Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Емец Валерий Сергеевич
Должность: Директор филиала
Дата подписания: 10.08.2026 15:17:46
Уникальный программный ключ:
f2b8a1573c931f1098cfe699d1debd94fcff35d7

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Рязанский институт (филиал)
федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования
«Московский политехнический университет»

ПРИНЯТО
На заседании Ученого совета
Рязанского института (филиала)
Московского политехнического университета
Протокол № 11
от «30» июня 2024 г.

УТВЕРЖДАЮ
Директор
Рязанского института (филиала)
Московского политехнического университета
_____ В.С. Емец
«30» июня 2024 г.

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ
по дисциплине
«Психология общения и деловой этикет»

Специальность
23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт двигателей, систем и агрегатов автомобилей

Уровень профессионального образования
Среднее профессиональное образование

Квалификация выпускника
Специалист

Форма обучения
Очная

Рязань, 2024

Рабочая программа учебной дисциплины «ОГСЭ.05 Психология общения и деловой этикет» разработана на основе:

- Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт двигателей, систем и агрегатов автомобилей, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09 декабря 2016 № 1568 (зарегистрировано в Минюсте РФ 26 декабря 2016 № 44946);
- Примерной основной образовательной программы, зарегистрированной в государственном реестре примерных основных образовательных программ под номером: 23.02.07-180119;
- учебного плана очной формы обучения по специальности 23.02.07 «Техническое обслуживание и ремонт двигателей, систем и агрегатов автомобилей».

Разработчик: Гончарова Татьяна Васильевна – старший преподаватель кафедры «Инженерный бизнес и менеджмент»

Рабочая программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры "Автомобили и транспортно-технологические средства" Рязанского института (филиала) Московского политехнического университета (протокол № 10 от 27.06.2024).

Содержание

Пояснительная записка…….....4
1. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ …….4
2.Типовые задания для оценки освоения учебной дисциплины (текущий контроль)……8
3.1. Задание в форме практической работы……..8
3.2. Практические задачи и упражнения ……..26
3.3. Типовое задание в форме тестирования…….....32
3.4. Типовое задание в форме опроса……..35
3.5.Самостоятельная работа……..36
4.Типовые задания для оценки освоения учебной дисциплины (рубежный контроль)……..45
4.1.Задание для рубежного контроля…….45
5.Оценочные материалы по промежуточной аттестации…….....50

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Целью данных методических указаний по дисциплине «Психология общения и деловой этикет» является проведение практических занятий и овладение фундаментальными знаниями, профессиональными умениями и навыками по профилю изучаемой дисциплины, закрепление и систематизация знаний, формирование умений и навыков и овладение опытом творческой, исследовательской деятельности.

Задачи занятий по дисциплине «Психология общения и деловой этикет»:

- обобщить, систематизировать, углубить, закрепить полученные знания по изучаемым темам;
- сформировать умения применять полученные знания на практике;
- выработать при решении поставленных задач таких профессионально значимых качеств, как самостоятельность, ответственность, точность, творческая инициатива.

В результате изучения дисциплины «Психология общения и деловой этикет» в соответствии с примерной программой обучающийся должен уметь**:**

- вести диалог (диалог–расспрос, диалог–обмен мнениями/суждениями, диалог–побуждение к действию, этикетный диалог и их комбинации) в ситуациях официального и неофициального общения в бытовой, социокультурной и учебно-трудовой сферах, используя аргументацию, эмоционально-оценочные средства;
- рассказывать, рассуждать в связи с изученной тематикой, проблематикой прочитанных/прослушанных текстов; описывать события, излагать факты, делать сообщения;
- оценивать важность/новизну информации, определять свое отношение к ней:

Результатом освоения рабочей программы учебной дисциплины «Психология общения и деловой этикет» является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности в том числе общими компетенциями (ОК).

ОК 1.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 2.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 3.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 4.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 5.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 6.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.

1. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины «Психология общения и деловой этикет» осуществляется преподавателем в процессе проведения тестирования, выполнения индивидуальных заданий, внеаудиторных самостоятельных работ. Критериями оценки результатов работы студента являются: обоснованность и четкость изложения ответа на поставленные вопросы, оформление учебного материала в конспекте.

Формы контроля

В процессе изучения дисциплины предусмотрены следующие формы контроля по овладению общекультурными и профессиональными компетенциями: текущий, промежуточный контроль (зачет и экзамен), контроль самостоятельной работы студентов, аттестация остаточных знаний.

Текущий контроль осуществляется в течение семестра в виде устного опроса студентов на практических занятиях, в виде письменных проверочных работ по текущему материалу, а также в виде сетевого тестирования в рамках контрольных точек, проводимых в соответствии с графиками учебного процесса. Устные ответы и письменные работы студентов оцениваются по пятибалльной шкале. Оценки доводятся до сведения студентов.

Промежуточный контроль осуществляется в форме дифференцированного зачёта в конце семестра.

Контроль самостоятельной работы студентов осуществляется в течение всего семестра. Преподаватель самостоятельно определяет формы контроля самостоятельной работы студентов в зависимости от содержания разделов и тем, выносимых на самостоятельное изучение. Такими формами могут являться: тестирование, презентации, проектные технологии, рефераты, контрольные работы, домашнее чтение.

В результате освоения учебной дисциплины «Психология общения и деловой этикет» обучающийся должен обладать предусмотренными ФГОС СПО по специальности следующими умениями, знаниями и общими компетенциями:

	применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности
	использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения
	взаимосвязь общения и деятельности
	цели, функции, виды и уровни общения

	роли и ролевые ожидания в общении
	виды социальных взаимодействий
	механизмы взаимопонимания в общении
	техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения
	этические принципы общения
	источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов
	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие
	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.

РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ должны выражаться:

- в грамотном использовании психологических техник и приёмов, повышающих эффективность общения
- в грамотном использовании различных методов саморегуляции поведения в общении
- в точности и полноте знаний по определению подходов к пониманию взаимосвязи общения и деятельности
- в точности и полноте знаний по определению целей, функций, видов и уровней общения
- в точности и полноте знаний по определению социальных и межличностных ролей, ролевых ожиданий в общении
- в точности и полноте знаний по определению особенностей социальных взаимодействий, по классификации социальных взаимодействий
- в точности и полноте знаний механизмов взаимопонимания в общении
- в грамотном использовании различных техник и приёмов общения, правил слушания, ведения беседы, убеждения
- в точности и полноте знаний по определению этических принципов общения. грамотности использования правил делового этикета.
- в точности и полноте знаний по определению источников, причин, видов конфликтов. грамотности использования различных способов разрешения конфликтов

4.ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ (ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ)

Задание 1 Задание в форме практической работы

Методические рекомендации для подготовки студентов к практическим занятиям

Подготовка к практическим занятиям заключается в изучении материала, соответствующего темам, включаемым в данное занятие. Для эффективной подготовки необходимо провести следующую работу:

•1. В течение семестра после проведённой лекции необходимо прочитать в конспекте предложенный теоретический материал.

•2. Внесите в конспект пометки, уточнения, расшифруйте не очень чётко сделанную запись.

•3. Разберите предложенный материал, постарайтесь его понять и запомнить.

•4. Отметьте и выпишите места, которые у Вас вызывают затруднения и непонимание. Попытайтесь снять затруднения.

•5. Просмотрите соответствующую тему в учебниках, в дополнительной литературе, интернете, популярной литературе и внесите дополнения в Ваш конспект.

•6. Если после проработки конспекта и учебников останутся непонятные вопросы, проконсультируйтесь с преподавателем.

•7. Выучите материал таким образом, чтобы смогли его воспроизвести самостоятельно.

Критерии оценок

В ответах студентов учитывается:

-глубина знаний (опора на теоретические положения отечественной науки);

-полнота знаний и владение необходимыми умениями (в объеме программы), осознанность и самостоятельность применения знаний;

-логичность изложения материала, включая обобщения, выводы (в соответствии с заданным вопросом);

-соблюдение норм литературной речи.

Ответ считается отличным тогда, когда материал усвоен в полном объеме, изложен логично, без существенных ошибок, не требует дополнительных вопросов, выводы опираются на теоретические знания, доказательны. Речь хорошая. Аналогично оценивается краткий точный ответ на особо сложный вопрос.

Оценка	*Требования к ответу*
оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту	При не полном соответствии уровня знаний студента программе. При этом студент не знает материал или ряда положений программного материала, вследствие чего допустил при ответе ошибки. На дополнительные вопросы не ответил или ответил с ошибками.
оценка «удовлетворительно» выставляется студенту	При соответствии в основном уровня знаний студента программе. При этом студент имеет знания только по основному материалу, допустил в ответе ошибки. На дополнительные вопросы ответил не полностью.
	При соответствии в основном уровня знаний студента программе. При этом студент имеет знания по основному материалу, но не усвоил деталей, допустил в ответе ошибки, в отдельных случаях требует наводящих вопросов.
оценка «хорошо» выставляется студенту	При соответствии в целом уровня знаний студента программе. При этом студент твердо знает программный материал, но при его изложении допустил неточности. На дополнительные вопросы ответил правильно.
	При соответствии в целом уровня знаний студента программе. При этом студент твердо знает программный материал, но при его изложении допустил несущественные неточности. На дополнительные вопросы ответил уверенно.
оценка «отлично» выставляется студенту	При полном соответствии уровня знаний студента программе. При этом студент имеет глубокие знания по программному материалу, логично его изложил. На дополнительные вопросы ответил четко и правильно.
	При полном соответствии уровня знаний студента программе. При этом студент имеет глубокие знания по программному материалу, все вопросы раскрыл полностью.

Практическое занятие

Самодиагностика по теме «Общение». Диагностический инструментарий: «Коммуникативные и организаторские способности». «Ваш стиль делового общения». «Ваши эмпатические способности»

Проверяемые результаты обучения: З 1;У 1; ОК3-5

Цель: получение навыков работы с диагностическими методиками, самостоятельной обработки и анализа результатов психологической диагностики

Диагностический инструментарий:

1.«Коммуникативные и организаторские способности».
2.«Ваш стиль делового общения».
3.«Ваши эмпатические способности».
Самоанализ результатов тестирования.

1. Тест Коммуникативные и организаторские способности» (КОС)

Инструкция: Вам предлагается ответить на 40 вопросов. Имейте в виду, что вопросы короткие и не могут содержать всех необходимых подробностей. Поэтому представьте себе типичные ситуации и не задумывайтесь над деталями. Не следует тратить много времени на обдумывание, отвечайте быстро. Возможно, на некоторые вопросы вам будет трудно ответить. Тогда постарайтесь дать тот ответ, который вы считаете предпочтительным. При ответе на любой из этих вопросов обращайте внимание на его первые слова. Ваш ответ должен быть точно согласован с ними. Отвечая на вопросы, не стремитесь произвести заведомо приятное впечатление. Важен не конкретный ответ, а суммарный балл по серии вопросов. Итак, если ваш ответ на вопрос положителен (вы согласны), то около номера вопроса поставьте «да»; если ваш ответ отрицательный (вы не согласны) — поставьте «нет».

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

21. Нравится ли вам постоянно находиться среди людей?
22. Возникает ли у вас раздражение, если вам не удается закончить начатое дело?
23. Испытываете ли вы чувство затруднения, неудобства или стеснения, если приходится проявить инициативу, чтобы познакомиться с новым человеком?
24. Правда ли, что вы утомляетесь от частого общения с товарищами?
25. Любите ли вы участвовать в коллективных играх?
26. Часто ли вы проявляете инициативу при решении вопросов, затрагивающих интересы ваших товарищей?
27. Правда ли, что вы чувствуете себя неуверенно среди малознакомых для вас людей?
28. Верно ли, что вы редко стремитесь к доказательству своей правоты?
29. Полагаете ли вы, что вам не доставляет особого труда внести оживление в малознакомую для вас компанию?
30. Принимали ли вы участие в общественной работе в школе?
31. Стремитесь ли вы ограничить круг своих знакомых небольшим количеством людей?
32. Верно ли, что вы не стремитесь отстаивать свое мнение или решение, если оно не было сразу принято вашими товарищами?
33. Чувствуете ли вы себя непринужденно, попав в незнакомую для вас компанию?
34. Охотно ли вы приступаете к организации различных мероприятий для своих товарищей?
35. Правда ли, что вы не чувствуете себя достаточно уверенным и спокойным, когда приходится говорить что-либо большой группе людей?
36. Часто ли вы опаздываете на деловые встречи, свидания?
37. Верно ли, что у вас много друзей?
38. Часто ли вы оказываетесь в центре внимания у своих товарищей?
39. Часто ли вы смущаетесь, чувствуете неловкость при общении с малознакомыми людьми?
40. Правда ли, что вы не очень уверенно чувствуете себя в окружении большой группы своих товарищей?

Обработка результатов

Для того чтобы узнать свои *коммуникативные способности,* воспользуйтесь «ключом»: поставьте себе по 1 баллу за каждый ответ «да» на 1, 5, 9, 13, 17, 21, 25, 29, 33, 37 вопросы и за каждый ответ «нет» на 3, 7, 11, 15, 19, 23, 27, 31, 35, 39 вопросы.

Коэффициент коммуникативности *($К_к$)* определяют по формуле: $К_к = m/20$, где m — количество совпавших с «ключом» ответов.

Если $К_к$ соответствует:

от 0,10 до 0,45 — низкий уровень;

от 0,46 до 0,55 — уровень ниже среднего;

от 0,56 до 0,65 — средний уровень;

от 0,66 до 0,75 — высокий уровень;

от 0,76 до 1,00— очень высокий уровень.
Коммуникативные способности — это способности личности, обеспечивающие эффективность ее общения и психологическую совместимость в совместной деятельности.
Низкие — человек малообщительный, испытывает трудности и определенные неудобства в установлении контактов с людьми.
Ниже среднего — человек не стремится к общению, чувствует себя скованно в незнакомом коллективе, круг своих знакомых ограничивает, не стремится отстаивать свое мнение и трудно переживает обиды.
Средние — человек общительный, разговорчивый (особенно в кругу знакомых людей), круг знакомств не ограничивает.
Высокие — человек общительный, не теряется в новой обстановке, быстро находит друзей, в общении проявляет инициативу, стремится расширить круг своих знакомых.
Очень высокие — человек очень общительный, испытывает потребность в общении, активно вовлекается в события, происходящие вокруг него. Вносит оживление в компании, легко заводит новые знакомства, стремясь к расширению круга своих друзей.
Для подсчета *организаторских способностей* воспользуйтесь следующим «ключом»: поставьте себе по 1 баллу за каждый ответ «да» на 2, 6, 10, 14, 18, 22, 26, 30, 34, 38 вопросы и за каждый ответ «нет» на 4, 8, 12, 16, 20, 24, 28, 32, 36, 40 вопросы. Коэффициент организаторских способностей (K_0) определяют по формуле: $K_0 = m/20$, где m — количество ответов, совпавших с «ключом».
Если K_0 соответствует:
от 0,20 до 0,55 — низкий уровень;
от 0,56до 0,65 — уровень ниже среднего;
от 0,66до 0,70— средний уровень;
от 0,71 до 0,80 — высокий уровень;
от 0,81 до 1,00 — очень высокий уровень.
Организаторские способности — это способность человека организовывать себя и других.
Низкие — человек не умеет себя организовать, отсутствует внутренняя собранность. В общественной жизни инициативы не проявляет.
Ниже среднего — человек избегает принятия самостоятельного решения, проявление инициативы в общественной жизни занижено.
Средние — в экстремальных ситуациях человек может организовать себя и убедить коллег в принятии какого-либо решения.
Высокие — человек все делает согласно внутренним устремлениям. В трудной ситуации способен принимать самостоятельные решения.
Очень высокие — испытывает потребность в организаторской деятельности. Принимает самостоятельные решения, отстаивает свое мнение и добивается, чтобы оно было принято другими.

Методика КОС позволяет определить наличие уровня коммуникативных и организаторских способностей на данный период. При наличии целеустремленности и надлежащих условий деятельности данные склонности могут развиваться.

2. 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 откладывании и проволочек.
10. Я считаю, что новые идеи должны быть проверены прежде, чем они будут применяться на практике.
11. Я очень люблю взаимодействовать с другими людьми. Это меня стимулирует и вдохновляет.
12. Я всегда стараюсь искать новые возможности.
13. Я сам люблю устанавливать цели, планы и т.п.
14. Если я что-либо начинаю, то доделываю это до конца.
15. Обычно я стараюсь понять эмоциональные реакции других,
16. Я создаю проблемы другим людям.
17. Я надеюсь получить реакцию других на свое поведение.
18. Я нахожу, что действия, основанные на принципе "шаг за шагом", являются очень эффективными.
19. Я думаю, что хорошо могу понимать поведение и мысли других.
20. Я люблю творческое решение проблем.
21. Я все время строю планы на будущее.
22. Я восприимчив к нуждам других.
23. Хорошее планирование ~ ключ к успеху.
24. Меня раздражает слишком подробный анализ.
25. Я остаюсь невозмутимым, если на меня оказывают давление.
26. Я очень ценю опыт.
27. Я прислушиваюсь к мнению других.
28. Говорят, что я быстро соображаю.
29. Сотрудничество является для меня ключевым словом.

30. Я использую логические методы для анализа альтернатив.
31. Я люблю, когда одновременно у меня идут разные проекты.
32. Я постоянно задаю себе вопросы.
33. Деля что-либо, я тем самым учусь.
34. Полагаю, что я руководствуюсь рассудком, а не эмоциями-
35. Я могу предсказать, как другие будут вести себя в той или иной ситуации.
36. Я не люблю вдаваться в детали.
37. Анализ всегда должен предшествовать действиям.
38. Я способен оценить климат в группе.
39. У меня есть склонность не заканчивать начатые дела.
40. Я воспринимаю себя как решительного человека.
41. Я ищу такие дела, которые бросают мне вызов.
42. Я основываю свои действия на наблюдениях и фактах.
43. Я могу открыто выразить свои чувства.
44. Я люблю формулировать и определять контуры новых проектов.
45. Я очень люблю читать.
46. Я воспринимаю себя как человека, способного интенсифицировать, организовать деятельность других.
47. Я не люблю заниматься одновременно несколькими вопросами.
48. Я люблю достигать поставленных целей.
49. Мне нравится узнавать что-либо о других людях.
50. Я люблю разнообразие.
51. Факты говорят сами за себя.
52. Я использую свое воображение, насколько это возможно.
53. Меня раздражает длительная, кропотливая работа.
54. Мой мозг никогда не перестает работать.
55. Важному решению предшествует подготовительная работа.
56. Я глубоко уверен в том, что люди нуждаются друг в друге, чтобы завершить работу.
57. Я обычно принимаю решение, особо не задумываясь.
58. Эмоции только создают проблемы.
59. Я люблю быть таким же, как другие.
60. Я не могу быстро прибавить пятнадцать к семнадцати.
61. Я примеряю свои новые идеи к людям.
62. Я верю в научный подход.
63. Я люблю, когда дело сделано.
64. Хорошие отношения необходимы.
65. Я импульсивен.
66. Я нормально воспринимаю различия в людях.
67. Общение с другими людьми значимо само по себе.
68. Люблю, когда меня интеллектуально стимулируют.
69. Я люблю организовывать что-либо.
70. Я часто перескакиваю с одного дела на другое.
71. Общение и работа с другими являются творческим процессом.
72. Самоактуализация является крайне важной для меня.

73. Мне очень нравится играть идеями.
74. Я не люблю попусту терять время.
75. Я люблю делать то, что у меня получается.
76. Взаимодействуя с другими, я учусь.
77. Абстракции интересны для меня.
78. Мне нравятся детали.
79. Я люблю кратко подвести итоги, прежде чем прийти к какому-либо умозаключению.
80. Я достаточно уверен в себе.

Ключ

Обведите 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.

3. Тест «Ваши эмпатические способности»

Диагностирует общий уровень эмпатии и развитие различных компонентов данного феномена: рационального, эмоционального, интуитивного каналов; установок, способствующих или препятствующих эмпатии, проникающей способности и идентификации в эмпатии. ***В.В.Бойко*** определяет эмпатию как *«форму рационально-эмоционально-интуитивного отражения другого человека, которая является утонченным средством «вхождения» в психоэнергетическое пространство другого человека»*.

Опросник состоит из *36* суждений, позволяющих не только выявить особенности проявления эмпатических способностей, но и прогнозировать их возможное развитие.

Вам предлагаются вопросы, на которые надо ответить "да" или "нет".

1. У меня есть привычка внимательно изучать лица и поведение людей, чтобы понять их характер, наклонности, способности.
2. Если окружающие проявляют признаки нервозности, я обычно остаюсь спокойным.
3. Я больше верю доводам своего рассудка, чем интуиции.
4. Я считаю вполне уместным для себя интересоваться домашними проблемами сослуживцев.
5. Я могу легко войти в доверие к человеку, если потребуется.
6. Обычно я с первой же встречи угадываю "родственную душу" в новом человеке.
7. Я из любопытства обычно завожу разговор о жизни, работе, политике со случайным попутчиками в поезде, самолете.
8. Я теряю душевное равновесие, если окружающие чем-то угнетены.
9. Моя интуиция - более надежное средство понимания окружающих, чем знания или опыт.
10. Проявлять любопытство к внутреннему миру другой личности - бестактно.
11. Часто своими словами я обижаю близких мне людей, не замечая того.
12. Я легко могу представить себя каким-либо животным, ощутить его повадки и состояния.
13. Я редко рассуждаю о причинах поступков людей, которые имеют ко мне непосредственное отношение.
14. Я редко принимаю близко к сердцу проблемы своих друзей.
15. Обычно за несколько дней я чувствую: что-то должно случиться с близким мне человеком, и ожидания оправдываются.
16. В общении с деловыми партнерами обычно стараюсь избегать разговоров о личном.
17. Иногда близкие упрекают меня в черствости, невнимании к ним.
18. Мне легко удается копировать интонацию, мимику людей, подражая им.
19. Мой любопытный взгляд часто смущает новых партнеров.
20. Чужой смех обычно заражает меня.
21. Часто действуя наугад, я тем не менее нахожу правильный подход к человеку.
22. Плакать от счастья глупо.
23. Я способен полностью слиться с любимым человеком, как бы растворившись в нем.
24. Мне редко встречались люди, которых я понимал бы без лишних слов.
25. Я невольно или из любопытства часто подслушиваю разговоры посторонних людей.
26. Я могу оставаться спокойным, даже если все вокруг меня волнуются.
27. Мне проще подсознательно почувствовать сущность человека, чем понять его, "разложив по полочкам".

28. Я спокойно отношусь к мелким неприятностям, которые случаются у кого-либо из членов семьи.
29. Мне было бы трудно задушевно, доверительно беседовать с настороженным, замкнутым человеком.
30. У меня творческая натура - поэтическая, художественная, артистичная.
31. Я без особого любопытства выслушиваю исповеди новых знакомых.
32. Я расстраиваюсь, если вижу плачущего человека.
33. Мое мышление больше отличается конкретностью, строгостью, последовательностью, чем интуицией.
34. Когда друзья начинают говорить о своих неприятностях, я предпочитаю перевести разговор на другую тему.
35. Если я вижу, что у кого-то из близких плохо на душе, то обычно воздерживаюсь от расспросов.
36. Мне трудно понять, почему пустяки, могут так сильно огорчать людей.

Обработка данных.
Подсчитывается число правильных ответов (соответствующих "ключу") по каждой шкале, а затем определяется суммарная оценка:
1. Рациональный канал эмпатии: +1, +7, -13, +19, +25, -31;
2. Эмоциональный канал эмпатии: -2, +8, -14, +20, -26, +32;
3. Интуитивный канал эмпатии: -3, +9, +15, +21, +27, -33;
4. Установки, способствующие эмпатии: +4, -10, -16, -22, -28, -34;
5. Проникающая способность в эмпатии: +5, -11, -17, +23, -29, -35;
6. Идентификация в эмпатии: +6, +12, +18, -24, +30, -36.
Интерпретация результатов. Анализируются показатели отдельных шкал и общая суммарная оценка уровня эмпатии. Оценки на каждой шкале могут варьироваться от 0 до 6 баллов и указывают на значимость конкретного параметра в структуре эмпатии.

1. **Рациональный канал** эмпатии характеризует направленность внимания, восприятия и мышления человека на понимание сущности любого другого человека, на его состояние, проблемы и поведение. Это спонтанный интерес к другому, открывающий возможность эмоционального и интуитивного отражения партнера. В данном компоненте эмпатии не следует искать логику или мотивацию интереса к другому. Партнер привлекает внимание своей бытийностью, что позволяет эмпатирующему объективно выявлять его сущность.
2. **Эмоциональный канал** эмпатии позволяет определить способность эмпатирующего входить в эмоциональный резонанс с окружающими – сопереживать, соучаствовать. Эмоциональная отзывчивость становится средством вхождения в энергетическое поле партнера. Понять внутренний мир другого человека, прогнозировать его поведение и эффективно воздействовать возможно только в случае, если произошла энергетическая подстройка к партнеру. Соучастие и сопереживание выполняет роль связующего звена между людьми.

3. **Интуитивный канал** эмпатии позволяет человеку предвидеть поведение партнеров, действовать в условиях дефицита исходной информации о них, опираясь на опыт, хранящийся в подсознании. На уровне интуиции замыкаются и обобщаются различные сведения о партнерах.

4. **Установки, способствующие или препятствующие эмпатии**. Эффективность эмпатии снижается, если человек старается избегать личных контактов, считает неуместным проявлять любопытство к другой личности, убедил себя спокойно относиться к переживаниям и проблемам окружающих. Подобные умозрения резко ограничивают диапазон эмоциональной отзывчивости и эмпатического восприятия.

5. **Проникающая способность в эмпатии** расценивается как важное коммуникативное свойство человека, позволяющее создавать атмосферу открытости, доверительности, задушевности. Расслабление партнера содействует эмпатии, а атмосфера напряженности, неестественности, подозрительности препятствует раскрытию и эмпатическому постижению.

6. **Идентификация** - важное условие успешной эмпатии. Это умение понять другого на основе сопереживаний, постановки себя на место партнера. В основе идентификации легкость, подвижность и гибкость эмоций, способность к подражанию.

Практическое занятие

Ролевые игры, невербальное общение. Анализ ролевых игр.

Проверяемые результаты обучения: З 1; З2; З4; №5; З6;У 1; У2; ОК3-5

Цель: получение навыков использования невербальных в процессе коммуникаций.

Участники игры и их функции

Студенческая группа делится преподавателем на две равные части-команды по 5-8 человек. Играющую команду удаляют из аудитории, где преподаватель-ассистент знакомит студентов с содержанием ситуации и распределяет роли. В неиграющей команде выбирается капитан, которому представляется предложенная игровая ситуация с использованием невербальных средств передачи информации. В задачу капитана входит аналогичным способом "описать" просмотренную ситуацию членам своей команды, незнакомым с ее содержанием. Члены команды должны как можно точнее определить роли действующих лиц и содержание ситуации.

Порядок проведения игры

Преподаватель знакомит студентов с целью деловой игры, заключающейся в передаче содержания ситуации невербальными средствами и в определении ролей участников

Члены играющей команды в соответствии с ролями в течение 10 минут представляют перед капитаном другой команды свою ситуацию невербальными средствами. При этом члены неиграющей команды удаляются из аудитории.

Получивший информацию капитан доводит ее тем же способом до членов своей команды в течении 10 минут.

Участники команды должны определить содержание ситуации, "действующих лиц" и их "характеры".
В процессе передачи информации возможно использование обратной связи, осуществляемой с помощью невербальных средств.
Члены играющей команды не должны оказывать влияние на процесс коммуникации в другой команде.
В течение игры исключено ведение записей и использование вербальных средств передачи информации.
Второй тур игры проводится аналогично с использованием другой ситуации для второй команды.
За процессом коммуникаций осуществляют наблюдение преподаватель и ассистенты с использованием таблицы.

команда №1				команда №2			
использование вербальных средств	неэффективная система обратной связи	подсказки	"шум"	использование вербальных средств	неэффективная система обратной связи	подсказки	"шум"
1	2	3	4	5	6	7	8
1							
2							

Таблица наблюдений к игре "Невербальные средства общения"

Подведение итогов игры.
По окончании игры проводится анализ степени эффективности использования членами каждой команды невербальных средств общения. По итогам таблицы 9 выявляются причины, исказившие передаваемую информацию, а также невербальные средства передачи информации, имеющие двузначное восприятие.
В ходе деловой игры может быть использована следующая ситуация.
" Экзамен "
Действующие лица:
Преподаватель
Студент – "отличник"
Студент – "двоечник"
Списывающий студент
Опоздавший студент
Нервничающий студент
Проверяющее лицо (директор)

Практическое занятие

Ролевые игры, направленные на навыки корректного ведения диспута; на развитие навыков публичного выступления, на умения аргументировать и убеждать. Анализ ролевых игр

Проверяемые результаты обучения: З 1; З2; З3; З4; З5; З6;У 1; У2; ОК3-5

Ролевые игры, направленные на навыки корректного ведения диспута. Для подготовки к публичному выступлению мы предлагаем запомнить четыре основных правила. Первое правило: «Ваша голова должна быть полна идей, а сердце — волнения». Второе правило: древнеримский оратор Квинтилиан открыл секрет хорошего выступления: «Дело не в том, о чем говорят, а в том, как об этом говорят». Третье правило: французский социальный психолог Гюстав Ле Бон вывел четыре компонента хорошего выступления: П — повторение; У— утверждение; З — заражение эмоциями; О — обаяние личности оратора. Четвертое правило: «Элоквенция — искусство четырех «Э»: Экспрессия; Энергия; Энтузиазм; Эмоции. Процесс публичного выступления. Структура публичного выступления складывается из трех этапов: 1) вступление; 2) содержание выступления; 3) заключение. Если в аудитории возник интерес к теме выступления или оратор недостаточно ясно донес свои идеи до слушателей, тогда они начинают задавать вопросы на понимание или уточнение сказанного в этом случае возможен четвертый этап — ответы на вопросы. Вступление Необходимо построить вступление так, чтобы сразу заинтересовать слушателей. Эффективное вступление помогает установить доверие создать атмосферу доброжелательности. Присутствие людей в аудитории не означает, что они будут слушать оратора. На него обращают внимания в первые минуты выступления. Если за это время он не привлечет внимание, то оратора перестанут слушать. Вступление должно быть кратким и состоять из одного—трех предложений. Главное содержание выступления Оно может быть высказано в следующих видах сообщения: – изложение фактов — утверждения, которые можно проверить; – экспертные мнения — интерпретации и суждения, сделанные людьми, имеющими авторитет в данной области; ссылку на экспертов можно привести в виде цитаты; – кросс-культурные сравнения; – примеры — конкретные случаи, способные проиллюстрировать или объяснить факты; – прогнозы — размышления о будущих событиях; – анекдоты — короткие, забавные истории; главное в использовании анекдотов — это убедиться в том, что смысл истории раскрывает или подкрепляет те положения, которые оратор доказывает в своей речи; – повествования — описания, рассказы о личном опыте, чуж0.. или своей теории; – сравнения — иллюстрация утверждений с помощью демонстрации сходства. Сравнения могут быть буквальными или фигуральными; 27 – противопоставления — демонстрация различий; – цитаты — они способны как объяснить, так и оживить материал. При цитировании необходима ссылка на автора, иначе имеет место плагиат — цитирование без

ссылок на источник; – статистика — факты, выраженные в цифрах. – Заключение Самыми важными и трудными моментами в публичном выступлении являются начало и конец. Главная цель оратора — расположить к себе аудиторию в начале выступления и добиться успеха и доверия в конце. Заключение — это относительно маленькая часть сообщения. Она редко занимает более 5% речи (35—45 слов). Заключение должно усилить эффект всей речи. У заключения две главные цели: • закончить речь так, чтобы она напомнила аудитории о том, что сказал оратор; • повторить сказанное, чтобы аудитория запомнила слова оратора и задумалась над сообщением. Ответы на вопросы. Если выступление оратора вызвало интерес аудитории, но тема была раскрыта недостаточно полно, тогда слушатели могут задавать различные вопросы. Ответы на вопросы представляют трудность, особенно для начинающего оратора. Опытный оратор, как правило, конструктивно отвечает даже на самые каверзные вопросы. Типы ораторов можно классифицировать следующим образом: • Эмоциональный оратор захватывает аудиторию своими эмоциями, держит внимание аудитории на эмоциональном накале. Примером может служить Михаил Задорнов: «А теперь тише! Задержите дыхание!» Именно так он привлекает и удерживает внимание аудитории. • «Клубничный» оратор начинает речь с интересных, интригующих историй, говорит о новых, скрытых или скрываемых от публики фактах. • Деловой оратор сразу начинает говорить о потребностях и интересах аудитории и этим удерживает ее внимание. Манеры и внешний вид оратора. Внешний вид и поведение оратора: – одежда — хорошая опрятная одежда вселяет уверенность, больше веры в собственные силы и повышает уважение к самому себе. Социально-психологические исследования установили: люди говорят, что когда они прекрасно выглядят и хорошо одеты, то им легче успешно решать проблемы и добиваться успеха; – обаятельная улыбка — настроение оратора является заразительным; – открытые позы и естественная жестикуляция. Ознакомившись с данным материалом подготовьте материал к публичному выступлению по одной из данных тем: 1. Курение и его вред для здоровья 2. Пропаганда здорового образа жизни 3. Спорт в жизни человека 4. Компьютер или книга 5. Доброта делает человека красивым

Практическое занятие

Самодиагностика: тест: «Твоя конфликтность»; «Стратегии поведения в конфликтах К. Томаса. Анализ своего поведения на основании результатов диагностики. Анализ производственных конфликтов и составление алгоритма выхода из конфликтной ситуации

Проверяемые результаты обучения: З8; У 1; У2 ОК3-5

Цель: приобретение навыков осознанного выбора стратегии поведения в конфликте

Задачи:

- изучение личностной предрасположенности к определенной модели поведения в конфликтах,

- анализ эффективности стратегий поведения в конфликтах
1)Вопросы для повторения:
1.Назовите основные модели поведения в конфликтном взаимодействии.
2.Какая модель поведения в конфликте характеризуется стремлением уладить конфликт, доброжелательным отношением к сопернику?
3. Какой модели поведения в конфликте присущи нарушения этики общения, отказ от компромисса?
4. Какая модель поведения в конфликте характеризуется непоследовательностью поведения, уходом от острых вопросов?
5. Назовите основные стратегии поведения в конфликте по К. Томасу и Р. Килмену.
6. Охарактеризуйте условия, при которых субъект конфликта выбирает: -
стратегию борьбы; -
стратегию ухода; -
стратегию компромисса; -
стратегию уступки; -
стратегию сотрудничества.

2) Тест «Стратегии поведения в конфликтах» К. Томаса
Инструкция: Вам предлагается 15 утверждений. Каждый пункт тестовой методики оцените следующим образом:
«совсем не согласен» — 1 балл;
«не согласен» — 2 балла;
«скорее согласен» — 3 балла;
«согласен» — 4 балла;
«полностью согласен» — 5 баллов.

1. Я человек принципиальный и никогда не меняю своей позиции.
2. Мне сложно отстаивать свою позицию, даже если я точно знаю, что прав.
3. Трачу много времени на поиски общих точек соприкосновения.
4. Для меня важнее сохранить хорошие отношения, даже если приходится жертвовать своими интересами.
5. Я отзываюсь на предложение других, но сам не склонен проявлять инициативу.
6. Из любого конфликта я выхожу победителем.
7. Я избегаю напряженных ситуаций, хотя дело от этого может пострадать.
8. Пересматриваю свою точку зрения, почувствовав в ходе обсуждения свою неправоту.
9. Много времени я уделяю проблемам других и часто забываю о себе.
10. Я легко соглашаюсь уступить, если и другой поступает так же.
11. Продолжаю спор до тех пор, пока собеседник не вынужден будет принять мою точку зрения.
12. Я добиваюсь эффективных результатов, когда работаю под руководством более опытного партнера.

13. С удовольствием проявляю инициативу в примирении сторон.
14. Если это сделает другого счастливым, даю ему возможность настоять на своем.
15. Часто я соглашаюсь на первое же условие, которое ведет к урегулированию проблемы в отношениях.

Обработка результатов
Рядом с цифрами, обозначающими номер утверждения, поставьте соответствующий балл и подсчитайте их сумму.

Стратегия поведения	№№ утверждений	Сумма балов
	Соперничество	1, 6, 11
	Избегание	2, 7, 12
	Сотрудничество	3, 8, 13
	Приспособление	4, 9, 14
	Компромисс	5, 10, 15

Стратегия поведения в конфликтной ситуации считается выраженной, если сумма баллов превышает 10.

3) Анализ эффективности моделей поведения на основании результатов диагностики.

Анализ производственных конфликтов и составление алгоритма выхода из конфликтной ситуации

Цель: научиться переводить конфликты в продуктивный диалог и правильно вести себя в сложных ситуациях

Ситуационная задача № 1.
Разговор между коллегами.
- А: Уму непостижимо! Вы за полчаса испортили работу, которая налаживалась годами! Этому вас учили пять лет?
- Б: Вас это не касается. Лучше займитесь своим прямым делом. Суете свой нос…
- А: Это все ваше оправдание? Мелковато…
Вопрос: Каков характер развития этого конфликта? Можете ли указать на конфликтогены? Сформулируйте правила бесконфликтного взаимодействия, для «Б», исходя из закона эскалации конфликтов.

Ситуационная задача № 2.
Разговор в офисе:

Клиент: Приличный у вас интерьер. Я смотрю, вы тут неплохо устроились! (Удобно садится в мягкое кресло)
Менеджер: Как вы видите – стараемся произвести хорошее впечатление на клиентов. Может быть - «по кофейку»?
Вопрос: Является ли предложение менеджера уместным? Что вы можете сказать о манере этого предложения?

Ситуационная задача № 3.

Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возник конфликт.
Вопрос: В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Ситуационная задача № 4.

В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал придираться к нему по мелочам и усилил контроль над его служебной деятельностью.
Вопрос: В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Ситуационная задача №5

Проведите анализ межличностного взаимодействия и оцените его конфликтность в следующей ситуации:
Начальник отдела в конце рабочего дня обращается к сотруднику с просьбой остаться после работы для составления срочного отчета. Сотрудник отказывается, ссылаясь на усталость и на то, что рабочий день уже закончился.

Ситуационная задача №6

Подберите относительно каждой из данных конфликтных ситуаций оптимальные стратегии поведения (сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление). Опишите конкретные действия всех возможных участников конфликта.
а) Две фирмы занимают одно большое помещение и пользуются одним телефоном. В конце каждого месяца между их руководителями возникает спор по поводу оплаты за аренду и услуги связи.
б) Директор фирмы обещал своим сотрудникам солидную премию к Новогодним праздникам. Но из-за срыва партнерами поставки крупной партии товара прибыль оказалась незначительной, что не позволило руководству выполнить свое обещание. Среди работников фирмы зреет недовольство.

Практическое занятие

Разработка этических норм своей профессиональной деятельности

Проверяемые результаты обучения: З6; З7; У 1; У2 ОК3-5

Круглый стол
Цель: создание свода этических норм и правил, регулирующего отношения между специалистами и клиентами индустрии красоты на основе принципов взаимного уважения и взаимопонимания.

План разработки этического кодекса специалиста индустрии эстетических услуг

1.Общественная позиция специалиста индустрии эстетических услуг
- роль специалиста индустрии
- права
- обязанности

2. Отношения с клиентами:
- специалист обязан
- специалист не имеет права
- клиент имеет право

3. Отношения с коллегами:
- специалист обязан
- специалист не имеет права

4. Информация и реклама своих услуг
- специалист имеет право
- специалист не имеет права

5. Социальная ответственность специалиста
- цель деятельности специалиста
- ответственность перед обществом

Ход работы:

1.Обсуждение и дополнение пунктов плана кодекса;
2.Заполнение каждого пункта кодекса с использованием «мозгового штурма»
3.Утверждение разработанного этического кодекса.

Задание 2 Практические задачи и упражнения

Проверяемые результаты обучения: ОК01-05
Текст задания.
Раздел 2. Психология общения

1. Вспомните два каких-нибудь недавно имевших место разговора, в которых вы принимали участие, — удачный и неудачный. Сравните их. Возьмите рабочую тетрадь и опишите контекст, участников, правила, которые определяли ваше поведение и поведение других участников, использованные для передачи значений сообщения, каналы, интерферирующие шумы, обратную связь и результаты.

2. Определение элементов коммуникационного процесса. Определите контекст, участников, каналы, сообщения, шумы и обратную связь в следующем взаимодействии: ПРОВЕРЬТЕ СВОЮ КОМПЕТЕНТНОСТЬ Мария и Дмитрий бродят по парку и потягивают из бутылок лимонад. Дмитрий опустошил свою бутылку, закрыл крышкой и выбросил ее в кусты около дорожки. Мария останавливается, пристально смотрит на Дмитрия и сердито говорит: «Что же ты делаешь, не знала, что ты способен на такое». Дмитрий вспыхивает, отводит глаза в сторону и бормочет: «Извини, я подниму, я просто не

подумал». Напряжение исчезает с лица Марии, она кивает головой, улыбается и говорит: «Только смотри, чтобы такого больше не было».

Восприятие себя и других

1. Перечислить навыки, способности, знания, компетентность и личные качества, которые описывают, каким вы себя видите. Формируя этот перечень, попытайтесь закончить предложения: «У меня есть навыки в …», «У меня способности к…», «Я много знаю о…», «Я компетентен в вопросе о…», «Одна часть моей индивидуальности — это что я…». Перечислите как можно больше характеристик в каждой категории. Вы должны совершенствовать способность описывать вашу я-концепцию. Проанализируйте каждый пункт вашего списка. Вспомните, как вы узнаёте, что обладаете талантом или какими-то качествами. Как этот обзор помог вам понять материал, который вы изучаете?.

2. Одновременно в вашей тетради используйте следующие высказывания: «Люди считают, что у меня есть навыки в…», «Люди считают, что у меня способности к…», «Люди считают, что я знаю о…», «Люди считают, что я компетентен в…». Снова проверьте все пункты перечня. Припомните, кто говорил вам об этих талантах и характеристиках.. 3. Сравните описание восприятия себя и восприятия вас другими людьми в ваших тетрадях. Одинаковы ли эти описания? Чем они отличаются? Понимаете ли вы, почему они различны? Длинные ваши описания или короткие? Как вы полагаете, почему? Подумайте о собственном объяснении ваших переживаний и о том, что другие говорили о вашем влиянии на я-концепцию. Теперь упорядочите ваше описание, пытаясь сгруппировать характеристики. Используя эту информацию, напишите эссе под названием «Кто я и как мне об этом узнать?».

4. Разыгрывайте роли. В течение трех дней записывайте ваши роли в различных ситуациях в вашей тетради: например, «Завтрак с лучшим другом» или «Встреча с преподавателем по поводу занятий». Опишите роли и образы, которые вы выбрали в зависимости от обстановки. В конце периода проанализируйте свои ощущения. В какой степени различалось ваше поведение при общении и оставалось ли оно тем же самым на протяжении всех ситуаций? Какие факторы в ситуации придавали уверенность вашему поведению? Насколько вы удовлетворены имиджами или «личностями», которые вы демонстрировали в каждой ситуации? Где вы чувствовали себя наиболее приятно? Где наименее?

5. Эффект ореола. Какие черты или персональные характеристики вы считаете связанными между собой? Предположим, вы сделали открытие, что новый знакомый глубоко религиозен. Какие отношения и поведенческие характеристики вы бы приписали этому человеку? В следующий раз, когда вы сделаете заключение, основанное на гало-эффекте, не забудьте обдумать его.

6. Стереотипы Подумайте о своей недавней встрече с кем-то, принадлежащим к другой расе или имеющим иное этническое происхождение. Вспомните, как вы себя чувствовали? Было ли вам с этим человеком удобно, и в какой степени? Как влияло расовое или этническое происхождение этого чело-

века на ваши чувства и реакцию? Влияло ли оно на темы, которые вы обсуждали, или на тщательность, с которой вы выбирали выражения? В какой степени вы достигли целей беседы, и насколько она удовлетворила вас?

Вербальная коммуникация

1. Синонимы Придумайте слово, затем произнесите вслух слова, похожие на него. Например, синонимами слова «счастливый» могут быть «радостный», «веселый» и «довольный». Когда вы закончите ваш перечень, обратитесь к словарю синонимов, чтобы найти другие слова. Затем напишите в вашей рабочей тетради значение каждого слова, сосредоточившись на оттенках смысла и разнице между словами. Когда вы это сделаете, всмотритесь в каждое слово, даже в те, в значении которых вы уверены. Цель этого упражнения состоит в выборе наиболее определенного, конкретного и точного слова, отражающего вашу мысль.

2. Ругательства и вульгаризмы Как часто вы используете в своей речи ругательства и вульгаризмы? Увеличилось ли их использование, уменьшилось или осталось на том же уровне, как при вашем поступлении в колледж? Пользуетесь ли вы ругательствами и вульгаризмами, независимо от того, с кем вы говорите? Если да, то ясно сформулируйте, чем вы руководствуетесь, когда употребляете такие выражения. Вообще, насколько вас устраивает то, как часто вы используете ругательства и вульгаризмы в ваших вербальных сообщениях?

3. Контроль использования вами языка Запишите на магнитофон, по крайней мере, десять минут вашей беседы с другом или членом семьи. Поговорите о предмете, на который вы имеете твердую точку зрения: ликвидация расовой дискриминации, социальные пособия, школьные поборы, кандидаты для работы в офисе. Получите разрешение от другого лица, прежде чем вы начнете записывать разговор на пленку. В начале записи вы можете чувствовать смущение, но чем больше вы вовлекаетесь в обсуждение, тем скорее вы начнете беседовать как обычно. Прокрутите ленту назад и обратите внимание на те участки, где ваш язык мог бы быть более ясным. Используя эти заметки, запишите лучшие выражения ваших мыслей для каждого отмеченного вами участка, употребляя более точный, определенный и конкретный язык, а также датируя и индексируя обобщения. Повторно прокрутите ленту. На сей раз обратите внимание на любые слова, которые могут быть оценены как расистские, сексистские или на подобные, оскорбительные для кого-либо выражения. Изучая эти заметки, напишите более подходящие выражения вместо употребленных. Напишите абзац или два, в которых изложите, чему вы научились на этом опыте.

4. Дышите и слушайте Так как ваш разум очистится после того, как выполните это упражнение, вы сможете сфокусировать свое внимание на том, что происходит вокруг. В следующий раз, когда вы будете кого-нибудь слушать, сделайте небольшой вдох носом (незаметный) — две секунды. И вместе с воздухом вдыхайте и слова вашего собеседника. Три секунды, в течение ко-

торых вы будете держать дыхание, потратьте на то, чтобы переварить и осознать услышанное. И когда вы будете медленно выдыхать воздух через рот, то сможете намного лучше, чем когда-либо, сконцентрироваться на том, что вам только что сказали. Чем больше вы совершенствуете эту технику, тем более внимательным слушателем становитесь. Как соединить ваше дыхание с вашей речью Чтобы говорить правильно и ваш голос звучал хорошо, вам нужно вдыхать воздух ртом (а не носом, так как носом вы дышите, когда слушаете), держать его секунду или около того и потом начать говорить на выдохе. Очень важно выдыхать свои слова. Чтобы скоординировать ваше дыхание и вашу речь, вам нужно следовать принципам техники расслабляющего дыхания. Вместо воздуха выдыхайте звук «ха» так долго, как сможете.

Невербальная коммуникация

1. Движения. Опишите пять жестов, которые вы чаще всего используете в разговорах с людьми. Что это — условные знаки, способы выражения чувств, регуляции чувств или снятия напряжения? Помогают ли они вам эффективно передать сообщение? Отвлекают ли вас эти привычки от смысла самого сообщения?

2. Культурные различия в невербальном поведении К какой культуре вы принадлежите? Какой тип невербального поведения присущ вашей культуре? Какой тип поведения вы демонстрируете чаще всего? Как понимание культурных особенностей человека, с которым вы общаетесь, помогает вам понять, что он хочет вам сообщить?

3. Описывая свои чувства, 1) Определите, что их вызвало. Чувства возникают в результате какого-то поведения, поэтому определите такое поведение. 2) Мысленно определите, что вы чувствуете, будьте точны. Это не так просто, как кажется. Когда людей обуревают чувства, они часто проявляют их, не задумываясь. Описывая чувства, вы должны точно знать, что вы чувствуете. 3) Заявляйте о своих чувствах. Начинайте ваши высказывания со слов: «Я чувствую…». 4) Вербально формулируйте конкретные чувства: счастье, грусть, раздражение, трепет. Вот два примера описания чувств: 1) «Спасибо за комплимент (триггер); я (лицо, испытывающее чувства) доволен (конкретное чувство) тем, что вы обратили внимание на усилия, которые я предпринял». 2) «Когда ты критикуешь мою стряпню, не учитывая, что я уже отработала столько же часов, сколько и ты (триггер), я (лицо, испытывающее чувства) чувствую большую обиду» (конкретное чувство).

Имитационно-педагогические игры и упражнения по развитию невербальных средств общения (проведение подобранных упражнений, игр студентами).

Цель - овладение языком телодвижений.

Примеры игр и упражнений:

Упражнение 1. «Зеркало».

Один человек показывает какую-либо гримасу соседу. Тот, в свою очередь, «передразнивает» его как можно точнее и передает дальше — своему соседу.

«Гримаса» передается по кругу. Упражнение заканчивается, когда она возвращается к первому участнику. Так же «передаются» еще несколько эмоций.
Обсуждение. Каков механизм узнавания чувства? Какие мышцы задействованы? Что вы чувствуете, когда видите мимическое изображение эмоции?
Упражнение 2.
Участники делятся на две группы: первая — актеры, вторая — зрители.
Актерам предлагаются темы инсценировок:
а) идти:
- против ветра;
- туда, куда не хочется;
- так, чтобы кого-нибудь не разбудить;
б) идти:
- с тем, кто веселее всех;
- с тем, кто напоминает кого-нибудь из жизни знакомых;
- с самым симпатичным для тебя человеком в этой группе;
- с тем, кто вызывает настороженность;
- с тем, кого бы ты хотел изменить.
Группа зрителей должна понять, кого показывают актеры. Затем группы меняются
ролями, и предлагаются следующие темы:
…мы куда-нибудь идем, и вдруг… (встреча с неожиданностью)
…понимаем, что что-нибудь забыли;
…не хватает денег (нет жетона для телефона);
…видим человека, который нам очень нравится;
…видим человека, которому хотим понравиться;
…узнаем, что на чулке (рукаве и т. д.) дырка.
Обсуждение. Что помогает осознать, выразить чувство? Что помогает нам понять, что чувствует другой человек?
После обсуждения педагог предлагается систематизировать невербальные реакции, которые помогают узнавать эмоцию, и классифицировать типичные жесты, пантомиму, мимику.
Упражнение 3. Один из студентов демонстрирует отдельные признаки искренности - лживости, другой - доверия - недоверия, третий - уверенности - беспокойства, четвертый - симпатии - антипатии. Группа должна определить предполагаемое состояние демонстратора.
Упражнение 4. Один из студентов садится спиной к группе и, используя только вербальные средства общения, передает информацию об изображение на выданном ему листке бумаги. Члены группы пытаются воспроизвести тоже самое в тетрадях, не общаясь с «отправителем». Затем тоже самое проделывает второй студент, при условии возможности вербального общения с членами аудитории. Затем результаты обеих работ обсуждаются и сравниваются, после чего делается вывод о значении обратной связи в общении и возможных причинных ее неэффективности.

Упражнение 5. Каждому студенту предъявляются фотографии предполагаемых собеседников для определения их настроения, состояния. Результаты обобщаются и обсуждаются.
Упражнение 6. Студентам предъявляются фотографии, к которым необходимо подобрать предлагаемую преподавателем фразу – «Мне трудно припомнить вчерашний день», «Я Вас внимательно слушаю, говорите же, ну», «Вы ответите за свой произвол», «Я требую немедленного исполнения моих указаний», «Не, я не смогу это пережить», «Вот это да!».

Критерии оценки проведения игр и упражнений:
Оценка «отлично» выставляется, если: игры и упражнения подобраны в соответствии с темой, количество не менее 5, подготовлены все необходимые атрибуты для их проведения (если предусмотрены). Студент методически грамотно провёл игры, был активен и активизировал одногруппников, сделал глубокий анализ своей деятельности и участников игр.
Оценка «хорошо» выставляется, если: игры и упражнения подобраны в соответствии с темой, количество не менее 5, подготовлены не все необходимые атрибуты для их проведения (если предусмотрены). Студент методически грамотно провёл игры, был активен и активизировал одногруппников, сделал не достаточно глубокий анализ своей деятельности и участников игр.
Оценка «удовлетворительно» выставляется, если: не все игры и упражнения соответствуют теме, количество менее 5, не подготовлены необходимые атрибуты для их проведения (если предусмотрены). Наблюдаются нарушения в методике проведения игр и упражнений, был не достаточно активен и не активизировал одногруппников, не сделал анализ своей деятельности и участников игр.
Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если: игры и упражнения не соответствуют теме, количество 1-2, не подготовлены необходимые атрибуты для их проведения (если предусмотрены). Наблюдаются серьёзные нарушения в методике проведения игр и упражнений, был не активен и не активизировал одногруппников, не сделал анализ своей деятельности и участников игр. Также оценка «неудовлетворительно» выставляется, если студент не выполнил задание.

Задание 3 Типовое задание в форме теста.

Проверяемые результаты обучения: ОК01-05
Тестовые задания

1. Контекст это - Процесс трансформации идей и чувств в слова, звуки и действия это

А) Значение
Б) Символы
В) Кодирование
Г) Декодирование
Д) Сообщение

2. Перечислите виды шумов:

3. К принципам коммуникации относится:

А) имеет цель

Б) совместное решение определенных задач

В) интерактивный обмен

Г) непрерывна, относительна

Д) разговорные выражения

4. Процесс выборочного отражения информации и приписывания ей значения это

А) Восприятие

Б) Потребности

В) Паттерны

Г) Ожидания

Д) Интерес

5. Я концепция это

6. Приписывание человеку набора связанных между собой качеств, когда вы на самом деле наблюдаете только одно качество из этого набора это А) Дискриминация

Б) Стереотипы

В) Эффект ореола

Г) Эйджизм

Д) Предубеждение

7. Для чего Вы используете язык?

8. Прием, позволяющий изменить точку зрения, а, следовательно, и восприятие события или предмета это

А) Смещение смысловых акцентов

Б) Рефрейминг

В) Денотация

Г) Контекст

Д) Коннотация

9. Контекст это

А) Отношение взаимной зависимости, обусловленности, общности между чем либо.

Б) физическое, социальное, историческое, психологическое и культурное окружение, в котором проходит процесс коммуникации.

В) атрибут совокупности; промежуточный элемент отношения

Г) назначение события, а также уже существующие взаимоотноения между участниками

Д) связи, сформировавшиеся между участниками в предыдущих коммуникационных эпизодах

10. Чего надо избегать в процессе разговора?

11. Коммуникация это

А) Сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в деятельности совместной.

Б) Реализуемое знаковыми средствами взаимодействие двух или более субъектов, вызванное потребностями деятельности совместной и направленное на значимое изменение в состоянии, поведении и личностно-смысловых образованиях партнера.
В) Процесс создания и передачи значимых сообщений в неформальной беседе, групповом взаимодействии.
Г) Средство к общению, возможность общаться, соединиться с кем-чем-нибудь, связь.
Д) передача и приём информации с помощью различных технических средств.

12. Какими приемами надо пользоваться, чтобы речь была красивой, убедительной?

13. Жаргон это
А) Техническая терминология или характерные идиомы, употребляемые в специальной деятельности или узкими группами.
Б) Использование слов, которые могут применяться только к одному полу, расе или роду.
В) Неофициальный, нестандартный словарь.
Г) Измененные термины из-за пола, расы или другой характеристики человека.
Д) Термин традиционной стилистики, обозначение слов или оборотов, применяемых в просторечии, но не допускаемых стилистическим «каноном» в языке литературном.

14. Целенаправленные действия или последовательность действий, которые мы можем выполнить и повторить в соответствующей ситуации это А) Коммуникационная компетенция
Б) Моральная дилемма
В) Правдивость и честность
Г) Правдивость и честность
Д) Навыки Практика

Опишите проверку восприятия для каждой следующей ситуации:

1. Иван приходит домой после визита к врачу с бледным лицом, ссутулившись. Глядя на вас несчастными глазами, он пожимает плечами. Вы говорите:

2. Вы возвращаете ноты, которые брали на время у Лены, улыбаетесь и говорите: «Вот твои ноты». Лена с холодным выражением лица берет ноты и собирается уйти. Вы говорите:

3. Натали идет в свою комнату, пританцовывая, с улыбкой во весь рот. Вы говорите:

4. Ваш преподаватель неоднократно уверяла вас, что в любое время готова встретиться для составления вашего очередного расписания занятий. Вы сообщаете ей, что будете в среду в 4 часа пополудни, она замолкает, хмурится, вздыхает, произносит «Ах» и кивает. Вы говорите:

Методические рекомендации по прохождению тестирования

Как и любая другая форма подготовки к контролю знаний, тестирование имеет ряд особенностей, знание которых помогает успешно выполнить тест.
-Прежде всего, следует внимательно изучить структуру теста, оценить объем времени, выделяемого на данный тест, увидеть, какого типа задания в нем содержатся. Это поможет настроиться на работу.
-Очень важно всегда внимательно читать задания до конца, не пытаясь понять условия «по первым словам» или выполнив подобные задания в предыдущих тестированиях. Такая спешка нередко приводит к досадным ошибкам в самых легких вопросах.
-Многие задания можно быстрее решить, если не искать сразу правильный вариант ответа, а последовательно исключать те, которые явно не подходят. Метод исключения позволяет в итоге сконцентрировать внимание на одном-двух вероятных вариантах.
-Процесс угадывания правильных ответов желательно свести к минимуму, так как это чревато тем, что студент забудет о главном: умении использовать имеющиеся накопленные в учебном процессе знания, и будет надеяться на удачу. Если уверенности в правильности ответа нет, но интуитивно появляется предпочтение, то психологи рекомендуют доверять интуиции, которая считается проявлением глубинных знаний и опыта, находящихся на уровне подсознания.
-При подготовке к тесту не следует просто заучивать, необходимо понять логику изложенного материала. Этому немало способствует составление развернутого плана, таблиц, схем, внимательное изучение исторических карт. Большую помощь оказывают опубликованные сборники тестов, Интернет-тренажеры, позволяющие, во-первых, закрепить знания, во-вторых, приобрести соответствующие психологические навыки саморегуляции и самоконтроля. Именно такие навыки не только повышают эффективность подготовки, позволяют более успешно вести себя во время экзамена, но и вообще способствуют развитию навыков мыслительной работы.

Шкала оценки тестирования

Оценка	Величина совокупного ответа на поставленные вопросы в %	Требования к ответу студента
«отлично»	От 85 %	При полном соответствии уровня знаний студента программе дисциплины. При этом студент имеет глубокие знания по программному материалу.
«хорошо»	70 – 85%	При соответствии в целом уровня знаний студента программе дисциплины. При этом студент твердо знает программный материал, допустил в ошибки.
«удовлетворительно»	50 – 70	При соответствии в основном уровня знаний студента программе дисциплины. При этом студент имеет знания по основному материалу, но не усвоил деталей, допустил в ответе ошибки.

«неудовлетвори-тельно»	До 50 %	При не полном соответствии уровня знаний студента программе дисциплины. При этом студент не знает ряда положений программного материала, вследствие чего допустил при ответе ошибки.

Задание 4 Типовое задание в форме опроса.
Проверяемые результаты обучения: ОК01-05
Текст задания
Раздел 1. Введение в учебную дисциплину
Вопросы:
Понятие общения.
Общение как форма взаимодействия.
Функции общения.
Структура общения.
Средства общения.
Виды общения
Определение и понимание общения в различных теориях личности.
Значение общения для человека. Роль и интенсивность общения в современном обществе.

Критерии оценки устного ответа:
Оценка «отлично» выставляется студенту, если: он при ответе демонстрирует
глубокие знания по изученной теме, знание современной и научной литературы, свободно оперирует терминологией и учебным материалом, не опираясь на конспект. Ответ студента развёрнутый, лаконичный, грамотный, подтверждается фактами, примерами. Без затруднений даёт ответы на дополнительные вопросы.
Оценка «хорошо» выставляется студенту, если: он при ответе демонстрирует твёрдые знания по изученной теме, знание основной, наиболее значимых литературных источников, оперирует терминологией и учебным материалом, редко обращается к тексту конспекта. Ответ на поставленный вопрос излагает систематизировано и последовательно, уверенно, но не выводы носят аргументированный и доказательный характер, соблюдает нормы литературного языка. Отвечает на дополнительные вопросы.
Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если: он при ответе демонстрирует поверхностные знания по изученной теме, оперирует терминологией и учебным материалом только на основе текста конспекта. Ответ студента неразвёрнутый, не подтверждается фактами, примерами, наблюдается нарушение в последовательности изложения, отсутствуют выводы, допускаются нарушения норм литературного языка. Испытывает затруднения при ответе на дополнительные вопросы. Положительная оценка может быть поставлена при условии понимания студентом сущности основных категорий по рассматриваемому и дополнительным вопросам.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если: материал излагается непоследовательно, даже при опоре на текст конспекта, наблюдаются серьёзные пробелы в знаниях изученной темы, незнание основных литературных источников, серьёзные нарушения норм литературного языка. Не может ответить на дополнительные вопросы.

Задание 5 Самостоятельная работа.

Проверяемые результаты обучения ОК01-05

Самостоятельная работа является неотъемлемой частью образовательного процесса, связанного с формированием компетенций обучающихся. Правильная организация самостоятельных учебных занятий, их систематичность, целесообразное планирование рабочего времени позволяет студентам развивать умения и навыки в усвоении и систематизации приобретаемых знаний, обеспечивать высокий уровень успеваемости в период обучения, получить навыки повышения профессионального уровня.

Цели самостоятельной (внеаудиторной) работы студентов:

-Обучение навыкам самостоятельной организации учебного и рабочего процесса;

-Формирование навыков работы с справочной и специальной литературой,

Задачи самостоятельной работы студентов:

-систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений студентов;

- углубление и расширение теоретических знаний;

-развитие познавательных способностей, активности студентов, творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности;

-формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации.

Виды внеаудиторной самостоятельной работы обучающегося:

-Самостоятельная работа над материалом лекции;

- Самодиагностика;

-Подготовка и написание сообщений;

-Выполнение индивидуальных заданий, направленных на развитие у студентов самостоятельности и инициативы.

Раздел 1. Введение в учебную дисциплину

Самостоятельная работа № 1.

Выявите влияние индивидуальных различий на особенности коммуникации в группе.

Используя профессиограмму своей специальности, опишите роль и место общения в структуре деятельности.

Трудоемкость: 1 час.

Тема 2.2 Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)

Самостоятельная работа № 2.

Определите с какими закономерностями и ошибками каузальной атрибуции Вы сталкиваетесь в повседневной жизни? Каково значение стереотипа в профессиональной деятельности?

Назовите факторы, влияющие на восприятие и понимание людей. Определите роль восприятия в развитии межличностного общения. Опишите типичные искажения при восприятии друг друга, с которыми Вы можете встретиться в своей профессиональной деятельности.

Определите, есть ли связь между внешним видом человека и его успехом в профессиональной деятельности? (если да, то докажите на конкретных примерах)

Трудоемкость: 1 час.

Тема 2.3. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)

Самостоятельная работа № 3.

Каким образом связаны между собой «действие» и «взаимодействие»? Определите: какой тип межличностного общения характерен для «контролера» и какой для «понимателя».

Разработайте сценарии взаимодействия и определите их роль в межличностном общении.

В чем его сущность трансактного анализа Э. Берна и какую практическую значимость он имеет для вас?

Трудоемкость: 1 час.

Тема 2.4. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)

Самостоятельная работа № 4.

На примерах покажите, почему эффективность общения связывают с коммуникативной стороной?

Сделайте сообщения по теме: «Потолкуешь с одним – возликуешь, потолкуешь с другим – затоскуешь»

Самодиагностика: «Уровень владения невербальными компонентами в процессе делового общения». Анализ самодиагностики Подготовьте краткие сообщения по книге А. Пиз «Язык телодвижений.

Как читать мысли других по их жестам» Используя СМИ (газеты, журналы, интернет), докажите, что

толерантность – основа диалогического общения.

Подготовьте сообщения по теме: «Толерантность и ее значение в развитии коммуникационных способностей». Самодиагностика: «Коммуникативная толерантность». Анализ диагностики.

Трудоемкость: 1 час.

Тема 2.5. Формы делового общения и их характеристики

Самостоятельная работа № 5.
Почему деловую беседу нельзя проводить спонтанно? Ответ обоснуйте.
Раскройте сущность каждой формы вопросов (закрытые, открытые, риторические, радикальные и др.), задаваемых в ходе беседы. Определите значение аргументов для принятия решения.
Аргументируйте, почему начальный этап беседы определяет ее успешность.
Подготовьте самопрезентацию (не более 5 минут).
Какую роль самопрезентация играет при организации публичного выступления?
Трудоемкость: 1 час.

Тема 3.2. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция
Самостоятельная работа № 6.
Определите роль руководителя в разрешении конфликтов. Подготовьте сообщения на темы: «Роль негативных эмоций в общении человека», «Толерантное поведение приходит на смену конфликтам»
Трудоемкость: 1 час.

Методические рекомендации по подготовке сообщения
Регламент устного публичного выступления – не более 10 минут.
Искусство устного выступления состоит не только в отличном знании предмета речи, но и в умении преподнести свои мысли и убеждения правильно и упорядоченно, красноречиво и увлекательно.
Любое устное выступление должно удовлетворять *трем основным критериям*, которые в конечном итоге и приводят к успеху: это критерий правильности, т.е. соответствия языковым нормам, критерий смысловой адекватности, т.е. соответствия содержания выступления реальности, и критерий эффективности, т.е. соответствия достигнутых результатов поставленной цели.
Работу по подготовке устного выступления можно разделить на два основных этапа: докоммуникативный этап (подготовка выступления) и коммуникативный этап (взаимодействие с аудиторией).
Работа по подготовке устного выступления начинается с формулировки темы. Лучше всего тему сформулировать таким образом, чтобы ее первое слово обозначало наименование полученного в ходе выполнения проекта научного результата (например, «Технология изготовления…», «Модель развития…», «Система управления…», «Методика выявления…» и пр.). Тема выступления не должна быть перегруженной, нельзя "объять необъятное", охват большого количества вопросов приведет к их беглому перечислению, к декларативности вместо глубокого анализа. Неудачные формулировки - слишком длинные или слишком краткие и общие, очень банальные и скучные, не содержащие проблемы, оторванные от дальнейшего текста и т.д.
Само выступление должно состоять из трех частей – вступления (10-15% общего времени), основной части (60-70%) и заключения (20-25%).

Вступление включает в себя представление авторов (фамилия, имя отчество, при необходимости место учебы/работы, статус), название доклада, расшифровку подзаголовка с целью точного определения содержания выступления, четкое определение стержневой идеи. Стержневая идея проекта понимается как основной тезис, ключевое положение. Стержневая идея дает возможность задать определенную тональность выступлению. Сформулировать основной тезис означает ответить на вопрос, зачем говорить (цель) и о чем говорить (средства достижения цели).

Требования к основному тезису выступления:

- фраза должна утверждать главную мысль и соответствовать цели выступления;
- суждение должно быть кратким, ясным, легко удерживаться в кратковременной памяти;
- мысль должна пониматься однозначно, не заключать в себе противоречия.

В речи может быть несколько стержневых идей, но не более трех.

Самая частая ошибка в начале речи – либо извиняться, либо заявлять о своей неопытности. Результатом вступления должны быть заинтересованность слушателей, внимание и расположенность к презентатору и будущей теме.

К аргументации в пользу стержневой идеи проекта можно привлекать фото-, видеофрагменты, аудиозаписи, фактологический материал. Цифровые данные для облегчения восприятия лучше демонстрировать посредством таблиц и графиков, а не злоупотреблять их зачитыванием. Лучше всего, когда в устном выступлении количество цифрового материала ограничено, на него лучше ссылаться, а не приводить полностью, так как обилие цифр скорее утомляет слушателей, нежели вызывает интерес.

План развития основной части должен быть ясным. Должно быть отобрано оптимальное количество фактов и необходимых примеров.

В научном выступлении принято такое употребление форм слов: чаще используются глаголы настоящего времени во «вневременном» значении, возвратные и безличные глаголы, преобладание форм 3-го лица глагола, форм несовершенного вида, используются неопределенно-личные предложения. Перед тем как использовать в своей презентации корпоративный и специализированный жаргон или термины, вы должны быть уверены, что аудитория поймет, о чем вы говорите.

Если использование специальных терминов и слов, которые часть аудитории может не понять, необходимо, то постарайтесь дать краткую характеристику каждому из них, когда употребляете их в процессе презентации впервые.

Самые частые ошибки в основной части доклада - выход за пределы рассматриваемых вопросов, перекрывание пунктов плана, усложнение отдельных положений речи, а также перегрузка текста теоретическими рассуждениями, обилие затронутых вопросов (декларативность, бездоказательность), отсутствие связи между частями выступления, несоразмерность частей выступления (затянутое вступление, скомканность основных положений, заключения).

В заключении необходимо сформулировать выводы, которые следуют из основной идеи (идей) выступления. Правильно построенное заключение способствует хорошему впечатлению от выступления в целом. В заключении имеет смысл повторить стержневую идею и, кроме того, вновь (в кратком виде) вернуться к тем моментам основной части, которые вызвали интерес слушателей. Закончить выступление можно решительным заявлением. Вступление и заключение требуют обязательной подготовки, их труднее всего создавать на ходу. Психологи доказали, что лучше всего запоминается сказанное в начале и в конце сообщения ("закон края"), поэтому вступление должно привлечь внимание слушателей, заинтересовать их, подготовить к восприятию темы, ввести в нее (не вступление важно само по себе, а его соотнесение с остальными частями), а заключение должно обобщить в сжатом виде все сказанное, усилить и сгустить основную мысль, оно должно быть таким, "чтобы слушатели почувствовали, что дальше говорить нечего" (А.Ф. Кони).

В ключевых высказываниях следует использовать фразы, программирующие заинтересованность. Вот некоторые обороты, способствующие повышению интереса:

- «Это Вам позволит…»
- «Благодаря этому вы получите…»
- «Это позволит избежать…»
- «Это повышает Ваши…»
- «Это дает Вам дополнительно…»
- «Это делает вас…»
- «За счет этого вы можете…»

После подготовки текста / плана выступления полезно проконтролировать себя вопросами:

- Вызывает ли мое выступление интерес?
- Достаточно ли я знаю по данному вопросу, и имеется ли у меня достаточно данных?
- Смогу ли я закончить выступление в отведенное время?
- Соответствует ли мое выступление уровню моих знаний и опыту?

При подготовке к выступлению необходимо выбрать способ выступления: устное изложение с опорой на конспект (опорой могут также служить заранее подготовленные слайды) или чтение подготовленного текста. Отметим, однако, что чтение заранее написанного текста значительно уменьшает влияние выступления на аудиторию. Запоминание написанного текста заметно сковывает выступающего и привязывает к заранее составленному плану, не давая возможности откликаться на реакцию аудитории.

Общеизвестно, что бесстрастная и вялая речь не вызывает отклика у слушателей, какой бы интересной и важной темы она ни касалась. И наоборот, иной раз даже не совсем складное выступление может затронуть аудиторию, если оратор говорит об актуальной проблеме, если аудитория чувствует компетентность выступающего. Яркая, энергичная речь, отражающая увлеченность оратора, его уверенность, обладает значительной внушающей силой.

Кроме того, установлено, что *короткие фразы* легче воспринимаются на слух, чем длинные. Лишь половина взрослых людей в состоянии понять фразу, содержащую более тринадцати слов. А третья часть всех людей, слушая четырнадцатое и последующие слова одного предложения, вообще забывают его начало. Необходимо избегать сложных предложений, причастных и деепричастных оборотов. Излагая сложный вопрос, нужно постараться передать информацию по частям.

Пауза в устной речи выполняет ту же роль, что знаки препинания в письменной. После сложных выводов или длинных предложений необходимо сделать паузу, чтобы слушатели могли вдуматься в сказанное или правильно понять сделанные выводы. Если выступающий хочет, чтобы его понимали, то не следует говорить без паузы дольше, чем пять с половиной секунд (!).

Особое место в презентации проекта занимает обращение к аудитории. Известно, что обращение к собеседнику по имени создает более доверительный контекст деловой беседы. При публичном выступлении также можно использовать подобные приемы. Так, косвенными обращениями могут служить такие выражения, как «Как Вам известно», «Уверен, что Вас это не оставит равнодушными». Подобные доводы к аудитории – это своеобразные высказывания, подсознательно воздействующие на волю и интересы слушателей. Выступающий показывает, что слушатели интересны ему, а это самый простой путь достижения взаимопонимания.

Во время выступления важно постоянно контролировать реакцию слушателей. Внимательность и наблюдательность в сочетании с опытом позволяют оратору уловить настроение публики. Возможно, рассмотрение некоторых вопросов придется сократить или вовсе отказаться от них. Часто удачная шутка может разрядить атмосферу.

После выступления нужно быть готовым к ответам на возникшие у аудитории вопросы.

Критерии оценки сообщений:

Оценка «отлично» выставляется студенту, если: он при ответе демонстрирует

глубокие знания по изученной теме, знание современной и научной литературы, свободно оперирует терминологией и учебным материалом, не опираясь на конспект. Ответ студента развёрнутый, лаконичный, грамотный, подтверждается фактами, примерами. Без затруднений даёт ответы на дополнительные вопросы.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если: он при ответе демонстрирует твёрдые знания по изученной теме, знание основной, наиболее значимых литературных источников, оперирует терминологией и учебным материалом, редко обращается к тексту конспекта. Ответ на поставленный вопрос излагает систематизировано и последовательно, уверенно, но не выводы носят аргументированный и доказательный характер, соблюдает нормы литературного языка. Отвечает на дополнительные вопросы.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если: он при ответе демонстрирует поверхностные знания по изученной теме, оперирует терминологией и учебным материалом только на основе текста конспекта. Ответ студента неразвёрнутый, не подтверждается фактами, примерами, наблюдается нарушение в последовательности изложения, отсутствуют выводы, допускаются нарушения норм литературного языка. Испытывает затруднения при ответе на дополнительные вопросы. Положительная оценка может быть поставлена при условии понимания студентом сущности основных категорий по рассматриваемому и дополнительным вопросам.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если: материал излагается непоследовательно, даже при опоре на текст конспекта, наблюдаются серьёзные пробелы в знаниях изученной темы, незнание основных литературных источников, серьёзные нарушения норм литературного языка. Не может ответить на дополнительные вопросы.

Шкала оценивания письменного задания

Оценка	***Критерий***
«Отлично»	1)Содержание ответа в целом соответствует теме задания. В ответе отражены все дидактические единицы, предусмотренные заданием. Продемонстрировано знание фактического материала, отсутствуют фактические ошибки. 2)Продемонстрировано уверенное владение понятийно- терминологическим аппаратом дисциплины (уместность употребления, аббревиатуры, толкование и т.д.), отсутствуют ошибки в употреблении терминов. Показано умелое использование категорий и терминов дисциплины в их ассоциативной взаимосвязи. Продемонстрировано умение аргументировано излагать собственную точку зрения. Видно уверенное владение освоенным материалом, изложение сопровождено адекватными иллюстрациями (примерами) из практики. 3)Ответ четко структурирован и выстроен в заданной логике. Части ответа логически взаимосвязаны. Отражена логическая структура проблемы (задания): постановка проблемы – аргументация – выводы. Объем ответа укладывается в заданные рамки при сохранении смысла. 4)Высокая степень самостоятельности, оригинальность в представлении материала: стилистические обороты, манера изложения, словарный запас. Отсутствуют стилистические и орфографические ошибки в тексте. Работа выполнена аккуратно, без помарок исправлений

«Хорошо»	1)Содержание ответа в целом соответствует теме задания. Продемонстрировано знание фактического материала, встречаются несущественные фактические ошибки. 2)Продемонстрировано владение понятийно-терминологическим аппаратом дисциплины (уместность употребления, аббревиатуры, толкование и т.д.), отсутствуют ошибки в употреблении терминов. Показано умелое использование категорий и терминов дисциплины в их ассоциативной взаимосвязи. Продемонстрировано умение аргументировано излагать собственную точку зрения. Изложение отчасти сопровождено адекватными иллюстрациями (примерами) из практики. 3)Ответ в достаточной степени структурирован и выстроен в заданной логике без нарушений общего смысла. Части ответа логически взаимосвязаны. Отражена логическая структура проблемы (задания): постановка проблемы – аргументация – выводы. Объемответанезначительнопревышаетзаданныерамкиприсохраненииисмысла. 4)Достаточная степень самостоятельности, оригинальность в представлении материала. Встречаются мелкие и не искажающие смысла ошибки в стилистике, стилистические штампы. Есть 1–2 орфографические ошибки. Работа выполнена аккуратно, без помарок исправлений
«Удовлетворительно»	1)Содержание ответа в целом соответствует теме задания. Продемонстрировано удовлетворительное знание фактического материала, есть фактические ошибки(25–30%). 2)Продемонстрировано достаточное владение понятийно- терминологическим аппаратом дисциплины, есть ошибки в употреблении и трактовке терминов, расшифровке аббревиатур. Ошибки в использовании категорий и терминов дисциплины в их ассоциативной взаимосвязи. Нет собственной точки зрения либо она слабо аргументирована. Примеры, приведенные в ответе в качестве практических иллюстраций, в малой степени соответствуют изложенным теоретическим аспектам. 3)Ответ плохо структурирован, нарушена заданная логика. Части ответа разорваны логически, нет связок между ними. Ошибки в представлении логической структуры проблемы (задания): постановка проблемы – аргументация – выводы. Объем ответа в существенной степени (на 25–30%) отклоняется от заданных рамок. 4)Текст ответа примерно наполовину представляет собой стандартные обороты и фразы из учебника/лекций. Обилие ошибок в стилистике,много стилистических штампов. Есть 3–5 орфографических ошибок. Работа выполнена не очень аккуратно, встречаются помарки исправления

«Неудовлетворительно»	1)Содержание ответа не соответствует теме задания или соответствует ему в очень малой степени Продемонстрировано крайне низкое (отрывочное) знание фактического материала, много фактических ошибок – практически все факты (данные) либо искажены, либо неверны. 2)Продемонстрировано крайне слабое владение понятийно- терминологическим аппаратом дисциплины (неуместность употребления, неверные аббревиатуры, искаженное толкование и т.д.), присутствуют многочисленные ошибки в употреблении терминов. Показаны неверные ассоциативные взаимосвязи категорий и терминов дисциплины. Отсутствует аргументация изложенной точки зрения, нет собственной позиции. Отсутствуют примеры из практики либо они не адекватны. 3)Ответ представляет собой сплошной текст без структурирования, нарушена заданная логика. Части ответа не взаимосвязаны логически. Нарушена логическая структура проблемы (задания): постановка проблемы – аргументация – выводы. Объем ответа более чем в 2 раза меньше или превышает заданный. 4)Текст ответа представляет полную кальку текста учебника/лекций. Стилистические ошибки приводят к существенному искажению смысла. Большое число орфографических ошибок в тексте (более 10 на страницу). Работа выполнена неаккуратно, с обилием помарок исправлений

5. ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ (РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ)

Задание 1. ЗАДАНИЕ ДЛЯ РУБЕЖНОГО КОНТРОЛЯ

Проверяемые результаты обучения: ОК01-05

Методические указания по выполнению контрольной работы.

Обязательными требованиями, предъявляемыми к контрольным работам, являются:

– логическая последовательность изложения материала;

– самостоятельное выполнение работы на основе собранных и обработанных студентом материалов;

– написание вывода, логично вытекающего из раскрытого вопроса; – использование при написании работы не менее 3-5 источников, в том числе: учебных пособий, хрестоматий, материалов интернет-ресурсов.

Шкала оценивания контрольной работы

Оценка	*Критерий*
«Отлично»	1)Содержание ответа в целом соответствует теме задания. В ответе отражены все дидактические единицы, предусмотренные заданием. Продемонстрировано знание фактического материала, отсутствуют фактические ошибки. 2)Продемонстрировано уверенное владение понятийно- терминологическим аппаратом дисциплины (уместность употребления, аббревиатуры, толкование и т.д.), отсутствуют ошибки в употреблении терминов. Показано умелое использование категорий и терминов дисциплины в их ассоциативной взаимосвязи. Продемонстрировано умение аргументировано излагать собственную точку зрения. Видно уверенное владение освоенным материалом, изложение сопровождено адекватными иллюстрациями (примерами) из практики. 3)Ответ четко структурирован и выстроен в заданной логике. Части ответа логически взаимосвязаны. Отражена логическая структура проблемы (задания): постановка проблемы – аргументация – выводы. Объем ответа укладывается в заданные рамки при сохранении смысла. 4)Высокая степень самостоятельности, оригинальность в представлении материала: стилистические обороты, манера изложения, словарный запас. Отсутствуют стилистические и орфографические ошибки в тексте. Работа выполнена аккуратно, без помарок исправлений
«Хорошо»	1)Содержание ответа в целом соответствует теме задания. Продемонстрировано знание фактического материала, встречаются несущественные фактические ошибки. 2)Продемонстрировано владение понятийно-терминологическим аппаратом дисциплины (уместность употребления, аббревиатуры, толкование и т.д.), отсутствуют ошибки в употреблении терминов. Показано умелое использование категорий и терминов дисциплины в их ассоциативной взаимосвязи. Продемонстрировано умение аргументировано излагать собственную точку зрения. Изложение отчасти сопровождено адекватными иллюстрациями (примерами) из практики. 3)Ответ в достаточной степени структурирован и выстроен в заданной логике без нарушений общего смысла. Части ответа логически взаимосвязаны. Отражена логическая структура проблемы (задания): постановка проблемы – аргументация – выводы. Объемответанезначительнопревышаетзаданныерамкиприсохраненииисмысла. 4)Достаточная степень самостоятельности, оригинальность в представлении материала. Встречаются мелкие и не искажающие смысла ошибки в стилистике, стилистические штампы. Есть 1–2 орфографические ошибки. Работа выполнена аккуратно, без помарок исправлений

«Удовлетворительно»	1)Содержание ответа в целом соответствует теме задания. Продемонстрировано удовлетворительное знание фактического материала, есть фактические ошибки(25–30%). 2)Продемонстрировано достаточное владение понятийно- терминологическим аппаратом дисциплины, есть ошибки в употреблении и трактовке терминов, расшифровке аббревиатур. Ошибки в использовании категорий и терминов дисциплины в их ассоциативной взаимосвязи. Нет собственной точки зрения либо она слабо аргументирована. Примеры, приведенные в ответе в качестве практических иллюстраций, в малой степени соответствуют изложенным теоретическим аспектам. 3)Ответ плохо структурирован, нарушена заданная логика. Части ответа разорваны логически, нет связок между ними. Ошибки в представлении логической структуры проблемы (задания): постановка проблемы – аргументация – выводы. Объем ответа в существенной степени (на 25–30%) отклоняется от заданных рамок. 4)Текст ответа примерно наполовину представляет собой стандартные обороты и фразы из учебника/лекций. Обилие ошибок в стилистике,много стилистических штампов. Есть 3–5 орфографических ошибок. Работа выполнена не очень аккуратно, встречаются помарки исправления
«Неудовлетворительно»	1)Содержание ответа не соответствует теме задания или соответствует ему в очень малой степени Продемонстрировано крайне низкое (отрывочное) знание фактического материала, много фактических ошибок – практически все факты (данные) либо искажены, либо неверны. 2)Продемонстрировано крайне слабое владение понятийно- терминологическим аппаратом дисциплины (неуместность употребления, неверные аббревиатуры, искаженное толкование и т.д.), присутствуют многочисленные ошибки в употреблении терминов. Показаны неверные ассоциативные взаимосвязи категорий и терминов дисциплины. Отсутствует аргументация изложенной точки зрения, нет собственной позиции. Отсутствуют примеры из практики либо они не адекватны. 3)Ответ представляет собой сплошной текст без структурирования, нарушена заданная логика. Части ответа не взаимосвязаны логически. Нарушена логическая структура проблемы (задания): постановка проблемы – аргументация – выводы. Объем ответа более чем в 2 раза меньше или превышает заданный. 4)Текст ответа представляет полную кальку текста учебника/лекций. Стилистические ошибки приводят к существенному искажению смысла. Большое число орфографических ошибок в тексте (более 10 на страницу). Работа выполнена неаккуратно, с обилием помарок исправлений

Текст задания

Вариант 1

1. Дать определение понятию «общение»
2. Заполнить пробелы. Деловой конфликт носит …….. характер.
3. Верно или неверно утверждение.

Начало и конец любого выступления запоминается особенно хорошо.

4. Дополнить положение. К видам общения относятся:
5. Выбрать правильный ответ.
Упрямого собеседника легче всего убедить:
а) жизненной ситуацией, фактами;
б) словом;
в) используя приемы воздействия.
6. Соотнести понятие и его определение.

1. Стереотипы	А) эмоциональная оценка каких- либо людей как хороших или плохих, даже не зная ни их самих, ни мотивов их поступков.
2. Предубеждения	Б) привычные упрощенные представления о других группах людей, о которых мы располагаем скудной информацией
3. Установки	В) неосознанная готовность человека определенным привычным образом воспринимать и оценивать каких-либо людей и реагировать определенным, заранее сформированным образом без полного анализа конкретной ситуации.

7. Дать определение понятию «коммуникация»
8. Заполнить пробелы. Негативные фразы и мысли не только ослабляют ….., снижают ….. ….., но и передаются окружающим через выражение …., ….. и звуки …..
9. Верно или неверно утверждение.
Подпирание ладонью щеки- демонстрация внимания.
10. Дополнить положение. В трансактной теории общения Э.Берна выделяют следующие категории:
11. Выбрать правильный ответ.
К свидетельствам уверенности в себе относятся:
а) редкие, но уверенные жесты;
б) твердое рукопожатеие;
в) прямая поза с развернутыми плечами и поднятой головой.
12. Соотнести типы собеседников и их характеристики

1. Незаинтересованный человек	А) Чувствует и ведет себя как личность, стоящая выше остальных
2. Важная птица	Б) Тема беседы его вообще не интересует
3. Почемучка	В) Постоянно сочиняет и задает вопросы по поводу и без.

13. Дать определение понятию «язык»
14. Заполнить пробелы. Существуют прямые и ……. Способы выявления мотивов поведения. Они могут быть …… и ……
15. Верно или неверно утверждение. Трудно общаться с теми, кто все время спорит, но еще труднее с теми, кто со всем соглашается.
16. Дополнить положение. В структуру речевого общения входят:
17. Выбрать правильный ответ. С возрастом эффективность словесных воздействий:
а) уменьшается;

б) увеличивается;
в) остается без изменений.
18. Соотнести зоны дистанции в человеческих контактах и их расстояние

1.Интимная зона	А) 120- 400 см
2. Личная, или персональная, зона	Б) 45-120 см
3. Социальная зона	В) 15- 45 см
4. Публичная зона	Г) свыше 400 см

19. Дать определение понятию «эмпатия»
20. Заполнить пробелы. К межличностным механизмам взаимодействия людей относятся……., ……. и ….. …..
21. Верно или неверно утверждение. Величина межличностной дистанции зависит от вида общения
22. Дополнить положение. Невербальные средства общения изучают следующие науки:
23. Выбрать правильный ответ. Безразличие к словам говорящего вызывают:
а) равнодушный тон, речевые штампы;
б) тавтология, жаргонные слова;
в) обилие иностранных слов, терминов.
24. Соотнести ведущую репрезентативную систему и канал восприятия

1. Визуальная система	А) Слух
2. Аудиальная система	Б) Зрение
3. Кинестетическая система	В) Ощущения

25. Дать определение понятию «деловое общение»
26. Заполнить пробелы. Невербальный язык включает ……, ……, ……, ……., ……., ……
27. Верно или неверно утверждение. Величина межличностной дистанции зависит от вида общения
28. Дополнить положение. Жесты классифицируют на следующие группы: 29. Выбрать правильный ответ. Любая форма словесного общения:
а) требует вежливости, такта, доброжелательности;
б) искренней заинтересованности на лице и в тоне речи;
в) правдивости, полной убежденности в достоверности излагаемого материала.
30. Соотнести типы собеседников и их характеристики

1. Вздорный человек, «нигилист»	А) Доброжелательный и трудолюбивый, стремится к сотрудничеству.
2. Позитивный человек	Б) Чувствует и держится отчужденно, не включается в беседу, замкнут.
3. Хладнокровный, неприступный	В) В ходе беседы несдержан, возбужден и нетерпелив

31. Дать определение понятию «комплименты»
32. Заполнить пробелы. Мешает доброму отношению ….. тон, ….. речи.

33. Верно или неверно утверждение. Руки, сложенные на груди в наполеоновской позе.- защитная позиция или негативное состояние человека. 34. Дополнить положение. К типичным ошибкам слушания можно отнести: 35. Выбрать правильный ответ. Психическое напряжение, усталость, неврозы можно обнаружить по:

а) скованности, сутулости, мышечному напряжению;

б) расслабленным, вялым рукам;

в) раздражительности, безразличному отношению к учебе, работе;

г) равнодушию или, наоборот, чрезмерно ласковому отношению к друзьям и близким.

6. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

6.1. Комплект оценочных материалов предназначен для контроля и оценки результатов освоения учебной дисциплины по специальности СПО 23.02.04

Умения

У 1. применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности

У 2. использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения

Знания

З 1. взаимосвязь общения и деятельности

З 2 цели, функции, виды и уровни общения

З 3 роли и ролевые ожидания в общении

З 4 виды социальных взаимодействий

З 5 механизмы взаимопонимания в общении

З 6 техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения

З 7 этические принципы общения

З 8 источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов

6.2.Вопросы для устного зачета

1. Психологические особенности внушения.
2. Психологические основы механизма внушения.
3. Личностные факторы восприимчивости к психологическому воздействию.
4. Ситуативная восприимчивость к психологическому воздействию.
5. Механизмы психологической защиты в деловом и неформальном общении.
6. Приемы убеждения. Требования к процессу убеждения. Основные правила.
7. Приемы внушения. Особенности суггестивного текста.
8. Психологические особенности убеждения.

9. Сравнительный анализ отдельных механизмов психологического воздействия в деловом общении. Подражание. Заражение. Внушение. Убеждение.
10. Понимание социальной перцепции. Механизмы взаимоотношений в процессе общения.
11. Идентификация. Эмпатия. Рефлексия.
12. Каузальная атрибуция личности. Установки в восприятии человека человеком.
13. «Эффект одеяла». Стереотипизация. Этнические стереотипы. Точность межличностной перцепции.
14. Специфика обмена информацией в коммуникативном процессе.
15. Матрица убеждающей коммуникации К. Ховланда.
16. Оптико-кинетическая система знаков. Паралингвистические и экстралингвистические системы знаков.
17. Место взаимодействия в структуре общения. Формы и нормы совместной деятельности.
18. Теория социального действия (Вебер, Сорокин), перенос во взаимодействии по *Я.* Щепаньскому.
19. Транзактный анализ Э. Берна. Типы взаимодействия: кооперация - конкуренция.
20. Коммуникативные барьеры в общении.
21. Виды общения (межличностное, деловое, духовное и т.д.).
22. Этапы процесса обмена информацией. Обратная связь в коммуникативном процессе.
23. Особенности массовой коммуникации.
24. Потребности и мотивы, реализуемые в общении.
25. Теоретические концепции в психологии общения.
26. Средства невербальной коммуникации. Визуальная, акустическая , тактильная, ольфакторная области.
27. Манипуляция в процессе общения и противостояние манипуляции.
28. Особенности общения в команде.
29. Правила общения по телефону.
30. Проксемика. Какую роль играет расположение собеседников в пространстве.
31. Особенности вербальной коммуникации.
32. Функции невербального общения.
33. Функции вербального общения.
34. Активное и пассивное слушание. Приемы слушания.
35. Какие техники вербализации вы знаете? Приведите примеры.
36. Типы жизненных сценариев. Условия формирования жизненного сценария.
37. Способы диагностики и выявления жизненного сценария.
38. Эффекты и точность социальной перцепции.
39. Аттракция. Факторы, способствующие установлению аттракции.
40. Трудности общения. Деформации общения.

6.3. Задания для промежуточной аттестации.

Цель: Определить уровень усвоения теоретического материала по учебной дисциплине и выявить проблемы усвоения.

Задания состоят из двух частей:

- первая часть (1-10 вопросы) – ответы на тесты;
- вторая часть - 11 вопрос – носит описательно-аналитический характер.

Вариант 1

1. ***Установите соотношение.***

Определите, какой принцип взаимоотношений:

1) принцип «здесь и сейчас»;
2) принцип доверительности;
3) принцип паритетности;
4) принцип проблематизации;
5) принцип персонифицирования.

по смыслу соответствует следующим характеристикам:

А. Доверие к намерениям партнера без оценки его личности.

Б. Психологический настрой на эмоциональное состояние собеседника и собственное психологическое состояние.

В. Общение направлено на общие проблемы и нерешенные вопросы.

Г. Разговор необходимо вести от своего имени, без ссылки на чужое мнение; выражать свои чувства и желания.

Д. Восприятие партнера как равного, имеющего право на собственное мнение и собственное решение.

2. ***В каких ситуациях эффективно использовать перефразирование:***

а) в конце телефонного разговора, если собеседник должен что-то сделать сразу же после завершения разговора;

б) в процессе переговоров, когда требуется полное понимание желаний партнера;

в) в ситуациях, когда протекает острая дискуссия;

г) в ситуациях, когда партнер хочет найти понимание со стороны собеседника.

3. ***Найдите правильный ответ*****.**

Критическая оценка со стороны вашего руководителя обычно проявляется в жесте:

1) руки, скрещенные на груди;
2) указательный палец вытянут вдоль щеки, а остальные располагаются под подбородком.
3) руки, сведенные за спину, при этом одна рука сжимает другую;
4) прикрытие рта ладонью.

4. ***Определите, какая из смысловых характеристик*** **соответствует понятиям:**

а) конфликт, б) внутриличностный конфликт, в) межличностный конфликт, г) межгрупповой конфликт, д) конфликт между группой и личностью:

1. Конфликт, возникающий между людьми из-за несовместимости их взглядов.
2. Столкновение противоположно направленных целей, позиций, мнений, взглядов партнеров по общению.
3. Состояние неудовлетворенности человека какими-либо обстоятельствами его жизни, связанное с наличием у него противоречащих друг другу интересов, стремлений, потребностей.
4. Столкновение противоположно направленных интересов различных групп.
5. Противоречия, возникающие между ожиданиями отдельной личности и сложившимися в группе нормами общения.

5. ***Укажите позиции, которые соответствуют компромиссу***

1. Одна из сторон обладает достаточной властью и авторитетом.
2. Обе стороны обладают одинаковой властью.
3. Обе стороны желают одного и того же, и удовлетворение этого желания имеет большое значение.
4. Когда иного выбора нет и терять уже нечего.
5. Возможность выработать временное решение, поскольку на выработку другого нет времени.
6. Одна из сторон считает, что нет серьезных оснований для продолжения контактов.

6. ***Установите соотношения***

Из предложенных определений выберите те, которые по смыслу подходят к понятиям:

1) «этика»;
2) «нравственность»;
3) «мораль».

А. Устоявшиеся в обществе принципы, нормы, правила поведения.
Б. Осмысление ценности не только самого себя, но и других.
В. Наука, изучающая нравственность**.**

7. *Продолжите предложение.*

Вежливость – это

а*)* выражение уважительного отношения к другим людям и их достоинству.
б) умение держать себя в рамках приличия в любых ситуациях.

8. Жесты, характеризующие желание активных действий, проявляются в позиции:

а) скрещенные руки и ноги;
б) наклон головы;
в) руки на бедрах

9. Как поступают в финале беседы?:
а) принимают окончательное решение;
б) выслушивают доводы собеседника
в) выражают уверенность в успешности будущего сотрудничества
г) демонстрируют свое превосходство
д) излагают свою позицию
е) благодарят партнера за беседу

10. *Установите соотношение*.
Вам предлагается 4 ситуации. Определите, в какой ситуации эффективнее использовать:
а) выяснение;
б) отражение чувств;
в) перефразирование;
г) резюмирование:
1. При коллективном принятии решения, когда рассматриваются различные пути достижения целей и в высказываниях необходимо выделить главное и существенное.
2. При беседе один из партнеров демонстрирует слабое знание обсуждаемой проблемы.
3. В ситуациях острого, эмоционального спора, когда собеседнику показывают, что его чувства понимают.
4. Партнер по общению не «удерживает» главную мысль и перескакивает с одного на другое.

11. Дайте характеристику коммуникативным барьерам и проанализируйте их влияние на выстраивание конструктивного общения.
Вариант 2
1. Установите соотношения
Какие характеристики соответствуют по смыслу следующим механизмам восприятия:
1) идентификации;
2) эмпатии;
3) аттракции;
4) рефлексии.
А. Эмоциональный отклик на проблемы партнера; умение представить, что происходит внутри человека, что он переживает, как оценивает с бытия.
Б. Представляет форму познания другого человека, основанную на возникновении к нему положительных чувств.
В. Отождествление себя с партнером. На основе попытки поставить себя на его место происходит понимание поведения, привычек другого человека.
Г. Способность человека представлять то, как он воспринимается партнером по общению. Это не только знание другого, но и знание того, как другой понимает нас.

2. *Установите соотношение*:
Вам предлагается 4 ситуации. Определите, в какой ситуации эффективнее использовать:
а) выяснение;
б) отражение чувств;
в) перефразирование;
г) резюмирование:
1. При коллективном принятии решения, когда рассматриваются различные пути достижения целей и в высказываниях необходимо выделить главное и существенное.
2. При беседе один из партнеров демонстрирует слабое знание обсуждаемой проблемы.
3. В ситуациях острого, эмоционального спора, когда собеседнику показывают, что его чувства понимают.
4. Партнер по общению не «удерживает» главную мысль и перескакивает с одного на другое.

3. *Жест, при котором собеседник оценивает информацию в процессе делового общения – это*
а) руки, сведенные за спину, при этом одна рука сжимает другую;
б) почесывание подбородка;
в) прикладывание рук к груди.

4. *Выберете правильный ответ*:
Конфликтогены – это слова, действия (бездействие), которые:
а) способствуют возникновению конфликта,
б) препятствуют возникновению конфликта,
в) помогают разрешить конфликт

5. Какая стратегия поведения позволяет выработать навыки рефлексивного слушания, приобрести опыт совместной работы, выработать умения сдерживать свои эмоции:
а) компромисс;
б) сотрудничество;
в) избегание;
г) приспособление;
д) соперничество

6. Закончите предложение, вписав соответствующее слово:
Поиск решения, удовлетворяющий интересы всех сторон – это _____
а) компромисс,
б) сотрудничество,
в) избегание,
г) соперничество,
д) приспособление

7. *Выберете правильный ответ*:

Что, по Вашему мнению, характеризует *предупредительность*:
а) галантность по отношению к дамам;
б) подобострастность;
в) умение оказать небольшую услугу;
г) льстивость;
д) приветливость по отношению к старшему;
е) умение вовремя сгладить неловкость.

8. Укажите, какие позиции при проведении деловой беседы необходимо учитывать:

а) этические нормы и правила;
б) помещение не должно препятствовать установлению атмосферы доверия;
в) начальная фаза беседы задает тон всей дальнейшей беседы;
г) все позиции верны;
д) все позиции неверны.

9. *Установите соотношение*

Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют:
а) сотрудничеству, б) компромиссу, в) избеганию, г) соперничеству, д) приспособлению:
1) Открытая борьба за свои интересы,
2) Поиск решения, удовлетворяющий интересы всех сторон,
3) Стремление выйти из конфликта, не решая его,
4) Урегулирование разногласий через взаимные уступки,
5) Тенденция сглаживать противоречия, поступаясь своими интересами

10. *Закончите предложение, вписав необходимую фразу.*

Эмпатия – это _____
а) отождествление себя с партнером по общению;
б) эмоциональный отклик на проблемы партнера;
в) способность представить, как Вас воспринимает партнер по общению;
г) все ответы верны

11. *Проанализируйте классификацию общения (виды, формы, средства).*

Вариант 3

1. *Найдите правильный ответ*.

Взгляд посетителя офиса направлен сверху вниз. Это указывает на то, что человек проявляет:
а) неуверенность;
б) превосходство и гордость;
в) скрытое наблюдение.

2. *Установите соотношение.*

Вам предлагается 4 ситуации. Определите, в какой ситуации эффективнее использовать:
а) выяснение;
б) отражение чувств;
в) перефразирование;

г) резюмирование:
1. При коллективном принятии решения, когда рассматриваются различные пути достижения целей и в высказываниях необходимо выделить главное и существенное.
2. При беседе один из партнеров демонстрирует слабое знание обсуждаемой проблемы.
3. В ситуациях острого, эмоционального спора, когда собеседнику показывают, что его чувства понимают.
4. Партнер по общению не «удерживает» главную мысль и перескакивает с одного на другое.

3. ***Определите, в каких ситуациях может быть эффективно нерефлексивное слушание:***

а) У вашего коллеги плохое настроение и нет желания разговаривать
б) Сослуживцу необходимо высказаться о «наболевшем»
в) Секретарь стремится получить активную поддержку со стороны руководителя
г) Ваш друг переполнен эмоциями по поводу предстоящего экзамена в Вуз и стремится, как можно скорее, высказаться по этому событию**.**

4. Неполная посадка на стуле, при которой туловище наклонено вперед, руки опираются на колени, а ноги – на пол, так, что одна нога выступает чуть вперед, оставляя другую позади, характеризует позу:

а) открытости;
б) готовности;
в) защиты

5. Укажите позиции, которые соответствуют компромиссу:

1. Одна из сторон обладает достаточной властью и авторитетом
2. Обе стороны обладают одинаковой властью
3. Обе стороны желают одного и того же, и удовлетворение этого желания имеет большое значение
4. Когда иного выбора нет и терять уже нечего
5. Возможность выработать временное решение, поскольку на выработку другого нет времени
6. Одна из сторон считает, что нет серьезных оснований для продолжения контактов.

6. Определите, чего нельзя допускать в условиях конфликта:

а) преувеличивать свои заслуги,
б) обрушивать на партнера множество претензий,
в) исходить из добрых намерений партнера,
г) видеть все только со своей позиции,
д) учитывать интересы партнера по общению,
е) критически оценивать партнера.

7. Установите соотношение

Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют:

а) сотрудничеству, б) компромиссу, в) избеганию, г) соперничеству, д) приспособлению:
1) Открытая борьба за свои интересы,
2) Поиск решения, удовлетворяющий интересы всех сторон,
3) Стремление выйти из конфликта, не решая его,
4) Урегулирование разногласий через взаимные уступки,
5) Тенденция сглаживать противоречия, поступаясь своими интересами

8. Выберете позиции, которые способствуют атмосфере доброжелательности во время деловой беседы?
а) пунктуальность;
б) правильность выбора места проведения беседы;
в) интерьер помещения;
г) установление контакта с партнером;
д) форма диалога;
е) использование обращения по имени;
ж) все ответы верны;
з) все ответы неверны

9. ***Выберете правильный ответ***.
Что, по Вашему мнению, характеризует *предупредительность:*
а) галантность по отношению к дамам;
б) подобострастность;
в) умение оказать небольшую услугу;
г) льстивость;
д) приветливость по отношению к старшему;
е) умение вовремя сгладить неловкость.

10. ***Определите, что характеризует: «Способность человека представлять то, как он воспринимается партнером по общению. Знание не только другого, но и знание того, как другой понимает нас»:***
а) идентификацию;
б) эмпатию;
в) аттракцию;
г) рефлексию.

11. ***Опишите приемы повышения эффективности общения.***

Вариант 4

1. ***Какой принцип взаимоотношений применяет собеседник в следующей ситуации:***
«Разговор ведет от своего имени, без ссылки на чужое мнение при этом выражает свои чувства и желания»
1) принцип «здесь и сейчас»;
2) принцип доверительности;
3) принцип паритетности;
4) принцип проблематизации;

5) принцип персонифицирования.

2. ***Установите соотношения***
Какие понятия по смыслу соответствуют:
а) выяснению;
б) отражению чувств;
в) перефразированию;
г) резюмированию
1. Слушание, в процессе которого подытоживаются основные мысли и идеи собеседника.
2.Стремление показать собеседнику, что мы понимаем его состояние (чувства, эмоции).
3.Обращение к собеседнику за некоторыми уточнениями.
4.Пересказывание мысли собеседника своими словами для проверки точности понимания.
3. ***Определите ситуацию, в которой эффективнее использовать выяснение*****:**
1. При коллективном принятии решения, когда рассматриваются различные пути достижения целей и в высказываниях необходимо выделить главное и существенное.
2. При беседе один из партнеров демонстрирует слабое знание обсуждаемой проблемы.
3. В ситуациях острого, эмоционального спора, когда собеседнику показывают, что его чувства понимают.
4. Партнер по общению не «удерживает» главную мысль и перескакивает с одного на другое.

4. Укажите позиции, которые соответствуют компромиссу
1. Одна из сторон обладает достаточной властью и авторитетом
2. Обе стороны обладают одинаковой властью
3. Обе стороны желают одного и того же, и удовлетворение этого желания имеет большое значение
4. Когда иного выбора нет и терять уже нечего
5. Возможность выработать временное решение, поскольку на выработку другого нет времени
6. Одна из сторон считает, что нет серьезных оснований для продолжения контактов.
5. Закончите предложение
Урегулирование разногласий через взаимные уступки – это
а) компромисс;
б) сотрудничество;
в) избегание;
г) приспособление;
д) соперничество

6. Выявите, как поступают в финале беседы?:
а) принимают окончательное решение;
б) выслушивают доводы собеседника
в) выражают уверенность в успешности будущего сотрудничества
г) демонстрируют свое превосходство
д) излагают свою позицию
е) благодарят партнера за беседу

7. Какое состояние собеседника может характеризовать поза: напряженно выпрямленное туловище, ноги плотно стоящие на полу, взгляд отсутствующий?
а) отсутствие интереса;
б) отключение от проблем с демонстрацией внимательного слушания;
в) недостаток уверенности.

8. Что означает, «Рука, поданная для рукопожатия вертикально»:
а) превосходство;
б) партнерское отношение;
в) стремление к подчинению

9. Установите соотношения
Какие характеристики соответствуют по смыслу следующим механизмам восприятия:
1) идентификации;
2) эмпатии;
3) аттракции;
4) рефлексии.
А. Эмоциональный отклик на проблемы партнера; умение представить, что происходит внутри человека, что он переживает, как оценивает с бытия.
Б. Представляет форму познания другого человека, основанную на возникновении к нему положительных чувств.
В. Отождествление себя с партнером. На основе попытки поставить себя на его место происходит понимание поведения, привычек другого человека.
Г. Способность человека представлять то, как он воспринимается партнером по общению. Это не только знание другого, но и знание того, как другой понимает нас.

10. Укажите, какие позиции при проведении деловой беседы необходимо учитывать:
а) этические нормы и правила;
б) помещение не должно препятствовать установлению атмосферы доверия;
в) начальная фаза беседы задает тон всей дальнейшей беседы;
г) все позиции верны;
д) все позиции неверны**.**

11. ***Опишите законы аргументации и убеждения и проанализируйте рекомендации специалистов при аргументации.***

6.4. Критерии оценки

Оценка	Критерии оценивания
«Отлично»	Студент глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач, подтверждает полное освоение требований, предусмотренных программой экзамена.
«Хорошо»	Студент показывает твердое знания материала, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения, допуская некоторые неточности; демонстрирует хороший уровень освоения материала, информационной и коммуникативной культуры и в целом подтверждает освоение требований, предусмотренных программой экзамена.
«Удовлетворительно»	Студент показывает знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, в целом, не препятствует усвоению последующего программного материала, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ, подтверждает освоение требований, предусмотренных программой экзамена на минимально допустимом уровне.
«Неудовлетворительно»	Студент не знает значительной части программного материала (менее 50% правильно выполненных заданий от общего объема работы), допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы, не подтверждает освоение требований, предусмотренных программой экзамена.

6. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБУЧЕНИЯ. ПЕРЕЧЕНЬ РЕКОМЕНДУЕМЫХ УЧЕБНЫХ ИЗДАНИЙ И ИНТЕРНЕТ-РЕСУРСОВ

Основная литература:

1. Мандель Б.Р. Психология общения: история и проблематика: учебное пособие для обучающихся в системе среднего профессионального образования. – Москва; Германия: Директ-Медиа, 2018.
2. Гарькуша О.Н. Профессиональное общение. – Москва: РИОР, 2018. – 112 с.

3. Жарова М.Н. Психология общения. – Москва: Академия, 2017. – 256 с.

4. Шеламова Г.М. Психология общения: учебник / Г.М. Шеламова. – Москва: Академия, 2020. – 128 с.

Дополнительная литература:

1. Рамендик, Д. М. Психология делового общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. М. Рамендик. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 207 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06312-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/470462 (дата обращения: 31.10.2021).

2. Столяренко Л.Д. Психология общения: учебник (СПО). / Л.Д.Столяренко, С.И. Самыгин. – Ростов н /Д: Феникс, 2013.

3. Еникеев М.И. Общая и социальная психология: учебник / - М.: Норма: ИНФРА –М, 2015.

4. Столяренко Л.Д. Социальная психология: Учеб. пособие. – М.: Наука-Спектр, 2016.

Электронные издания (электронные ресурсы)

1. Портал психологии – «Psychology.ru»: [Электронный ресурс] - Режим доступа: http://www.psychology.ru

2. Журнал «Psychologies»: [Электронный ресурс] - Режим доступа: http://www.psychologies.ru

3. Электронная библиотека учебников: [Электронный ресурс] - Режим доступа: http://studentam.net/

4. Библиотека Гумер - гуманитарные науки: [Электронный ресурс] - Режим доступа: http://www.gumer.info/

5. Портал «Социально-гуманитарное образование»: http://www.humanities.edu.ru

6. Федеральный портал «Российское образование»: http://www.edu.ru

7. Электронная гуманитарная библиотека: http://www.gumfak.ru/

8. Электронная библиотека: www.gumer.info

9. Портал словарей: www.slovari.yandex.ru

10. Федеральное хранилище «Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов»: http://school-collection.edu.ru