человека
10. я никогда не раздражаюсь настолько, чтобы кидаться предметами
11. я всегда снисходителен к чужим недостаткам
12. если мне не нравится установленное правило, мне хочется нарушить его
13. другие умеют почти всегда пользоваться благоприятными обстоятельствами
14. я держусь настороженно с людьми, которые относятся ко мне несколько более дружественно, чем я ожидал
15. я часто бываю несогласен с людьми
16. иногда мне на ум приходят мысли, которых я стыжусь
17. если кто-нибудь первым ударит меня, я не отвечу ему
18. когда я раздражаюсь, я хлопаю дверями
19. я гораздо более раздражителен, чем кажется
20. если кто-то воображает себя начальником, я всегда поступаю ему наперекор
21. меня немного огорчает моя судьба
22. я думаю, что многие люди не любят меня
23. я не могу удержаться от спора, если люди не согласны со мной
24. люди, увливающие от работы, должны испытывать чувство вины
25. тот, кто оскорбляет меня и мою семью, напрашивается на драку
26. я не способен на грубые шутки
27. меня охватывает ярость, когда надо мной насмеются
28. когда люди строят из себя начальников, я делаю все, чтобы они не зазнавались
29. почти каждую неделю я вижу кого-нибудь, кто мне не нравится
30. довольно многие люди завидуют мне
31. я требую, чтобы люди уважали меня
32. меня угнетает то, что я мало делаю для своих родителей
33. люди, которые постоянно изводят вас, стоят того, чтобы их "щелкнули по носу"
34. я никогда не бываю мрачен от злости
35. если ко мне относятся хуже, чем я того заслуживаю, я не расстраиваюсь
36. если кто-то выводит меня из себя, я не обращаю внимания
37. хотя я и не показываю этого, меня иногда гложет зависть
38. иногда мне кажется, что надо мной смеются
39. даже если я злюсь, я не прибегаю к "сильным" выражениям
40. мне хочется, чтобы мои грехи были прощены
41. я редко даю сдачи, даже если кто-нибудь ударит меня
42. когда получается не по-моему, я иногда обижаюсь
43. иногда люди раздражают меня одним своим присутствием
44. нет людей, которых бы я по-настоящему ненавидел
45. мой принцип: "никогда не доверять "чужакам"
46. если кто-нибудь раздражает меня, я готов сказать, что я о нем думаю
47. я делаю много такого, о чем впоследствии жалею
48. если я разозлюсь, я могу ударить кого-нибудь
49. с детства я никогда не проявлял вспышек гнева
50. я часто чувствую себя как пороховая бочка, готовая взорваться
51. если бы все знали, что я чувствую, меня бы считали человеком, с которым нелегко работать
52. я всегда думаю о том, какие тайные причины заставляют людей делать что-нибудь приятное для меня

53. когда на меня кричат, я начинаю кричать в ответ
54. неудачи огорчают меня
55. я дерусь не реже и не чаще чем другие
56. я могу вспомнить случаи, когда я был настолько зол, что хватал попавшуюся мне под руку вещь и ломал ее
57. иногда я чувствую, что готов первым начать драку
58. иногда я чувствую, что жизнь поступает со мной несправедливо
59. раньше я думал, что большинство людей говорит правду, но теперь я в это не верю
60. я ругаюсь только со злости
61. когда я поступаю неправильно, меня мучает совесть
62. если для защиты своих прав мне нужно применить физическую силу, я применяю ее
63. иногда я выражаю свой гнев тем, что стучу кулаком по столу
64. я бываю грубоват по отношению к людям, которые мне не нравятся
65. у меня нет врагов, которые бы хотели мне навредить
66. я не умею поставить человека на место, даже если он того заслуживает
67. я часто думаю, что жил неправильно
68. я знаю людей, которые способны довести меня до драки
69. я не огорчаюсь из-за мелочей
70. мне редко приходит в голову, что люди пытаются разозлить или оскорбить меня
71. я часто только угрожаю людям, хотя и не собираюсь приводить угрозы в исполнение
72. в последнее время я стал занудой
73. в споре я часто повышаю голос
74. я стараюсь обычно скрывать свое плохое отношение к людям
75. я лучше соглашусь с чем-либо, чем стану спорить

обработка результатов:

ответы оцениваются по восьми шкалам следующим образом:

1. физическая агрессия:

- "да" = 1, "нет" = 0: 1, 25, 33, 48, 55, 62, 68;
- "нет" = 1, "да" = 0: 9, 17, 41.

2. косвенная агрессия:

- "да" = 1, "нет" = 0: 2, 18, 34, 42, 56, 63;
- "нет" = 1, "да" = 0: 10, 26, 49.

3. раздражение:

- "да" = 1, "нет" = 0: 3, 19, 27, 43, 50, 57, 64, 72;
- "нет" = 1, "да" = 0: 11, 35, 69.

4. негативизм:

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

5. обида:

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

6. подозрительность:

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

7. вербальная агрессия:

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

8. чувство вины:

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

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

враждебность = обида + подозрительность;

агрессивность = физическая агрессия + раздражение + вербальная агрессия.

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

определите свой уровень агрессивности и враждебности. опишите как часто проявляются эти чувства и в каких ситуациях.

методика диагностики самооценки спилберга - ханина является надежным и информативным способом самооценки уровня тревожности в данный момент (реактивная тревожность как состояние) и личностной

тревожности (как устойчивая характеристика человека).

личностная тревожность характеризует устойчивую склонность воспринимать большой круг ситуаций как угрожающие, реагировать на такие ситуации состоянием тревоги. реактивная тревожность характеризуется напряжением, беспокойством, нервозностью. очень высокая реактивная тревожность вызывает нарушения внимания, иногда нарушение тонкой координации. но тревожность не является изначально негативной чертой. определенный уровень тревожности - естественная и обязательная особенность активной личности.

прочтите внимательно каждое из приведенных ниже суждений и отметьте справа в графах цифры, соответствующие вашему выбору из четырех альтернатив. над ответами на предложенные суждения долго думать не следует. выберите тот ответ, который более всего соответствует вашему мнению.

тест-опросник содержит две шкалы: шкалу ситуационной тревожности и шкалу личностной тревожности. для первой шкалы выбираемые ответы соответствуют четырем альтернативам («нет, это не так»; «пожалуй, так»; «верно»; «совершенно верно»). для второй шкалы ответы также соответствуют четырем альтернативам («никогда»; «почти никогда»; «часто»; «почти всегда»).

шкала ситуационной тревожности

2. методика диагностики самооценки уровня тревожности спилберга - ханина.

обработка результатов:

для того чтобы подсчитать сумму баллов, полученных за ответы на суждения по шкалам ситуационной и личностной тревожности, необходимо воспользоваться ключом к методике оценки тревожности. порядковым номерам выбранных альтернатив по каждому из номеров суждений в ключе соответствует определенное количество баллов. например, для первого суждения первой альтернативе («нет, это не так») присвоено 4 балла, второй альтернативе («пожалуй, так») - 3, третьей альтернативе - 2, четвертой альтернативе - 1 балл, и так далее. ключ к методике определения ситуационной и личностной тревожности подсчитывается общее количество баллов по всем суждениям отдельно по каждой из шкал (ситуационной тревожности и личностной тревожности). это общее количество баллов в отдельности по каждой шкале делится на 20. итоговый показатель рассматривается как уровень развития соответствующего вида тревожности для данного испытуемого. при этом показателями уровней тревожностей будут:

3,5-4,0 балла - очень высокая тревожность

3,0-3,4 балла - высокая тревожность

2,0-2,9 балла - средняя тревожность

1,5-1,9 балла - низкая тревожность

0,0-1,4 балла - очень низкая тревожность.

следует обращать внимание не только на высокий и очень высокий уровни тревожности, но и на «чрезмерным спокойствием» (то есть очень низкий уровень тревожности). подобная нечувствительность к неблагополучию носит, как правило, защитный характер и препятствует полноценному формированию личности. при этом следует иметь в виду, что ответы во многом зависят от желания давать искренние ответы. так, высокие баллы по шкалам могут выступать своеобразным «криком о помощи», и, напротив, за «чрезмерным спокойствием» может скрываться повышенная тревога, о которой человек по разным причинам не хочет сообщать.

лицам с высокой оценкой тревожности следует формировать чувство уверенности и успеха. для низкотревожных людей требуются пробуждение активности, возбуждение заинтересованности, чувства ответственности в решении тех или иных задач.

3. вывод: опишите, что нового о себе вы узнали в ходе практической работы. ответьте на вопросы: зачем человеку эмоции? каковы основные функции чувств и эмоций? что требуется для поддержания оптимального эмоционального состояния?

спасибо за работу!

практическая работа № 4

«общение как коммуникация»

цель работы: определить свои коммуникативные навыки общения.

диагностический инструментальный: тест «кто я? капитан? рулевой? пассажир?»;

тест «умеете ли вы слушать?».

ход работы:

1. тест «кто я? капитан? рулевой? пассажир?»

если вы хотите узнать себя, на каждый из предлагаемых вопросов ответьте правдиво: "да", "нет", "не знаю".

1. я всегда чувствую ответственность за все, что происходит в моей жизни.

2. в моей жизни не было бы столько проблем, если бы некоторые люди изменили свое отношение ко мне.

3. я предпочитаю действовать, а не размышлять над причинами моих неудач.

4. иногда мне кажется, что я родился (родилась) под несчастливой звездой.

5. считаю, что любую проблему можно решить, и не очень понимаю тех, у кого возникают какие-то жизненные трудности.
6. люблю помогать людям, потому что чувствую благодарность за то, что другие сделали для меня.
7. если происходит конфликт, то размышляя, кто в нем виноват, я обычно начинаю с самого (самой) себя.
8. иногда я думаю, что за многое в моей жизни ответственны те люди, под влиянием которых я стал (стала) таким (такой), как я есть.
9. я считаю, что алкоголики сами виноваты в своей болезни.
10. если черная кошка перейдет мне дорогу, я перехожу на другую сторону улицы и жду, когда кто-то пройдет впереди меня.
11. если я простужаюсь, предпочитаю лечиться самостоятельно, а не прибегать к помощи врача.
12. считаю, что во вздорности и агрессивности, которые так раздражают в женщине, чаще всего виноваты другие люди.
13. уверен, что каждый человек независимо от обстоятельств должен быть сильным и самостоятельным.
14. я знаю свои недостатки, но хочу, чтобы окружающие относились к ним снисходительно.
15. обычно я мирюсь с ситуацией, на которую повлиять не в состоянии.

обработка результатов:

за каждый ответ "да" на вопросы 1, 3, 5, 7, 9, 11, 13 и ответ "нет" на вопросы 2, 4, 6, 8, 10, 12, 14, 15 поставьте себе по десять баллов, за ответ "не знаю" — пять баллов, затем подсчитайте общее количество баллов.

100—150 баллов. вы капитан собственной жизни, чувствуете ответственность за все, что с вами происходит, многое берете на себя, преодолеваете трудности, не возводя их в ранг жизненных проблем. вы видите перед собой задачу и думаете над тем, как ее можно решить. что при этом происходит в вашей душе — для окружающих загадка.

50—99 баллов. вы охотно бываете рулевым, но можете, если это необходимо, передать штурвал в верные руки. при оценке причин собственных трудностей реалистичны: гибкость, чуткость и рассудительность всегда бывают вашими союзниками. вы умеете жить в добром согласии с другими людьми, не нарушая внутреннего согласия с самим собой.

до 49 баллов. вы часто бываете пассажиром в своей жизни, легко подчиняетесь внешним силам, считая, что так сложились обстоятельства, судьба и т.п. в своих трудностях обвиняете кого угодно, но только не себя. настоящая независимость кажется вам недостижимой и невозможной.

2. тест «умеете ли вы слушать?»

ответьте, на каждый из предлагаемых вопросов: «почти всегда», «в большинстве случаев», «иногда», «редко», «почти никогда».

1. стараетесь ли вы «свернуть» беседу в тех случаях, когда тема (или собеседник) не интересны вам?
2. раздражают ли вас манеры вашего партнера по общению?
3. может ли неудачное выражение другого человека спровоцировать вас на резкость или грубость?
4. избегаете ли вступать в разговор с неизвестным или малознакомым человеком?
5. имеете ли привычку перебивать говорящего?
6. делаете ли вы вид, что внимательно слушаете, а сами думаете совсем о другом?
7. меняете ли тон, голос, выражение лица в зависимости от того, кто ваш собеседник?
8. меняете ли тему разговора, если собеседник коснулся неприятной для вас темы?
9. поправляете ли человека, если в его речи встречаются неправильно произнесенные слова, названия, вульгаризмы?
10. бывает ли у вас снисходительно-менторский тон с оттенком пренебрежения и иронии по отношению к тому, с кем говорите?

обработка результатов:

понятие «коммуникативные умения» предполагает также умение установить дружескую атмосферу, понять проблемы собеседника. ответы из десяти вопросов теста оцениваются следующим образом:

«почти всегда» — 2 балла, «в большинстве случаев» — 4 балла, «иногда» — 6 баллов, «редко» — 8 баллов, «почти никогда» — 10 баллов.

оценки результатов:

чем больше баллов, тем в большей степени развито умение слушать. если набрано более 62 баллов, то умение слушать — выше «среднего уровня». обычно средний балл слушателей 55. если оценка ниже, то вам стоит последить за собой при разговоре.

3. составьте таблицу-схему «невербальные средства общения».

4. вывод: почему эффективность общения связывают с коммуникативной стороной? какова роль вербального и невербального общения в межличностном взаимодействии?

спасибо за работу!

практическая работа № 5

«деловое общение»

цель работы: определить свой уровень общительности и стиль делового общения.

диагностический инструментарий: тест «ваш уровень общительности»; тест «ваш стиль делового общения».

ход работы:

1. тест «ваш уровень общительности»

этот тест поможет взглянуть на себя "со стороны", узнать достаточно ли вы коммуникабельны, корректны в отношениях со своими коллегами, сотрудниками, членами семьи. на каждый из 16 вопросов отвечайте быстро и однозначно: "да", "нет", "иногда".

1. вам предстоит ординарная или деловая встреча. выбивает ли вас ее ожидание из колеи?
2. вызывает ли смятение и неудовольствие поручение выступить с докладом, сообщением, информацией на каком-либо совещании, собрании?
3. не откладываете ли вы визит к врачу до последнего момента?
4. вам предлагают выехать в командировку в город, где никогда не бывали. приложите ли вы максимум усилий, чтобы избежать этой командировки?
5. любите ли делиться своими переживаниями с кем бы то ни было?
6. раздражаетесь ли, если незнакомый человек на улице обратится к вам с просьбой (показать дорогу, назвать время, ответить на вопрос)?
7. верите ли, что существует проблема "отцов и детей" и что людям разных поколений трудно понимать друг друга?
8. постесняетесь ли напомнить знакомому, что он забыл вернуть вам деньги, которые занял несколько месяцев назад?
9. в кафе или столовой вам подали явно недоброкачественное блюдо. промолчите ли вы, лишь рассерженно отодвинув тарелку?
10. оказавшись один на один с незнакомым человеком, вы не вступите с ним в беседу и будете тяготиться, если первым заговорит он?
11. вас приводит в ужас любая длинная очередь, где бы она ни была. предпочитаете ли отказаться от своего намерения или встанете в хвост и будете томиться в ожидании?
12. боитесь ли участвовать в какой-либо комиссии по рассмотрению конфликтных ситуаций?
13. у вас есть собственные сугубо индивидуальные критерии оценки произведений литературы, живописи, культуры и никаких чужих мнений на этот счет не приемлете. это так?
14. услышав где-либо в кулуарах высказывание явно ошибочной точки зрения по хорошо известному вам вопросу, предпочитаете ли промолчать и не вступать в спор?
15. вызывает ли у вас досаду чья-либо просьба помочь разобраться в том или ином служебном вопросе или учебной теме?
16. охотнее ли излагаете свою точку зрения (мнение, оценку) в письменной форме, чем в устной?

обработка результатов:

"да" - 2 очка, "иногда" — 1 очко, "нет" — 0 очков. полученные очки просуммируйте и по классификатору определите, к какой категории относитесь.

30—32 очка. вы явно некоммуникабельны и это ваша беда, так как страдаете от этого не только сами, но и близкие вам люди. старайтесь быть общительней, контролируйте себя.

25—29 очков. вы замкнуты, не разговорчивы, предпочитаете одиночество, новая работа и необходимость новых контактов выводят вас из равновесия. вы знаете эту особенность вашего характера и бываете недовольны собой, поэтому в вашей власти переломить эти особенности характера.

19—24 очка. вы, в известной степени, общительны и в незнакомой обстановке чувствуете себя вполне уверенно. однако с новыми людьми сходитесь с оглядкой, в спорах и диспутах участвуете неохотно.

14—18 очков. у вас нормальная коммуникабельность. вы любознательны, охотно слушаете собеседника, достаточно терпеливы в общении с другими, отстаиваете спокойно свою точку зрения, в то же время не любите шумных компаний, а многословие вызывает у вас раздражение.

9—13 очков. вы весьма общительны, любопытны, разговорчивы, любите высказываться по различным вопросам, охотно знакомитесь с новыми людьми, бываете в центре внимания, никому не отказываете в просьбах, хотя не всегда можете их выполнить. чего вам не хватает, так это усидчивости, терпения и отваги при столкновении с серьезными проблемами. при желании это легко исправить.

4—8 очков. вы должны быть "рубаха-парень". общительность бьет из вас ключом, вы всегда в курсе всех дел, охотно принимаете участие во всех дискуссиях, охотно берете слово по любому поводу, беретесь за любое дело, хотя не всегда можете успешно довести его до конца. по этой причине коллеги и руководители относятся к вам

с некоторой опаской и сомнениями.

3 очка и менее. ваша коммуникабельность носит болезненный характер. вы говорливы, вмешиваетесь в дела, которые не имеют к вам никакого отношения, вольно или невольно часто бываете причиной разного рода конфликтов. вспыльчивы, обидчивы, необъективны. людям на работе и дома трудно с вами. подумайте над этим.

опишите свой уровень общения. отметьте положительные стороны. хотели бы вы что-нибудь изменить в вашем общении? почему?

3. тест «ваш стиль делового общения»

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

1. я люблю действовать.
2. я работаю над решением проблем систематическим образом.
3. я считаю, что работа в командах более эффективна, чем на индивидуальной основе.
4. мне очень нравятся различные нововведения.
5. я больше интересуюсь будущим, чем прошлым.
6. я очень люблю работать с людьми.
7. я люблю принимать участие в хорошо организованных встречах.
8. для меня очень важными являются окончательные сроки.
9. я против откладывания и проволочек.
10. я считаю, что новые идеи должны быть проверены прежде, чем они будут применяться на практике.
11. я очень люблю взаимодействовать с другими людьми. это меня стимулирует и вдохновляет.
12. я всегда стараюсь искать новые возможности.
13. я сам люблю устанавливать цели, планы и т.п.
14. если я что-либо начинаю, то доделываю это до конца.
15. обычно я стараюсь понять эмоциональные реакции других.
16. я создаю проблемы другим людям.
17. я надеюсь получить реакцию других на свое поведение.
18. я нахожу, что действия, основанные на принципе "шаг за шагом", являются очень эффективными.
19. я думаю, что хорошо могу понимать поведение и мысли других.
20. я люблю творческое решение проблем.
21. я все время строю планы на будущее.
22. я восприимчив к нуждам других.
23. хорошее планирование ~ ключ к успеху.
24. меня раздражает слишком подробный анализ.
25. я остаюсь невозмутимым, если на меня оказывают давление.
26. я очень ценю опыт.
27. я прислушиваюсь к мнению других.
28. говорят, что я быстро соображаю.
29. сотрудничество является для меня ключевым словом.
30. я использую логические методы для анализа альтернатив.
31. я люблю, когда одновременно у меня идут разные проекты.
32. я постоянно задаю себе вопросы.
33. делаю что-либо, я тем самым учусь.
34. полагаю, что я руководствуюсь рассудком, а не эмоциями-
35. я могу предсказать, как другие будут вести себя в той или иной ситуации.
36. я не люблю вдаваться в детали.
37. анализ всегда должен предшествовать действиям.
38. я способен оценить климат в группе.
39. у меня есть склонность не заканчивать начатые дела.
40. я воспринимаю себя как решительного человека.
41. я ищу такие дела, которые бросают мне вызов.
42. я основываю свои действия на наблюдениях и фактах.
43. я могу открыто выразить свои чувства.
44. я люблю формулировать и определять контуры новых проектов.
45. я очень люблю читать.
46. я воспринимаю себя как человека, способного интенсифицировать, организовать деятельность других.

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

обработка результатов:

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

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

стиль 2: 2, 7, 10, 14, 18, 23, 25, 30, 34, 37, 42, 47, 51, 55, 58, 62, 66, 69, 75, 78

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

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

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

стиль 2 — ориентация на процесс. характерно обсуждение фактов, процедурных вопросов, планирования, организации, контролирования, деталей. человек, владеющий этим стилем, ориентирован на систематичность, последовательность, тщательность. он честен, многословен и мало эмоционален.

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

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

опишите ваши стиль общения. определите, какие бы вам подошли профессии, ориентируясь на ваш стиль

общения. а какие профессии были бы для вас очень сложны.

4. ответьте на вопросы: какие виды общения вам известны? какие стороны входят в структуру общения?

5. вывод: опишите, что нового вы узнали о себе, выполняя практическую работу. что бы хотели в себе изменить.

спасибо за работу!

практическая работа № 6

«профилактика конфликтов»

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

диагностический инструментарий: тесты: кеннет у.томас «ваш способ реагирования в конфликте», «конфликтная ли вы личность?».

ход работы:

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

1. а) иногда я представляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса;
б) чем обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, в чем мы оба согласны.

2. а) я стараюсь найти компромиссное решение;
б) я пытаюсь уладить дело с учетом интересов другого человека и моих собственных.

3. а) обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего;
б) иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.

4. а) я стараюсь найти компромиссное решение;

б) я стараюсь не задеть чувств другого человека.

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

б) стараюсь делать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

6. а) я пытаюсь избежать неприятностей для себя;

б) я стараюсь добиться своего.

7. а) стараюсь отложить решение спорного вопроса, с тем чтобы со временем решить его окончательно;

б) считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться в другом.

8. а) обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего;

б) первым делом стараюсь определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.

9. а) думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникших разногласий;

б) я прилагаю усилия, чтобы добиться своего.

10. а) я твердо стремлюсь добиться своего;

б) я пытаюсь найти компромиссное решение.

11. а) первым делом стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые вопросы и интересы;

б) стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения.

12. а) зачастую избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры;

б) даю возможность другому человеку в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет навстречу.

13. а) предлагаю среднюю позицию;

б) настаиваю, чтобы все было сделано по-моему.

14. а) сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах;

б) пытаюсь доказать другому логику и преимущество моих взглядов.

15. а) стараюсь успокоить другого и сохранить наши отношения;

б) стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряжения.

16. а) стараюсь не задеть чувств другого;

б) обычно пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.

17. а) обычно настойчиво стремлюсь добиться своего;

б) стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

18. а) если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем;

б) дам возможность другому остаться при своем мнении, если он идет мне навстречу.

19. а) первым делом пытаюсь определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы;

б) стараюсь отложить спорные вопросы, с тем чтобы со временем решить их окончательно.

20. а) пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия;

б) стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих.

21. а) во время переговоров стараюсь быть внимательным к другому;

б) всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.

22. а) пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей и позицией другого человека;
 б) отстаиваю свою позицию.
23. а) как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас;
 б) иногда предоставляю другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.
24. а) если позиция другого кажется ему очень важной, я стараюсь идти ему навстречу;
 б) стараюсь убедить другого пойти на компромисс.
25. а) пытаюсь убедить другого в своей правоте;
 б) ведя переговоры, стараюсь быть внимательным к аргументам другого.
26. а) обычно я предлагаю среднюю позицию;
 б) почти всегда стремлюсь удовлетворить интересы каждого из нас.
27. а) зачастую стремлюсь избежать споров;
 б) если это сделает другого человека счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.
28. а) обычно настойчиво стремлюсь добиться своего;
 б) улаживая ситуацию, обычно стремлюсь найти поддержку у другого.
29. а) предлагаю среднюю позицию;
 б) думаю, что не всегда стоит волноваться из-за возникающих разногласий.
30. а) стараюсь не задеть чувств другого;
 б) всегда занимаю такую позицию в споре, чтобы мы совместно могли добиться успеха.

обработка результатов:

посчитайте количество совпавших ответов по каждому типу поведения:

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

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

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

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

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

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

2. опишите выявленные типы вашего поведения в конфликте, определив их положительные и отрицательные стороны.

3. тест «конфликтная ли вы личность?»

чтобы узнать конфликтная ли вы личность, воспользуйтесь следующим тестом, выбрав по одному ответу на каждый вопрос.

1. в общественном транспорте начался спор на повышенных тонах. ваша реакция?

- а) не принимаю участия;
 б) кратко высказываюсь в защиту стороны, которую считаю правой;
 в) активно вмешиваюсь, чем "вызываю огонь на себя".

2. выступаете ли на собраниях с критикой руководства?

- а) нет;
 б) только если для этого имею веские основания;
 в) критикую по любому поводу не только начальство, но и тех, кто его защищает.

3. часто ли спорите с друзьями?

- а) только если это люди необидчивые;
 б) лишь по принципиальным вопросам;
 в) споры — моя стихия.

4. дома на обед подали недосоленное блюдо. ваша реакция?

- а) не буду поднимать бучу из-за пустяков;
 б) молча возьму солонку;
 в) не удержусь от замечаний.

5. если на улице, в транспорте вам наступили на ногу...

- а) с возмущением посмотрю на обидчика;
 б) сухо сделаю замечание;
 в) выскажусь, не стесняясь в выражениях.

6. если кто-то из близких купил вещь, которая вам не понравилась ... а) промолчу;

- б) ограничусь коротким тактичным комментарием;
 в) устрою скандал.

7. не повезло в лотерее. как к этому отнесетесь?

- а) постараюсь казаться равнодушным, но дам себе слово никогда больше не участвовать в ней;
 б) не скрою досаду, но отнесусь к происшедшему с юмором, пообещав взять реванш;

в) проигрыш надолго испортит настроение.

обработка результатов:

каждое а) — 4 очка; б) 6—2 очка; в) —0 очков.

от 20—28 очков. вы тактичны и миролюбивы, уходите от конфликтов и споров, избегаете критических ситуаций на работе и дома. может поэтому иногда называют вас приспособленцем.

от 10—18 очков. вы слывете человеком конфликтным. но на самом деле конфликтуете лишь тогда, когда нет другого выхода и все средства исчерпаны. при этом не выходите за рамки корректности, твердо отстаиваете свое мнение. все это вызывает к вам уважение.

до 8 очков. конфликты и споры — это ваша стихия. любите критиковать других, но не выносите критики в свой адрес. ваша грубость и несдержанность отталкивает людей. с вами трудно как на работе, так и дома.

постарайтесь перебороть свой характер.

4. вывод: составьте программу профилактики конфликтов в организации

6.2.3 Примерные (типовые) контрольные задания или иные материалы для проведения промежуточного контроля

Вопрос	Код компетенции (согласно РПД)
1. Понятие об общении. Взаимосвязь общения и деятельности.	ОК-3 ОК-4
2. Коммуникативная, интерактивная, перцептивная стороны общения.	ОК-3 ОК-4
3. Виды и уровни общения.	ОК-3 ОК-4
4. Примитивное общение; формально-ролевое общение.	ОК-3 ОК-4
5. Деловое общение; духовное общение; манипулятивное общение; светское общение и др.	ОК-3 ОК-4
6. Общение как обмен информацией	ОК-3 ОК-4
7. Вербальная и невербальная коммуникация	ОК-3 ОК-4
8. Формальная роль, внутригрупповая роль, индивидуальная роль.	ОК-3 ОК-4
9. Ролевые ожидания в общении.	ОК-3 ОК-4
10. Ролевые модели поведения в организации.	ОК-3 ОК-4
11. Общение как взаимодействие.	ОК-3 ОК-4
12. Понятие социального взаимодействия	ОК-3 ОК-4
13. Классификация видов социального взаимодействия.	ОК-3 ОК-4
14. Взаимодействия людей в группе	ОК-3 ОК-4
15. Виды социальных взаимодействий.	ОК-3 ОК-4
16. Сотрудничество, противоборство, компромиссное взаимодействие, уклонение взаимодействий и др.	ОК-3 ОК-4
17. Общение как восприятие людьми друг друга.	ОК-3 ОК-4
18. Механизмы взаимопонимания в общении: идентификация, рефлексия, эмпатия.	ОК-3 ОК-4
19. Эффекты межличностного восприятия.	ОК-3 ОК-4
20. Эффект ореола, эффект авансирования, явление стереотипизации и др..	ОК-3 ОК-4
21. Виды и техники слушания. Приемы активного слушания	ОК-3 ОК-4
22. Правила введения беседы. Типы собеседников.	ОК-3 ОК-4

6.2.4 Примерные (типовые) контрольные задания или иные материалы для проведения итогового контроля

Структура контрольного задания

1. Текст задания

Количество вариантов контрольного задания: 3 варианта

Каждый вариант состоит из 5 заданий разного уровня сложности, построенных по принципу: от простого к сложному.

Задания выполняются строго регламентировано по времени. Любое исправление, пометка в заданиях считается ошибкой.

Инструкция студентам:

1. **Ознакомьтесь с заданием.**
2. **Выполните задание 1.** Прочитайте внимательно вопрос и выберите правильный вариант ответа. Правильный ответ может быть только один.
3. **Выполните задание 2.**
4. **Выполните задание 3 на соотнесение понятий и процессов**

1. Соедините стрелками понятия и соответствующие им характеристики
2. Впишите в таблицу по категориям соответствующие номера диалогов.

5. **Выполните задание 4 на решение производственных ситуаций.**

1. Проанализируйте возможный диалог по предложенной картинке. Сформулируйте два варианта ответа одного из собеседников таким образом, чтобы:

- А) спровоцировать конфликт
- Б) избежать конфликт

2. Определите и напишите к какому типу (А, Б, В) относятся конфликты в предложенных ситуациях.

Тип А – эскалация конфликтогенов

Тип Б – конфликтная ситуация +инцидент

Тип В – сумма конфликтных ситуаций

3. Проанализируйте ситуацию, сформулируйте ваш ответ на нее, используя механизмы критики.

6. **Выполните практическое задание 5.** Подготовьте устное сообщение, обработав предлагаемый текст. Используя все известные вам средства убеждения, дополните информацию и подайте ваш текст сообщения в соответствии с заданием по варианту.

1 вариант - подать ваш текст сообщения так, чтобы опровергнуть его, подвергнуть нападкам, всячески очернить

2 вариант - подать ваш текст сообщения так, чтобы оно звучало нейтрально, как научное сообщение на конференции

3 вариант - подать ваш текст сообщения так, чтобы оно звучало как реклама, подать в хвалебном тоне.

1 вариант.

Задание 1

Выберите правильный ответ.

1. Коммуникативная сторона общения
 - а) обмен информацией
 - б) восприятие и понимание друг друга
 - в) взаимодействие друг с другом
2. Вид общения, когда оценивают другого человека как нужный или мешающий объект
 - а) духовное
 - б) примитивное
 - в) манипулятивное
 - г) деловое
3. Общение, когда в его процессе собеседники выполняют определенные социальные роли
 - а) формально-ролевое
 - б) контакт масок
 - в) светское
 - г) духовное
4. К невербальным средствам общения относится
 - а) речь
 - б) интонация
 - в) мимика
 - г) язык
5. Жесты, выражающие через движения тела и мышцы лица определенные эмоции
 - а) аффекторы
 - б) эмблемы
 - в) иллюстраторы
 - г) регуляторы
6. Недоминантная позиция в общении это позиция
 - а) родителя
 - б) ребенка

- в) взрослого
7. Доминирование это
- открытое воздействие на партнера
 - скрытое воздействие на партнера
 - стремление победить сильного соперника
8. Стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта
- конфликтоген
 - инцидент
 - конфликтная ситуация
9. Стиль поведения в конфликте, характеризующийся отсутствием внимания как к своим интересам, так и интересам партнера. Уход от конфликта, не отстаивая своих интересов.
- соперничество
 - компромисс
 - избегание
10. Механизм восприятия собеседника, характеризующийся способностью к постижению эмоционального состояния другого человека в форме сопереживания
- эмпатия
 - идентификация
 - рефлексия

Задание 2.

Напишите вторую формулу конфликта и расшифруйте производные этой формулы

Задание 3.**Выполните задания на соотнесение процессов и понятий**

- Определите и соотнесите к какому виду защиты от манипуляции относятся предлагаемые техники

1. Активная защита	А) контрманипуляция	
	Б) сменить тему разговора	
	В) промолчать	
2. Пассивная защита	Г) расставить точки над «и»	
- Систематизируйте невербальные сигналы по пяти категориям: поза, мимика, жестикация, дистанция, интонация.

поза	мимика	жестикация	дистанция	интонация

- Он воскликнул: «Хотел бы я хоть раз убедиться, что ты выполнишь порученное тебе дело!»
- Она отступила на шаг назад: «Что ты себе вообразил?»
- Он стоял, прислонившись к стене, скрестив ноги
- Четырёхлетняя девочка уверяла маму, что может застегнуть пальто самостоятельно. Мама сказала: «Конечно, ты сможешь это сделать, моё сокровище!» и тут же сама застегнула пальто малышке.
- В то время как Н. Уверял, что ищет контактов с молодым поколением, он неоднократно выставлял руки вперёд, словно защищаясь, будто хотел отодвинуться от слушателей
- Вы ждёте, переминаясь с ноги на ногу, пока секретарь медленно заполняет бланк, столь необходимый вам
- Он идёт к окну и закрывает его
- Она безмолвно на него взглянула, но крылья её носа дрожали от едва сдерживаемого возбуждения.
- Кофе был столь горячим, что, не успев сделать глоток, он инстинктивно его выплюнул
- Он иронично сказал: «Коробка передач просто счастлива, что вы так сильно жмёте на педаль».....

Задание 4.**Решите производственные ситуации.**

- По предложенной картинке, внимательно изучите ситуацию и дайте такой ответ, который
 - Может спровоцировать конфликт
 - Поможет избежать конфликта

2: На вас поступили многочисленные жалобы, что вы разлагаете дисциплину персонала. Кроме того вы не справляетесь с планом

1:

2. Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующих ситуациях.

А) *Беседуя с претендентом на вакантную должность, руководитель дает обещание в дальнейшем повысить его в должности.*

Вновь принятый с воодушевлением приступает к работе, проявляя высокую работоспособность и добросовестность. Руководство постоянно увеличивает нагрузку, не прибавляя зарплату и не повышая в должности. Спустя некоторое время работник начинает проявлять признаки недовольства... Назревает конфликт.

Б) *Работник, достигший пенсионного возраста, жалуется начальнику, что мастер выживает его с работы. Мастер клянется, что ни малейшего повода для этого не дает. Работник же продолжает жаловаться.*

3. Проанализируйте ситуацию и разработайте механизм критики для нее

У вас несколько подчиненных, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер. Вам нужно заставить их хорошо работать, а не устраивать «тусовки» прямо на рабочем месте. Вы не знаете какой интерес их объединяет. Что вы предпримите для изменения ситуации и улучшения работы?

Задание 5.

Выполните практическое задание

Обработайте предлагаемый текст для устного сообщения. Ваша задача – используя все известные вам средства убеждения, дополнить информацию и подать ваш текст сообщения так, чтобы опровергнуть его, подвергнуть нападкам, всячески очернить

Среди дилеров иномарок наибольшей эффективностью отличаются автосалоны, расположенные в Москве, каждый из которых за 10 месяцев 2012 года в среднем продал более 1,1 тысячи легковых автомобилей. Но при этом у некоторых московских дилеров идут в зачет иномарки, реализуемые субдилерами в других регионах РФ. Такие данные приводятся в новом отчете «Дилерские сети автопроизводителей в РФ», подготовленном аналитическим агентством «АВТОСТАТ».

Второе место по «нагрузке» дилеров занимает Краснодар (порядка 900 единиц), третье – у Нижнего Новгорода (свыше 700 штук). Также с довольно ощутимой нагрузкой работают автосалоны Санкт-Петербурга, Уфы, Екатеринбурга, Владивостока, Сургута, Ростов-на-Дону, Самары и Ноябрьска. В этих городах автоцентры продали в среднем более 600 автомобилей. Не менее 500 машин реализуют автосалоны Казани, Красноярска, Перми, Челябинска и Тюмени.



По состоянию на октябрь – ноябрь 2012 года в России насчитывается более 4,2 тысячи дилерских центров всех автопроизводителей, официально представленных на рынке. За год общее количество авторизованных автоцентров выросло более чем на 5%.

2 вариант.

Задание 1

Выберите правильный ответ.

1. Перцептивная сторона общения это

- а) обмен информацией
- б) восприятие и понимание друг друга
- в) взаимодействие друг с другом

2. Вид общения, который направлен на извлечение выгоды от собеседника

- а) духовное
- б) примитивное
- в) манипулятивное
- г) деловое

3. Формальное общение, когда отсутствует стремление понять и учитывать особенности личности собеседника с использованием наборов выражений лица, жестов, стандартных фраз, позволяющих скрыть истинные эмоции

- а) формально-ролевое

- б) контакт масок
- в) светское
- г) примитивное

4. К вербальным средствам общения относится

- а) речь
- б) жесты
- в) мимика
- г) дистанции между собеседниками

5. Жесты, заменители слов или фраз в общении

- а) регуляторы
- б) эмблемы
- в) иллюстраторы
- г) адапторы

6. Доминантная позиция в общении это позиция

- а) родителя
- б) ребенка
- в) взрослого

7. Манипуляция это

- а) открытое воздействие на партнера
- б) скрытое воздействие на партнера
- в) стремление победить сильного соперника

8. Слова, действия или бездействия «могущие» привести к конфликту

- а) конфликтоген
- б) инцидент
- в) конфликтная ситуация

9. Стиль поведения в конфликте, характеризующийся принятием точки зрения другой стороны, но лишь до определенной степени, за счет взаимных уступок

- а) соперничество
- б) компромисс
- в) избегание

10. Механизм восприятия собеседника при котором мы ставим себя на место другого (отождествляем себя с ним)

- а) эмпатия
- б) идентификация
- в) рефлексия

Задание 2.

Напишите первую формулу конфликта и расшифруйте производные этой формулы

Задание 3.

Выполните задания на соотнесение процессов и понятий

1. Определите и соотнесите к какой группе относятся предложенные механизмы взаимопонимания

- | | |
|--|-------------------------|
| 1. Механизмы познания и понимания
людьми других | А) Каузальная атрибуция |
| 2. Механизмы познания самого себя | Б) Рефлексия |
| 3. Механизмы, обеспечивающие
прогнозирование поведения партнера по
общению | В) Идентификация |
| | Г) Эмпатия |
| | Д) Аттракция |

2. Систематизируйте невербальные сигналы по пяти категориям: поза, мимика, жестикуляция, дистанция, интонация.

поза	мимика	жестикуляция	дистанция	интонация

1. Он воскликнул: «Хотел бы я хоть раз убедиться, что ты выполнишь порученное тебе дело»!
2. Она отступила на шаг назад: «Что ты себе вообразил?»
3. Он стоял, прислонившись к стене, скрестив ноги
4. Четырёхлетняя девочка уверяла маму, что может застегнуть пальто самостоятельно. Мама сказала: «Конечно, ты сможешь это сделать, моё сокровище!» и тут же сама застегнула пальто малышке.
5. В то время как Н. Уверял, что ищет контактов с молодым поколением, он неоднократно выставлял руки вперёд, словно защищаясь, будто хотел отодвинуться от слушателей
6. Вы ждёте, переминаясь с ноги на ногу, пока секретарь медленно заполняет бланк, столь необходимый вам
7. Он идёт к окну и закрывает его
8. Она безмолвно на него взглянула, но крылья её носа дрожали от едва сдерживаемого возбуждения.
9. Кофе был столь горячим, что, не успев сделать глоток, он инстинктивно его выплюнул
10. Он иронично сказал: «Коробка передач просто счастлива, что вы так сильно жмёте на педаль».....

Задание 4.

Решите производственные ситуации.

1. По предложенной картинке, внимательно изучите ситуацию и дайте такой ответ, который
 - 1) Может спровоцировать конфликт
 - 2) Поможет избежать конфликта

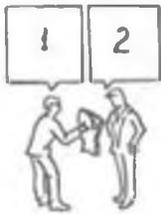
2: В Вашем отчете много недоработок. Я не могу его принять.

1:

2. Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующих ситуациях.

А) Руководитель принял на работу неподготовленного работника, не согласовав это с заместителем, у которого тот в подчинении. Вскоре выясняется неспособность принятого работника выполнять свою работу. Заместитель представляет руководителю докладную записку об этом. Руководитель тут же рвет данную записку.

Б) При распределении премии начальник не выделил ее одному из подчиненных. Оснований для депремирования не было. На вопрос подчиненного руководитель не смог объяснить причины, сказал только: «Это я вас учу».



3. Проанализируйте ситуацию и разработайте механизм критики для нее

Подчиненный вам работник, талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые вопросы и великолепно взаимодействует. Вместе с тем, у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно. В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако предыдущий опыт

свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным. Как вы себя поведете?

Задание 5.

Выполните практическое задание

Обработайте предлагаемый текст для устного сообщения. Ваша задача – используя все известные вам средства убеждения, дополнить информацию и подать ваш текст сообщения так, чтобы оно звучало нейтрально, как научное сообщение на конференции

Российское правительство будет оказывать финансовую поддержку российским автомобильным заводам вплоть до 2020 года. Соответствующее распоряжение было принято правительством по предложению Минпромторга.

Как сообщает Motor.Ru, власти планируют компенсировать автопроизводителям и их дочерним компаниям часть затрат по привлеченным до 2014 года включительно кредитам, направленным на осуществление инвестиционных и инновационных проектов. Также правительством будет субсидироваться часть дохода по облигациям, выпущенным автомобильными фирмами до 2014 года.

В общей сложности на поддержку автопрома с 2012 по 2015 год будет направлено 29,6 млрд. рублей. Из них в нынешнем году компании получат 9,8 млрд. рублей, в 2013 году – 7,6 миллиарда, в 2014 году – 6,6 миллиарда, а в 2015 году – 5,6 млрд. рублей. Сколько планируется потратить с 2015 по 2020 год – не уточняется.

Поддержку российскому автопрому правительство оказывает уже на протяжении последних десяти лет. Например, в 2008 году были увеличены пошлины на поддержанные иномарки, затем из бюджета субсидировались льготные кредиты на покупку новых машин (программа завершится в 2014 году), а после вступления России в ВТО будет введен утилизационный сбор, с более высокими ставками для импортируемых поддержанных автомобилей.

3 вариант.

Задание 1.

Выберите правильный ответ.

1. Интерактивная сторона общения это
 - а) обмен информацией
 - б) восприятие и понимание друг друга
 - в) взаимодействие друг с другом
2. Вид общения, при котором учитывают особенности личности, характера, возраста, настроения собеседника, но интересы дела более значимы, чем возможные личные расхождения.
 - а) духовное
 - б) примитивное
 - в) манипулятивное
 - г) деловое
3. Общение в определенном месте и на определенную тему
 - а) формально-ролевое
 - б) контакт масок
 - в) светское
 - г) примитивное
4. По видам речь бывает:
 - а) восклицательной
 - б) женской
 - в) эмоциональной
 - г) позитивной
5. Жесты, рисующие сообщения
 - а) регуляторы
 - б) эмблемы
 - в) иллюстраторы
 - г) адапторы
6. Позиция на равных при общении это позиция
 - а) родителя
 - б) ребенка
 - в) взрослого
7. Соперничество это
 - а) открытое воздействие на партнера
 - б) скрытое воздействие на партнера
 - в) стремление победить сильного соперника
8. Накопившиеся противоречия, содержащие истинную причину конфликта
 - а) конфликтоген
 - б) инцидент
 - в) конфликтная ситуация
9. Стиль поведения в конфликте, характеризующийся отстаиванием только своих интересов и полным игнорированием интересов партнера
 - а) соперничество
 - б) компромисс
 - в) избегание
10. Механизм восприятия собеседника при котором человек осознает то, как он воспринимается и понимается партнером по общению
 - а) эмпатия

- б) идентификация
в) рефлексия

Задание 2.

Напишите третью формулу конфликта и расшифруйте производные этой формулы

Задание 3.

Выполните задания на соотнесение процессов и понятий

- Соотнесите стороны процесса общения с их характеристиками
 - взаимодействие между людьми (согласование действий, распределение функций, оказание влияния на настроение, поведение собеседника)
 - обмен информацией между людьми
 - восприятие друг друга партнерами по общению и установление взаимопонимания.
- Систематизируйте невербальные сигналы по пяти категориям: поза, мимика, жестикация, дистанция, интонация.

поза	мимика	жестикация	дистанция	интонация

- Он воскликнул: «Хотел бы я хоть раз убедиться, что ты выполнишь порученное тебе дело!»
- Она отступила на шаг назад: «Что ты себе вообразил?»
- Он стоял, прислонившись к стене, скрестив ноги
- Четырёхлетняя девочка уверяла маму, что может застегнуть пальто самостоятельно. Мама сказала: «Конечно, ты сможешь это сделать, моё сокровище!» и тут же сама застегнула пальто малышке.
- В то время как Н. Уверял, что ищет контактов с молодым поколением, он неоднократно выставлял руки вперёд, словно защищаясь, будто хотел отодвинуться от слушателей
- Вы ждёте, переминаясь с ноги на ногу, пока секретарь медленно заполняет бланк, столь необходимый вам
- Он идёт к окну и закрывает его
- Она безмолвно на него взглянула, но крылья её носа дрожали от едва сдерживаемого возбуждения.
- Кофе был столь горячим, что, не успев сделать глоток, он инстинктивно его выплюнул
- Он иронично сказал: «Коробка передач просто счастлива, что вы так сильно жмёте на педаль».....



Задание 4.

Решите производственные ситуации.

- По предложенной картинке, внимательно изучите ситуацию и дайте такой ответ, который
 - Может спровоцировать конфликт
 - Поможет избежать конфликта

1: Я не могу сейчас вас принять, хотя вчера мы об этом условились.

2:

- Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующих ситуациях.

А) Начальник участка дает задание рабочему. Тот отказывается, мотивируя свой отказ тем, что эта работа требует более высокого разряда, и добавляя при этом, что ему уже пять лет не повышают разряд.

Б) На совещании один из подчиненных, не выдержав нажима руководителя, в полусутой форме обратил на этот нажим внимание. Руководитель не нашелся, что сказать, но после этого случая стал действовать еще более жестко, особенно в отношении «шутника».

- Проанализируйте ситуацию и разработайте механизм критики для нее

Вы приняли на работу молодого способного специалиста, только что окончившего престижный институт. Он отлично справляется с работой. Уже закончил несколько проектов, и клиенты им очень довольны. Вместе с тем он очень резок и заносчив в общении с другими сотрудниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление по поводу его грубости. Какие замечания и каким образом нужно сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль поведения в коллективе?

Задание 5.

Выполните практическое задание

Обработайте предлагаемый текст для устного сообщения. Ваша задача – используя все известные вам средства убеждения, дополнить информацию и подать ваш текст сообщения так, чтобы оно звучало как реклама, подать в хвалебном тоне.

В нынешнем году российский автопром поставит новый рекорд. Будет выпущено порядка 1,7 млн. легковых автомобилей. Такого не было не только за всю российскую, но и за всю советскую историю. Лучший показатель по сборке легковушек был в 2008 году – 1,47 млн. шт, что перекрыло рекордный показатель «советской» истории – 1,33 млн. шт.

Но если смотреть на весь автопром включая коммерческую автотехнику, то тут до рекорда мы пока не дотягиваем. В 1980 году на территории постсоветского пространства было собрано 2,2 млн. автомобилей – 1,33 млн. легковых, 787 тыс. грузовых и 85 тыс. автобусов. В текущем году суммарный выпуск едва ли дотянет до 2 млн. экземпляров. Если не случится очередного кризиса, то возможно в 2012-м наш автопром превзойдет и этот рубеж.

Если смотреть на структуру производства в динамике, то видно, что в легковом автопроме отечественные модели стремительно теряют свои позиции. В нынешнем году за ними останется лишь порядка 40% от общего объема сборки. Остальное – иномарки. Какие-то из них более-менее локализованы, какие-то локализованы лишь формально. Так что рекордные показатели сборки не дают повода порадоваться за местных поставщиков автомобильных компонентов.

Попасть на сборочный конвейер иномарок для них по-прежнему очень и очень сложно. Требования к качеству значительно выше, чем у «наших». При этом цена должна быть «ниже минимума». Плюс корпоративные интересы и соглашения с глобальными поставщиками, которые не хотят терять рынок. Плюс отсутствие опыта ведения переговоров и иностранцами, незнание специфики заключения международных соглашений и многое другое.

В итоге, число российских поставщиков, работающих со сборочными заводами иномарок, крайне мало и от года к году прирастает тоже крайне медленно. Что же делать? Учитывая что стратегия развития автопрома уже давно определена и в ближайшем обозримом будущем пересматриваться не будет, поставщикам, думающим о своем будущем нужно - учиться, учиться и еще раз учиться. Нужно перенимать опыт, изучать западную терминологию, международные стандарты и требования, нужно меняться. Без этого, через несколько лет, кроме красивых цифр и отчетов от российского автопрома ничего больше не останется. Причем не по форме, а «по сути вещей».

2. Время на подготовку и выполнение:подготовка 5 мин.;выполнение 1 час 10 мин.;оформление и сдача 15 мин.;всего 1 час 30 мин.**Критерии оценивания результатов выполнения контрольного задания****Ключ для обработки материалов тестирования****I вариант****Задание 1**

№ вопроса	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
эталон	а	б	а	в	а	б	а	б	в	а
Кол-во баллов	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
									Итого	10

Задание 2

К = КС+И – где, К- конфликт, КС- конфликтная ситуация, И- инцидент

Итого 3 балла

Задание 3

1.

Активная защита	Пассивная защита
А, Г	Б, В
2	2
Итого	4 балла

2.

поза	мимика	жестикуляция	дистанция	интонация
------	--------	--------------	-----------	-----------

3,9	1,8	5,6	2,7	4,10
2	2	2	2	2
Итого: 10 баллов				

Итого по заданию 3 – 14 баллов

Задание 4

- Каждый правильный ответ 3 балла. Итого 6 баллов
- А) тип В – 1 б

Б) тип А – 1 б

- Правильный ответ-3 балла

Итого по заданию 4 – 11 баллов

Задание 5.

Правильно составленное, в соответствии с заданием, сообщение – 12 баллов

Шкала перевода баллов в оценку

	Задание 1	Задание 2	Задание 3	Задание 4	Задание 5	Итого баллов
Кол-во баллов	10	3	14	11	12	50

Шкала оценки образовательных достижений

оценка	«5» отлично	«4» хорошо	«3» удовл	«2» неудовл
Процент результативности	90 ÷ 100	80 ÷ 89	70 ÷ 79	менее 70
Баллы	45-50	44-39	38-33	Менее 33

Критерии оценивания результатов выполнения контрольного задания

Ключ для обработки материалов тестирования

2 вариант

Задание 1

№ вопроса	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
эталон	б	в	б	а	б	а	б	а	б	б
Кол-во баллов	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	Итого									10

Задание 2

Формула эскалации конфликтогенов

$$K = \text{КФГ1} + \text{КФГ2} + \text{КФГ3} + \dots + \text{КФГn}$$

(ответный более сильный) (ответный еще более сильный)

где К-конфликт, КФГ – конфликтоген

Итого 2 балла

Задание 3

1.

Механизмы познания и понимания людьми других	Механизмы познания самого себя	Механизмы, обеспечивающие прогнозирование поведения партнера по общению
В, Г, Д	Б	А
3	1	1
Итого 5 баллов		

2.

поза	мимика	жестикуляция	дистанция	интонация
3,9	1,8	5,6	2,7	4,10
2	2	2	2	2
Итого: 10 баллов				

Итого по заданию 3 – 15 баллов

Задание 4

- Каждый правильный ответ 3 балла. Итого 6 баллов
- А) тип В – 1 б

Б) тип В – 1 б

- Правильный ответ-3 балла

Итого по заданию 4 – 11 баллов

Задание 5.

Правильно составленное, в соответствии с заданием, сообщение – 12 баллов

Шкала перевода баллов в оценку

	Задание 1	Задание 2	Задание 3	Задание 4	Задание 5	Итого баллов
Кол-во баллов	10	2	15	11	12	50

Шкала оценки образовательных достижений

оценка	«5» отлично	«4» хорошо	«3» удовл	«2» неудовл
Процент результативности	90 ÷ 100	80 ÷ 89	70 ÷ 79	менее 70
Баллы	45-50	44-39	38-33	Менее 33

Критерии оценивания результатов выполнения контрольного задания

Ключ для обработки материалов тестирования

3 вариант

Задание 1

№ вопроса	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
эталон	в	г	в	а	в	в	в	в	а	в
Кол-во баллов	1	1								
									Итого	10

Задание 2

K = KC+KC+KC+.....KCn – где, K- конфликт, KC- конфликтная ситуация

Итого 3 балла

Задание 3

1.

1. Коммуникативная	Б	1
2. Перцептивная	В	1
3. Интерактивная	А	1
Итого		3

2.

поза	мимика	жестикуляция	дистанция	интонация
3,9	1,8	5,6	2,7	4,10
2	2	2	2	2
Итого: 10 баллов				

Итого по заданию 3 – 13 баллов

Задание 4

1. Каждый правильный ответ 3 балла. Итого 6 баллов

2. А) тип А – 1 б

Б) тип А – 1 б

3. Правильный ответ-4 балла

Итого по заданию 4 – 11 баллов

Задание 5.

Правильно составленное, в соответствии с заданием, сообщение – 12 баллов

Шкала перевода баллов в оценку

	Задание 1	Задание 2	Задание 3	Задание 4	Задание 5	Итого баллов
Кол-во баллов	10	3	13	12	12	50

Шкала оценки образовательных достижений

оценка	«5» отлично	«4» хорошо	«3» удовл	«2» неудовл
Процент результативности	90 ÷ 100	80 ÷ 89	70 ÷ 79	менее 70
Баллы	45-50	44-39	38-33	Менее 33

6.2. Методические материалы по освоению дисциплины

6.2.1. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины «Психология общения»

Дисциплина «Психология общения» считается освоенной обучающимся, если он имеет положительные результаты входного, текущего, периодического и итогового контроля. Это означает, что обучающийся освоил необходимый уровень теоретических знаний в области аудиторской деятельности и получил достаточно практических навыков осуществления аудиторских процедур.

Для достижения вышеуказанного обучающийся должен соблюдать следующие правила, позволяющие освоить дисциплину на высоком уровне:

1. Начало освоения курса должно быть связано с изучением всех компонентов программы дисциплины «Психология общения» с целью понимания его содержания и указаний, которые будут доведены до сведения обучающегося на первой лекции и первом практическом занятии. Это связано с

- установлением сроков и контроля выполнения индивидуального задания каждым обучающимся,
- критериями оценки текущей работы обучающегося (практических занятиях)

Перед началом курса целесообразно ознакомиться со структурой дисциплины на основании программы, а так же с последовательностью изучения тем и их объемом. С целью оптимальной самоорганизации необходимо сопоставить эту информацию с графиком занятий и выявить наиболее затратные по времени и объему темы, чтобы заранее определить для себя периоды объемных заданий.

2. Каждая тема содержит лекционный материал, список литературы для самостоятельного изучения, вопросы и задания для подготовки к практическим занятиям. Необходимо заранее обеспечить себя этими материалами и литературой или доступом к ним.

3. Лекционный материал и указанные литературные источники по соответствующей теме необходимо изучить перед посещением соответствующего лекционного занятия, так как лекция в аудитории предполагает раскрытие актуальных и проблемных вопросов рассматриваемой темы, а не содержания лекционного материала. Таким образом, для понимания того, что будет сказано на лекции, необходимо получить базовые знания по теме, которые содержатся в лекционном материале.

При возникновении проблем с самостоятельным освоением аспектов темы или пониманием вопросов, рассмотренных во время лекции необходимо задать соответствующие вопросы преподавателю в специально отведенное для этого время на лекции или по электронной почте. Это необходимо сделать до практического занятия во избежание недоразумений при проведении контроля.

4. Практическое занятие, как правило, начинается с опроса по лекционному материалу темы и материалам указанных к теме литературных источников. В связи с этим подготовка к практическому занятию заключается в повторении лекционного материала и изучении вопросов предстоящего занятия.

При возникновении затруднений с пониманием материала занятия обучающийся должен обратиться с вопросом к преподавателю, ведущему практические занятия, для получения соответствующих разъяснений в отведенное для этого преподавателем время на занятии либо по электронной почте. В интересах обучающегося своевременно довести до сведения преподавателя информацию о своих затруднениях в освоении предмета и получить необходимые разъяснения, так как говорить об этом после получения низкой оценки при

опросе не имеет смысла.

5. Подготовка к зачету является заключительным этапом изучения дисциплины. Зачет проводится в устной (письменной) форме.

Содержание вопросов находится в доступном режиме с начала изучения дисциплины. В связи с этим целесообразно изучать вопросы не в период экзаменационной сессии непосредственно в дни перед зачетом, а по каждой теме вместе с подготовкой к соответствующему текущему занятию. Кроме того необходимо помнить, что часть вопросов (не более 10%) непосредственно перед зачетом может быть дополнена или изменена. В связи с этим целесообразно изучать не только вопросы, выносимые на зачет, но и иные вопросы, рассматриваемые на лекциях и занятиях.

6.2.2. Методические указания по подготовке к сдаче зачета

Зачет является итоговой формой контроля знаний обучающегося, способом оценки результатов его учебной деятельности. Основной целью зачета является проверка степени усвоения полученных обучающимся знаний и их системы.

Для успешной сдачи зачета необходимо продемонстрировать разумное сочетание знания и понимания учебного материала. На зачете проверяется не только механическое запоминание обучающимся изложенной информации, но и его способность её анализировать, с помощью чего объяснять, аргументировать и отстаивать свою позицию.

К зачету целесообразно готовиться с самого начала учебного цикла, поскольку только систематическая подготовка может обеспечить формирование у обучающегося качественных системных знаний.

При подготовке к зачету следует пользоваться комплексом различных источников - не только конспектами лекций, материалами по подготовке к семинарским занятиям, но также и учебной, научной, справочной литературой. Для иллюстрации новейших примеров того или иного явления можно использовать заслуживающие доверия средства массовой информации.

Наиболее распространённой ошибкой обучающихся является использование только одного учебного пособия в качестве единственного источника для подготовки к сдаче зачета. Даже если такой учебник написан коллективом авторов, он отражает только одну, в конечном счёте, субъективную точку зрения. Между тем, обучающийся (даже если он разделяет данное мнение) должен уметь строить свой ответ не на его пересказе, а с опорой на него, аргументируя при необходимости свой ответ, в том числе путём критики иных точек зрения.

Преподаватель вправе задать на зачете обучающемуся наводящие, уточняющие и дополнительные вопросы в рамках билета.

Основными критериями, которыми преподаватель руководствуется на зачете при оценке знаний, являются следующие:

- соответствие ответа обучающегося теме вопросов;
- умение строить ответ полно, но лаконично с акцентом на наиболее важных моментах;
- степень осведомлённости о научных и нормативных источниках;
- умение связывать теорию с практикой;
- приведение конкретных примеров, особенно, наиболее поздних;
- культура речи.

Рекомендации по проведению учебных занятий с обучающимися с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий

Для проведения контактной работы обучающихся с преподавателем АНПОО «ККУ» с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий определен набор электронных ресурсов и приложений, которые рекомендуются к использованию в образовательном процессе. Образовательный процесс осуществляется в соответствии с расписанием учебных занятий 2023/2024 учебного года, размещенным на официальном сайте колледжа.

Организация образовательного процесса осуществляется через личный кабинет на официальном сайте колледжа. Преподаватель в электронном журнале для соответствующей учебной группы указывает тему занятия. Прикрепляет учебные материалы, задания или ссылки на электронные ресурсы, необходимые для освоения темы, выполнения домашних заданий.

Алгоритм дистанционного взаимодействия:

1.1. Для обеспечения дистанционной связи с обучающимися преподаватель взаимодействует с обучающимися групп в электронной платформе Сферум, либо посредством корпоративной электронной почты (домен @kku39.ru).

1.2. В сформированных группах обучающихся на платформах (см. выше) преподаватель доводит до обучающихся информацию:

- об алгоритме размещения информации об учебных материалах и заданиях на электронных ресурсах колледжа.

- индивидуальный график консультирования обучающихся, в т.ч. дистанционном формате.

1.3. Обучающиеся выполняют задание, в соответствии с расписанием учебных занятий в формате ДО и предоставляют их в электронной форме на электронный ресурс.

1.4. Осуществление мониторинга выполнения учебного плана и посещаемости занятий происходит ежедневно преподавателем через электронные ресурсы.

Автономная некоммерческая профессиональная образовательная
организация

«Калининградский колледж управления»

Лист актуализации рабочей программы дисциплины¹

Специальность: 38.02.01 - «Экономика и бухгалтерский учет»

В целях актуализации образовательной программы с учетом появления новых учебников, учебных пособий и других учебно-методических материалов в рабочую программу внесены следующие изменения (дополнения):

1. п. 5.2 Лицензионное программное обеспечение - проведена актуализация лицензионного программного обеспечения.

2. п.7. Основная и дополнительная учебная литература и электронные образовательные ресурсы, необходимые для освоения дисциплины – проведена актуализация основной и дополнительной учебной литературы

Разработчик: Шосталь О.В.

17 апреля 2024 г.

Изменения (дополнения) в рабочую программу рассмотрены и утверждены на заседании учебно-методического совета, протокол № 66 от 18 апреля 2024 г.

СОГЛАСОВАНО:

Руководитель ОПОП



Шосталь О.В.

Начальник отдела ОКО
18 апреля 2024 г.

М.П.



Перелева А.М.



¹ Лист актуализации сдается в электронном виде в Учебный отдел АНПО «ККУ»