

**ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ  
АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
«ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ ЭКОНОМИКИ И ПРАВА»  
ПО АНО ПКЭИП**

**Утверждаю:**

Директор ПО АНО ПКЭИП

\_\_\_\_\_  
Л.Д. Джавадова

Протокол № \_\_\_\_\_ от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2023г.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
по общепрофессиональной дисциплине  
ОП.ОО. 01 «Психология делового общения»**

**для специальности:**

43.02.10 Туризм

**квалификация:**

специалист по туризму

г. Дербент

Фонд оценочных средств (далее - ФОС) по данной учебной дисциплине разработан в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования (далее ФГОС СПО) и учетом Профессионального стандарта.

Фонд оценочных средств по оценке результатов освоения данной учебной дисциплины представляет собой совокупность комплектов оценочных средств, предназначенных для оценки уровня достижения обучающимся установленных результатов обучения.

Настоящий Фонд оценочных средств является неотъемлемым приложением к рабочей программе данной учебной дисциплины.

На данный Фонд оценочных средств распространяются все реквизиты и материалы, утвержденные и представленные в РП по данной учебной дисциплине.

**Организация-разработчик:** Профессиональная образовательная автономная некоммерческая организация «Педагогический колледж экономики и права».

## 1. Паспорт фонда оценочных средств

### 1.1. Область применения

Фонд оценочных средств (ФОС) предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины «Психология делового общения».

ФОС включает контрольные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации в форме экзамена.

ФОС разработан на основании положений:

- основной профессиональной образовательной программы по специальности 43.02.10 Туризм
- программы учебной дисциплины «Психология делового общения».

### 1.2. Результаты освоения учебной дисциплины «Психология делового общения»

В процессе освоения дисциплины у студентов должны быть **сформированы элементы общих компетенций (ОК)**, включающими в себя способность:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

Специалист по туризму (базовой подготовки) должен обладать **профессиональными компетенциями**, соответствующими видам деятельности:

Предоставление турагентских услуг.

ПК 1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.

ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах.

ПК 1.3. Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.

ПК 1.4. Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя.

Предоставление услуг по сопровождению туристов.

ПК 2.1. Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут.

- ПК 2.2. Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.  
 ПК 2.3. Координировать и контролировать действия туристов на маршруте.  
 ПК 2.4. Обеспечивать безопасность туристов на маршруте.  
 ПК 2.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.  
 Предоставление туроператорских услуг.  
 ПК 3.1. Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта.  
 ПК 3.4. Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта.  
 Управление функциональным подразделением организации.  
 ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения.  
 ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.

Предметом оценки служат умения и знания, предусмотренные ФГОС по дисциплине «Психология делового общения», направленные на формирование общих компетенций

Результаты (освоенные общие и профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	Демонстрация устойчивого интереса к будущей профессии. Проявление инициативы в аудиторной и внеаудиторной самостоятельной работе
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	Систематическое планирование собственной учебной деятельности в соответствии с планом. Грамотное определение методов и способов выполнения учебных задач. Структурирование объема работы и выделение приоритетов. Осуществление самоконтроля в процессе выполнения работы и ее результатов
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	Признание наличия проблемы и адекватная реакция на нее. Выстраивание вариантов альтернативных действий в случае возникновения нестандартных ситуаций
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	Нахождение и использование разнообразных источников информации. Грамотное определение типа и формы необходимой информации. Получение нужной информации и сохранение ее в удобном для работы формате. Определение степени достоверности и актуальности информации. Извлечение ключевых фрагментов и основного содержания из всего массива информации
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	Грамотное применение программного обеспечения для сбора, хранения и обработки информации, подготовки самостоятельных работ различного уровня

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	Положительная оценка вклада членов команды в общекомандную работу. Использование знания сильных сторон, интересов и качеств, которые необходимо развивать у членов команды, для определения персональных задач в общекомандной работе. Формирование понимания членами команды личной и коллективной ответственности. Демонстрация навыков эффективного общения
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.	Демонстрация способности контролировать и корректировать работу коллектива. Демонстрация самостоятельности в принятии ответственных решений. Демонстрация ответственности за принятие решений на себя, если необходимо продвинуть дело вперед
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	Способность к организации и планированию самостоятельных работ при изучении учебной дисциплины. Эффективный поиск возможностей развития профессиональных навыков. Разработка, регулярный анализ и совершенствование плана личностного развития и повышения квалификации
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	Проявление готовности к освоению новых технологий в профессиональной деятельности

## 2. Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины

В результате освоения дисциплины студент должен

### **уметь:**

планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение;  
применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета;  
использовать эффективные приемы управления конфликтами;

В результате освоения дисциплины студент должен

### **знать:**

цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта;  
нормы и правила профессионального поведения и этикета; механизмы взаимопонимания в общении;  
техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения;  
влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; закономерности формирования и развития команды.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Основные показатели оценки результатов
У1. планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение У2. Применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности	Правильность выбора и использования приемов эффективного общения в профессиональной деятельности
У3. Использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	Правильность использования приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения
У4 Устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета	Правильность установки деловых контактов с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета
У5 Использовать эффективные приемы управления конфликтами	Правильность использования эффективных приемов управления конфликтами
31. Цели, функции, виды и уровни общения	Описание целей, функций, видов и уровней общения
32. Роли и ролевые ожидания в общении	Описание основных ролей и ролевых ожиданий в общении
33. Специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта	Описание основных видов социальных взаимодействий
34. Нормы и правила профессионального поведения и этикета	Понимание норм и правил профессионального поведения и этикета
35. Механизмы взаимопонимания в общении	Описание механизмов взаимопонимания в общении
36. Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения	Описание техник и приемов общения, определение правил слушания, ведения беседы, основ убеждения
37. Этические принципы общения	Содержание этических принципов общения
38. Влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения	Понимание влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения
39. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	Описание причин конфликтов, видов конфликтов, знание способов разрешения конфликтных ситуаций
310. Закономерности формирования и развития команды	Описание закономерности формирования и развития команды

### **3. Формы контроля и оценки результатов освоения учебной дисциплины**

#### **3.1 Комплект контрольно-оценочных средств для проведения текущей аттестации**

##### **3.1.1 Практические занятия**

###### **Методические рекомендации по выполнению практической работы:**

- 1) прежде чем начать выполнение задания, внимательно прочитайте вопрос, осмыслите его, сформулируйте ответ в устной форме и зафиксируйте его письменно;
- 2) ответ на вопрос должен быть кратким, но содержательным, если иного не требуется в самом задании;
- 3) формулировка ответа должна быть четкой и доступной для понимания;
- 4) письменное выполнение заданий возможно в произвольном порядке при сохранении нумерации.

###### **Критерии оценки:**

**Оценка «отлично»** выставляется, студент активно дает полные ответы на все вопросы, показывает при этом глубокое овладение материалом, проявляет умение самостоятельно и аргументировано излагать материал и давать аргументированные пояснения своего ответа на вопросы, может привести примеры, анализировать информацию, делать самостоятельные обобщения и выводы.

**Оценка «хорошо»** выставляется при условии соблюдения следующих требований: даны ответы на все вопросы, изложения материала логические, обоснованные фактами и примерами, студент обнаружил теоретические знания, но недостаточно владеет умением анализировать информацию, в ответах допущены неточности, некоторые незначительные ошибки, имеет место недостаточная аргументированность при изложении материала.

**Оценка «удовлетворительно»** выставляется в том случае, когда студент недостаточно овладел сутью материала по данной теме, ответил на большую часть вопросов, но ответы даны краткие, без аргументированного пояснения или допущены ошибки при освещении теоретического материала.

**Оценка «неудовлетворительно»** выставляется в случае, когда студент обнаружил несостоятельность осветить вопросы или вопросы освещены неправильно, бессистемно, с грубыми ошибками, отсутствуют понимание основной сути вопросов, неумение делать выводы, обобщения.

###### **Тема 1.1 Общение как предмет исследования.**

###### **Значение общения в развитии личности.**

###### **Практическое занятие №1. «Потребности в общении»**

###### **Время на выполнение 1 час**

Цель занятия: определение уровня развития собственных коммуникативных и организаторских умений; отношения к себе других людей; формирование способности к самоанализу.

Выполните следующие задания.

Инструкция. Внимательно прочитайте вопросы. Если ваш ответ на вопрос положителен, то поставьте в таблице для ответов знак «+», если отрицательный — то «-».

1. Много ли у вас друзей, с которыми вы постоянно общаетесь?
2. Часто ли вам удается склонить большинство своих друзей к принятию ими вашего решения?
3. Долго ли вас беспокоит чувство обиды, причиненное вам кем-то из ваших друзей?
4. Всегда ли вам трудно ориентироваться в создавшейся критической ситуации?

5. Есть ли у вас стремление к установлению новых знакомств с разными людьми?
6. Нравится ли вам заниматься общественной работой?
7. Верно ли, что вам приятнее и проще проводить время с книгами или за каким-либо другим занятием, чем общаться 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 друзьями 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 было бы выполнять сегодня?
13. Легко ли вам удается устанавливать контакты с незнакомыми людьми?
14. Стремитесь ли вы добиваться того, чтобы ваши друзья действовали в соответствии с вашим мнением?
15. Трудно ли вы осваиваетесь в новом коллективе?
16. Верно ли, что у вас не бывает конфликтов с друзьями 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 друзьями?
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 друзей?
35. Правда ли, что вы не чувствуете себя достаточно уверенным и спокойным человеком, 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 друзей?  
 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 вопросы №1, 5, 9, 13, 17, 21, 25, 29, 33, 37 и за каждый ответ «нет» на вопросы № 3, 7, 11, 15, 19, 23, 27, 31, 35, 39. Коэффициент коммуникативности ( $K_k$ ) определяют по формуле:

$K_k = t/20$ , где  $t$  — количество совпавших с «ключом» ответов.

Если  $K_k$  соответствует:

- 0,10 — 0,45 — низкий уровень;  
 0,46 — 0,55 — уровень ниже среднего;  
 0,56 — 0,65 — средний уровень;  
 0,66 — 0,75 — высокий уровень;  
 0,76 — 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 с трудом переживает обиды.

Средние — человек общительный, разговорчивый (особенно в кругу знакомых людей), круг знакомств не ограничивает.

Высокие — человек общительный, не теряет в новой обстановке, быстро находит друзей, в общении проявляет инициативу, старается 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 вопросы № 2, 6, 10, 14, 18, 22, 26, 30, 34, 38 и за каждый ответ «нет» на вопросы № 4, 8, 12, 16, 20, 24, 28, 32, 36, 40. Коэффициент организаторских способностей ( $K_0$ ) определяют по формуле:

$K_0 = t/20$ , где  $t$  — количество ответов, совпавших с «ключом».

Если  $K_0$  соответствует:

- 0,20 — 0,55 — низкий уровень;  
 0,56 — 0,65 — уровень ниже среднего;  
 0,66 — 0,70 — средний уровень;  
 0,71 — 0,80 — высокий уровень;  
 0,81 — 1,00 — очень высокий уровень.

Организаторские способности — это способности 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.

Следует помнить, что при наличии целеустремленности и надлежащих условий деятельности данные склонности могут развиваться.

**Тема 1.2. Основные понятия общения. Общение и деятельность. Виды общения.**

**Тема 1.3. Теория социальных ролей, механизмы общения. Стили общения**

**Практическое занятие №2. «Виды общения» «Основные понятия общения»**

**Время на выполнение 1 час**

Цель занятия: диагностика уровня эмпатических способностей (Методика диагностики уровня эмпатических способностей В.В. Бойко). Анализ полученных результатов

Выполните следующие задания.

Оцените, свойственны ли вам следующие особенности, согласны ли вы с утверждениями (ответ "да" или "нет").

*Тестовый материал (вопросы).*

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 случайными 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 членовсемьи.
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

#### *Ключ к тесту.*

Подсчитывается число правильных ответов по каждой шкале, а затем определяется суммарная оценка. Оценки по каждой шкале могут варьировать от 0 до 6 баллов и указывают на значимость конкретного параметра в структуре эмпатии.

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. В данной методике в структуре эмпатии различаются 6 тенденций (шкал).

*Рациональный канал эмпатии* характеризует направленность внимания, восприятия и мышления эмпатирующего на сущность любого другого человека — на его состояние, проблемы, поведение. Это спонтанный интерес к другому, открывающий шлюзы эмоционального и интуитивного отражения партнера. В рациональном компоненте эмпатии не следует искать логику или мотивацию интереса к другому. Партнер привлекает внимание своей бытийностью, что позволяет эмпатирующему непредвзято выявлять его сущность.

*Эмоциональный канал эмпатии.* Фиксируется способность эмпатирующего входить в одну эмоциональную "волну" с окружающими — сопереживать, соучаствовать. Эмоциональная отзывчивость в данном случае становится средством “вхождения” в энергетическое поле партнера. Понять его внутренний мир, прогнозировать поведение и

эффективно воздействовать возможно только в том случае, если произошла эмоциональная подстройка к эмпатируемому.

Соучастие и сопереживание выполняют роль связующего звена, проводника от эмпатирующего к эмпатируемому и обратно.

*Интуитивный канал эмпатии.* Балльная оценка свидетельствует о способности человека видеть поведение партнеров, действовать в условиях нехватки объективной информации о них, опираясь на опыт, хранящийся в подсознании. На уровне интуиции формируются различные сведения о партнерах. Интуиция менее зависит от стереотипов, чем осмысленное понимание партнеров.

*Установки, способствующие или препятствующие эмпатии,* соответственно, облегчают или затрудняют действие всех эмпатических каналов. 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 умонастроения резко ограничивают диапазон эмоциональной отзывчивости и эмпатического восприятия. Напротив, различные каналы эмпатии действуют активнее и надежнее, если нет препятствий со стороны установок личности.

*Проникающая способность* в эмпатии расценивается как важное коммуникативное свойство человека, позволяющее создавать атмосферу открытости, доверительности, задушевности.

Каждый из нас своим поведением и отношением к партнерам способствует словесно - эмоциональному обмену или препятствует ему. Расслабление партнера содействует эмпатии, а атмосфера напряженности, неестественности, подозрительности препятствует раскрытию и эмпатическому постижению.

*Идентификация* — еще одно неперемное условие успешной эмпатии. Это умение понять другого на основе со переживаний, постановки себя на место партнера. В основе идентификации легкость, подвижность и гибкость эмоций, способность к подражанию.

Шкальные оценки выполняют вспомогательную роль и интерпретации основного показателя — уровня эмпатии. Суммарный показатель теоретически может изменяться и пределах от 0 до 36 баллов.

30 баллов и выше — очень высокий уровень эмпатии;

29-22 — средний;

21-15 — заниженный;

менее 14 баллов — очень низкий.

### **Практическое занятие №3. «Механизмы общения»; «Стили общения»**

**Время на выполнение 1 час**

Цель занятия: Самодиагностика способности к слушанию. Выполните следующие задания (на выбор).

#### **1. Тест «Умеете ли Вы правильно слушать»**

Инструкция. На вопросы теста следует отвечать одним из следующих слов: «всегда», «почти всегда», «редко», «никогда». Поставьте за ответ «всегда» — 4 балла, за ответ «почти всегда» — 3 балла, «редко» — 2 балла, «никогда» — 1 балл.

1. Даю ли я возможность говорящему выразить его мысли полностью, не перебивая?

2. Слушаю ли я «между строк», особенно беседуя с людьми, в словах которых часто содержится скрытый смысл?

3. Пытаюсь ли я активно развивать способность к запоминанию услышанной информации?

4. Записываю ли я наиболее важные детали сообщения?

5. Записывая сообщение, концентрируюсь ли я на фиксации главных фактов и

ключевых фраз?

6. Резюмирую ли я говорящему существенные детали его сообщения до того, как разговор окончен, чтобы убедиться в правильном понимании?

7. Удерживаюсь ли я оттого, чтобы оставить говорящего, когда нахожу его сообщение скучным, монотонным, неясным или в силу того, что лично не знаю или не люблю собеседника?

8. Избегаю ли я проявления враждебности или эмоционального возбуждения, когда взгляды говорящего отличаются от моих собственных.

9. Игнорирую ли я отвлекающегося во время совещания слушателя?

10. Выражаю ли я подлинный и искренний интерес к тому, что говорит другой, или к беседе других людей?

Обработка результатов.

*32 и более баллов* — вы идеальный слушатель;

*27—31 балл* — вы слушатель выше среднего уровня;

*22—26 баллов* — вы нуждаетесь в дополнительном обучении и должны сознательно практиковаться в слушании. Это сигнал, что есть серьезные недостатки, которые можно и нужно ликвидировать;

*21 и менее баллов* — многие из сообщений, которые вы получаете, вами воспринимаются в искаженном виде, не полно, не адекватно. Нужна серьезная работа над собой.

Целенаправленно работая над искоренением ответов «никогда» и «редко», вы сможете значительно улучшить каждодневные взаимоотношения с коллегами, подчиненными и руководителями.

## 2.Тест: Оцените свое умение слушать

**Цель:** самооценка уровня умения слушать

**Инструкция:** На 10 вопросов следует дать ответы, которые оцениваются:

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

**Перечень вопросов:**

1. Стараюсь ли вы «свернуть» беседу в тех случаях, когда тема (или собеседник) неинтересны вам?

2. Раздражают ли вас манеры вашего партнера по общению?

3. Может ли неудачное выражение другого человека спровоцировать вас на резкость или грубость?

4. Избегаете ли вы вступать в разговор с неизвестным или малознакомым вам человеком?

5. Имеете ли вы привычку перебивать говорящего?

6. Делаете ли вы вид, что внимательно слушаете, а сами думаете совсем о другом?

7. Меняете ли вы тон, голос, выражение лица в зависимости от того, кто ваш собеседник?

8. Меняете ли вы тему разговора, если он коснулся неприятной для вас темы?

9. Поправляете ли вы человека, если в его речи встречаются неправильно произнесенные слова, названия, вульгаризмы?

10. Бывает ли у вас снисходительный тон с оттенком пренебрежения и иронии по отношению к тому, с кем вы говорите?

## **Обработка и интерпретация**

Чем больше баллов, тем в большей степени развито умение слушать. Если набрано более 62 баллов, то слушатель «выше среднего уровня».

### **3. «Невербальная коммуникация»**

#### **Время на выполнение 1 час**

Цель занятия: отработка основных понятий по теме, закрепление изученного материала. Невербальное поведение человека неразрывно связано с его психическими состояниями и служит средством их выражения. На основе невербального поведения раскрывается внутренний мир личности.

#### **Задание 1. Ответьте на следующие вопросы.**

1. Насколько эффективным средством общения являются жесты?
2. В чем проявляются их недостатки и ограниченность?
3. Какого рода просьбы или требования легче всего передать жестами?
4. Какие — труднее всего?
5. Какие из них вообще невозможно выразить жестом?
6. Могут ли жесты передать эмоции?
7. Тот, кто активно жестикулирует, вам приятен?

**Паралингвистическая и экстралингвистическая** системы знаков представляют собой также "добавки" к вербальной коммуникации. Паралингвистическая система - это система вокализации, т.е. тембр (качество) голоса, его диапазон, тональность. Экстралингвистическая система – включение в речь пауз, а также других средств, например покашливание, плач, смех.

**Задание 2. В одной из песен призывают: «Давайте делать паузы в словах...» Нужны ли они в разговоре? Поясните функцию пауз на следующих примерах.**

1. В «Записных книжках» К. С. Станиславского мы встречаем незатейливый совет старого актера молодой громкоголосой дебютантке: «Не голос усиливай — может пропасть правда, — говори реже».

2. В диалоге паузы избегают те, кто чувствует себя тревожно и боится «зависнуть в пустоте» или спровоцировать опасный поворот в беседе. А.Моруа писал: «Женщина, которая страшится объяснения в любви или сцены ревности, должна любой ценой не допускать в разговоре пауз. Пока люди молчат, у них есть время принять решение; кроме того, затянувшаяся пауза позволяет резко изменить тон беседы, и это не звучит диссонансом».

3. Для чего нужны паузы в разговоре?

**Задание 3.** В XVIII в. известный политик граф Честерфилд, готовя сына к дипломатической карьере, писал ему: «Говоря с людьми, всегда смотри им в глаза; если ты этого избегаешь, люди начинают думать, что ты считаешь себя в чем-то виноватым; к тому же ты теряешь возможность узнавать по выражению лиц, какое впечатление на них производят твои слова». Как вы считаете, граф дал сыну хороший совет? Какие бы рекомендации дали дипломатам вы?

К **такесическим средствам общения** относятся динамические прикосновения в форме рукопожатия, похлопывания, поцелуя. Доказано, что динамические прикосновения являются необходимой формой стимуляции общения. Использование человеком в общении динамических прикосновений определяется многими факторами. Среди них особую силу имеют статус партнера, возраст, пол, степень знакомства.

**Задание 6. Что говорят нам мимика и жесты? Выберите наиболее правильные, с вашей точки зрения, варианты для следующих утверждений:**

1. **Вы считаете, что мимика и жесты это - ...** а) спонтанное выражение душевного состояния человека в данный конкретный момент; б) дополнение к речи; в) предательское проявление нашего самосознания; г) отпечаток культуры и происхождения, который трудно скрыть; д) все ответы верны; е) все ответы неверны.

2. У женщин по сравнению с мужчинами язык мимики и жестов... а) более выразителен; б) менее выразителен; в) более сложен; г) более многозначен; д) более индивидуален; е) всеответы верны; ж) все ответы неверны.
3. Какая мимика и какие жесты во всем мире значат одно и то же: а) качание головой из стороны в сторону; б) кивок головой вверх-вниз; в) когда морщат нос; г) когда поднимают вверх указательный палец; д) когда хмурят лоб; е) когда подмигивают; ж) когда улыбаются; з) ответы верны; и) все ответы неверны.
4. Какая часть тела «выразительнее» всего: а) ноги; б) руки; в) пальцы; г) плечи; д) кисти рук; е) ступни; ж) все ответы верны; з) все ответы неверны.
5. Какая часть человеческого лица наиболее «информативна»: а) лоб; б) глаза; в) губы; г) брови; д) нос; е) уголки рта; ж) все ответы верны; з) все ответы неверны.
6. Когда люди видят человека в первый раз, то они обращают в первую очередь на... а) одежду; б) походку; в) внешность; г) осанку; д) манеры; е) речь; ж) деятельность; з) все ответы верны; и) все неверны.
7. Если собеседник, говоря с вами, отводит глаза, то вы делаете вывод о его... а) нечестности; б) неуверенности в себе; в) комплексе неполноценности; г) сосредоточенности; д) шизоидной акцентуации; е) все ответы верны; ж) все ответы неверны.
8. Преступника всегда легко узнать по внешнему виду, так как у него... а) злой взгляд; б) взгляд исподлобья; в) низкий лоб; г) бегающие глаза; д) циничная ухмылка; е) шишковатый череп; ж) руки с наколками; з) бритая голова; и) все ответы верны; к) все ответы неверны.
9. Мужчина сочтет женское поведение призывным и эротическим, если женщина... а) будет раскачивать на ноге туфельку; б) засунет руки в передние карманчикитесно облетающих ее джинсов; в) будет посасывать дужки своих очков; г) обхватит себя обеими руками; д) будет встряхивать волосами; е) обхватит пальцами свой подбородок; ж) сядет, подобрав одну ногу под себя; з) станет крутить браслеты на запястье и кольца на пальцах; и) всеответы верны; к) все ответы неверны.
10. Большинство используемых жестов и поз... а) передаются из поколения в поколение; б) заучены с детства от родителей; в) подсмотрены у других и заучены; г) заложены в человеке от природы; д) имеют национально-культурную специфику; е) все ответы верны; ж) все ответы не верны.

#### 4.«Письменная коммуникация»

**Время на выполнение** 1 час

Цель занятия: отработка навыков ведения деловой переписки

**Подумай и выполни задание**

Перепишите следующие предложения так, чтобы они соответствовали десяти характерным особенностям эффективных письменных коммуникаций. В каждом из предложений присутствует по крайней мере одна ошибка.

- Наш региональный директор, девушка, имеющая много лет опыта, проверит ваши счета.
- Если вы срочно не заплатите, вы не получите существенной скидки.
- Ввиду того что товар находился у вас только шесть месяцев, совершенно ясно, что ремонтбудет в рамках гарантии.
- Если работник имеет жалобу, работник должен доставить эту жалобу в комитет по жалобам.
- Ньюхая вино, полицейский арестовал водителя.
- Членам Совета попечителей верится, что новый план будет работать.
- Несмотря на вашу задержку с оплатой счета, мы не закроем счет.
- На этот раз я могу сказать, что юрист может обеспечить решение этой

проблемы, но что оно обязательно должен быть специалистом по налогам.

- Из этой политики не может существовать исключений.
- Полный отчет будет послан вам председателем департамента.
- Вам не разрешается пропускать работу, если у вас нет уважительной причины.
- В настоящий момент консенсус мнений таков, что текучесть кадров будет

расти в течение мая месяца.

- Ваша работа была целиком неудовлетворительна.
- Отчет был предназначен для Анны и меня, а не для Ивана и Петра.
- Каждая из следующих страниц была вычитана в гранках редакторами.
- В соответствии с вашим запросом мы прикладываем сюда отчет об

инвентаризации запасов.

- Курение запрещено везде, кроме холла.

### 5. «Деловое письмо»

**Время на выполнение** 2 часа

Цель занятия: отработка навыков ведения деловой переписки

Существует 10 особенностей, делающих письменную коммуникацию эффективной. Напишите краткую версию предложенной фразы

**Краткость** - Ее можно достичь за счет избегания многословных выражений, ненужных повторений и абстрактных слов.

Многословно	Кратко
<b>Пример</b>	
<p><i>Долгий период времени</i>                      В настоящее время                      Консенсус мнений                      Благодаря тому факту, что                      В течение марта месяца                      По причине того, что                      Во многих случаях                      В некоторых случаях                      В ближайшем будущем                      В том случае, если                      В городе Томске                      В виду того, что                      Относительно того, что                      Исходя из вышеизложенного                      Банка голубого цвета                      В приложении вы сможете увидеть образец                      Мое внимание привлекла                      В отдельном конверте                      Позвольте сообщить о том, что                      До момента написания                      В соответствии с вашим запросом                      Будьте любезны</p>	<p><i>Долгое время</i></p>

**Персональность** - предполагает при написании писем деловым партнерам акцентирование внимания на местоимения «вы» и «ваши», а не на «я», «мы».

НЕ следует говорить	Следует говорить
<b>Пример</b>	
<i>Я хочу выразить благодарность</i>	<i>Выражаем благодарность за</i>

Я хочу поблагодарить Я думаю, что будет правильно Мы отправили документы по почте Я и наша компания "А" ценим Вас за ... Я и весь руководящий состав компании "А" считает ...	
--	--

**Позитивность** - важно проявить как можно больше доброй воли и создать благоприятный климат для взаимодействия. Для смягчения перехода можно использовать смягчающие слова, которые называются реверсивными (от лат. — обратный)

НЕ следует говорить	Следует говорить
<i>Пример</i>	
<i>Мы не сможем встретиться раньше второй половины среды</i>	<i>Мы сможем встретиться после двух часов в среду</i>
Этот заказ невозможно выполнить Существуют большие проблемы с передачей посылки адресату Мы не сможем выполнить поручение в указанный срок	
Посылка придет к Вам с большой задержкой	

**Энергичность и активность** - сильной конструкцией для формулировки предложения в тексте является действительный залог, поскольку подлежащее выполняет действие. Страдательный залог является более слабой конструкцией, поскольку действие оказывается на подлежащее.

НЕ следует говорить	Следует говорить
<i>Пример</i>	
<i>Ваш кредит был проверен</i>	<i>Чтобы гарантировать использование кредита в интересах клиента, мы проверяем все операции с кредитом</i>
Сценарий был разработан И.Н. Компенсация за брак будет вам выслана Посылка была отправлена компанией "А" Критерии были выбраны учеными в соответствии с ... Ответ будет дан в течение 5 дней	

**Цельность** - в деловой корреспонденции принято использовать в каждом предложении лишь одну мысль. С этой целью важно использовать преимущественно простые предложения. Но самый большой эффект дает умелое сочетание простых, сложносочиненных и сложноподчиненных предложений. Это позволяет изменить в лучшую сторону ритм письма, хотя может негативно повлиять на его цельность.

НЕ следует говорить	Следует говорить
<i>Пример</i>	
<i>Благодарим вас за сделанную покупку, купленный вами бассейн будет доставлен вам во вторник, с 15 до 19 часов</i>	<i>Благодарим вас за сделанную покупку. Купленный вами бассейн будет доставлен вам во вторник, с 15 до 19 часов</i>

<p>Нам необходимо срочно переговорить о планах развития нашего подразделения. Отчет должен появиться лишь в следующем месяце, и я боюсь, что у нас практически не осталось времени на перемены. Я могу представить данные по итогам нашей деятельности за прошлый квартал. Нам необходимо обсудить с вами их плюсы и минусы. Мы превысили затраты на командировки и обучение персонала. К письму прилагаются счета и отчеты по командировкам. Немыслимо! Вы дали на это разрешение?</p>	
---	--

**Связность** - логическая связь отдельных мыслей письма и их разумное размещение в рамках документа, которая имеет значение не только для предложений, но и для абзацев. Для усиления связности абзацев можно использовать *параллельные конструкции*, т. е. повторение предложений-шаблонов, *слова-связки*, которые служат переходами или мостами между отдельными мыслями.

НЕ следует говорить	Следует говорить
<b>Пример</b>	
<i>Ваш электрический чайник будет работать тихо и быстро; это сэкономит вам деньги</i>	<i>Ваш электрический чайник будет работать тихо и быстро. Его быстрое действие сэкономит вам деньги</i>
Ошибки в расчетах были найдены, используя компьютерную программу для электронных таблиц	

**Ясность** - предполагает подбор точных слов, четкую структуру предложений и абзаца. Ясность предполагает введение тематических предложений в каждый абзац, составление плана перед тем, как начать писать. Для ясности написанного текста следует соблюдать следующие правила:

- избегать технического жаргона, кроме узкоспециализированных бесед;
- избегать канцеляризмов;
- избегать незнакомых слов и терминов;
- тематические предложения ставить либо в начало, либо в конец абзаца.

Не следует употреблять	Следует употреблять
<p><i>Прежде</i>  Следом за...  Осуществить  Детерминировать  Переместить  Дающий преимущество  Расположение, местоположение  Способствовать  В ответ на ваш запрос</p>	<p><i>До</i></p>

**Удобочитаемость** - удобочитаемым называют текст, который легко понимается читателем, поскольку написан ясным стилем.

Не следует употреблять	Следует употреблять
Почтальон доставил посылку адресату Почтальон доставил посылку, который работал первый день, и она потерялась, что огорчило того, кому она предназначалась.	

**Элементы унификации** - следование определенным стандартам, нормам. Фраза, содержащая висящие конструкции, ошибочные ссылки и несогласованные друг с другом подлежащее и сказуемое, может раздражать читателя и способствовать непониманию смысла письма.

Не следует употреблять	Следует употреблять
Девачька, гуляющая по парку, увидела красивую цветочную клумбу	
На улице стало становиться холоднее	

**Тактичность** - письмо должно быть корректным и учитывать особенности целевой аудитории

Не следует употреблять	Следует употреблять
<i>Когда вы назначаете встречу с бизнесменом, помните о важности времени</i>	<i>Когда вы назначаете встречу с человеком, занимающимся бизнесом, помните о важности времени</i>
Любой служащий будет продвигаться по службе, исходя из его способностей и трудового стажа Любой работник должен каждое утро своевременно пробивать свою карточку рабочего времени Уважаемый менеджер по персоналу, Иванов И.И.	

### 3.1.2 Задания. Тесты

#### Задание 1. Оцените как сочетаются эти три «Я» в вашем поведении. Тест. «Родитель — Взрослый — Дитя»

Оцените приведенные высказывания в баллах от 1 до 10.

1. Мне порой не хватает выдержки.
2. Если мои желания мешают мне, то я умею их подавлять.
3. Родители, как более зрелые люди, должны устраивать семейную жизнь своих детей.
4. Я иногда преувеличиваю свою роль в каких-либо событиях.
5. Меня провести нелегко.
6. Мне бы понравилось быть воспитателем.
7. Бывает, мне хочется подурочиться, как маленькому.
8. Думаю, что я правильно понимаю все происходящие события.
9. Каждый должен выполнять свой долг.
10. Нередко я поступаю не как надо, а как хочется.
11. Принимая решение, я стараюсь продумать его последствия.
12. Младшее поколение должно учиться у старшего, как

ему следует жить.

13. Я, как и многие люди, бываю обидчив.
14. Мне удается видеть в людях больше, чем они говорят о себе.
15. Дети должны безусловно следовать указаниям родителей.
16. Я — увлекающийся человек.
17. Мой основной критерий оценки человека — объективность.
18. Мои взгляды непоколебимы.
19. Бывает, что я не уступаю в споре лишь потому, что не хочу уступать.
20. Правила оправданы лишь до тех пор, пока они полезны.
21. Люди должны соблюдать правила независимо от обстоятельств. Подсчитайте отдельно сумму баллов по строкам:

- 1, 4, 7, 10, 13, 16, 19 - «Д» (Дитя);
- 2, 5, 8, 11, 14, 17, 20 - «В» (Взрослый);
- 3, 6, 9, 12, 15, 18, 21 - «Р» (Родитель).

Расположите соответствующие символы в порядке убывания веса. Если у вас получилась формула «ВДР», то вы обладаете развитым чувством ответственности, в меру импульсивны, непосредственны и не склонны к назиданиям и поучениям. Вам можно пожелать лишь сохранить эти качества и впредь. Они помогут вам в любом деле, связанном с общением, коллективным трудом, творчеством. Хуже, если на первом месте стоит «Р», категоричность и самоуверенность противопоказаны, например, педагогу, организатору, словом, всем, кто в основном имеет дело с людьми, а не с машинами.

Сочетание «РДВ» порой способно осложнить жизнь обладателю такой характеристики.

«Родитель» с детской непосредственностью режет «правду-матку», ни в чем не сомневаясь. «Д» во главе приоритетной формулы — вполне приемлемый вариант, скажем, для научной работы. Но детская непосредственность хороша до определенных пределов. Если она начинает мешать делу, то, значит, пора взять свои эмоции под контроль.

**Задание 2. Ниже приведены примеры трансакций. Поясните, с каких позиций действуют и должны действовать их участники, каков характер трансакции. Будет ли эффективным общение в трансакциях и почему?**

1. Иванов. Что стало с молодежью?! Она совсем распустилась! Петров. Да, в их годы мы были поскромнее.
2. Преподаватель. Каким это образом у вас здесь получилось трехзначное число? Студент. Ах, да, забыл извлечь квадратный корень!
3. Кассир. А не сорваться ли нам в кино, пока нет начальства? Бухгалтер. Будьте добры, передайте мне ведомости за прошлый квартал.
4. Голубева. Проводите меня, у нас в подъезде вечно толкутся пьяные. Коршунов. Ну, конечно-конечно, с удовольствием провожу.
5. Иванов. Как вам не стыдно сидеть, когда рядом стоит пожилая женщина! Петров. О, конечно-конечно, я просто не заметил: задумался, знаете... Садитесь, пожалуйста.
6. Петров. Сейчас-сейчас, я предоставлю вам слово, я вижу, что вы уже пятый раз поднимаете руку. Иванов, я могу вообще не выступать...
7. Жена. Сходи, погуляй с Джерри; Заодно зайдешь за хлебом. Муж. Видишь, я занят! А тебе, что, лень от телевизора оторваться?
8. Иванов. После Сидорова, он от пенсионеров выступает, я дам вам слово! Петров. Отлично!
9. Иванов. Как вам не стыдно сидеть, когда рядом инвалид? Петров. Так

уступи ему место, дедуся. А то расселся тут и указывает... Кто ты такой, чтобы всем указывать?!

10. Ковбой. Не хотите ли взглянуть на наши конюшни? Барышня. Ах, я с детства обожаю лошадок!

**Задание 3. Принятие позиции Ребенка, Взрослого или Родителя может характеризоваться рядом физических признаков. Определите, какую позицию занимает ваш собеседник, если он:**

- 1) выражает себя по большей части не словами, а проявлениями чувств; похлопывает собеседника по плечу; кусает ногти; шмыгает носом; смотрит на собеседника открытым взглядом; поджимает губы; легко плачет, поднимает вверх указательный палец; сдержан; смущается; хмурит брови; хихикает; надувает губы; поднятием руки спрашивает разрешения что-либо сказать; часто вспыхивает от раздражения; вздрагивает от испуга; хнычет; внимателен; уверен в себе; цокает языком; строит глазки; пожимает плечами; ставит руки на бедра; скрещивает руки на груди; держит руки пирамидой вверх; потупляет взор; изображает на лице ужас; дразнит; восторгается; смеется; «ломает» руки; тяжело вздыхает; снисходительно кивает головой; криво усмехается;
- 2) употребляет следующие слова и выражения: «хочу»; «на мой взгляд»; «никогда в жизни...»; «давай пойдем»; «запомни раз и на всегда!»; «что»; «где»; «самый (большой, высокий, лучший, самый-самый)»; превосходные степени сравнения; «только попробуй...»; «не буду»; «заруби себе на носу!»; «сынок (варианты: милоч, голубчик, деточка, мой дорогой)»; «сколько можно тебе повторять!?!»; «какой бестолковый»; «мам, я пошел...»; «подумаешь, какой...»; «когда вырасту и стану большим...»; «ужасный»; «ну-ну»; «чушь»; «почему»; «я полагаю»; «неверно»; «вероятно»; «возможно»; «когда»; «кто»; «как»; «по сравнению с...»; «справедливо»; «иначе говоря...»; «сколько»; «каким образом»; «неизвестно»; «действительно»; «правильно ли я понял, что,...».

**Задание 4.** В транзактной концепции Э. Берна выделены позиции Ребенка, Родителя и Взрослого. Ниже перечислены характеристики поведения при принятии каждой из них. Определите, что в данном списке принадлежит Родителю, Взрослому и Ребенку.

Раскованность, скептицизм, жизнерадостность, бедность фантазии, недооценка эмоциональной стороны жизни из-за рационального подхода к ней, авторитетный тон, импульсивность, контроль над своими действиями, покровительство, безапелляционность, богатая фантазия, пугливость, скованность, догматизм, сознание собственного превосходства и права «качать», неуверенность, любопытство, беспомощность, доверчивость, уверенность у своей правоте, расчет действий, трезвость в оценках, понимание относительности догм, несдержанность.

### **«Групповые роли»**

**Время на выполнение 1 час**

Цель занятия: определение ролей в групповом взаимодействии.

#### **Тест «Групповые роли»**

Инструкция. В каждом разделе распределите сумму в 10 баллов между утверждениями, которые, по вашему мнению, лучше всего характеризуют ваше поведение. Эти баллы можно либо распределить между несколькими утверждениями, либо в редких случаях все 10 баллов можно отдать какому-то одному утверждению. Занесите баллы в прилагаемую таблицу.

*1. Что, по вашему мнению, я могу привнести в групповую работу:*

- а) я быстро нахожу новые возможности;
- б) я могу работать хорошо со множеством людей;
- в) у меня хорошо получается выдвигать новые идеи;
- г) у меня получается помогать другим людям выдвигать их идеи;
- д) я способен очень эффективно работать и мне нравится интенсивная работа;
- е) я согласен быть непопулярным, если в итоге это приведет к хорошим результатам;
- ж) в привычной обстановке я работаю быстро;
- з) у меня нет предубеждений, поэтому я всегда даю возможность альтернативному действию.

*2. У меня есть недостатки в групповой работе. Возможно, это то, что:*

- а) я очень напряжен, пока мероприятие не продумано, не проконтролировано, не проведено;
- б) я даю слишком большую свободу людям, чью точку зрения я считаю обоснованной;
- в) у меня есть слабость много говорить самому, пока, наконец, в группе не появляются новые идеи;
- г) мой собственный взгляд на вещи мешает мне немедленно разделять энтузиазм коллег;
- д) если мне нужно что-то достичь, я бываю авторитарен;
- е) мне трудно поставить себя в позицию руководителя, так как я боюсь разрушить атмосферу сотрудничества в группе;
- ж) я сильно увлекаюсь собственными идеями и теряю нить происходящего в группе;
- з) мои коллеги считают, что я слишком беспокоюсь о несущественных деталях и переживаю, что ничего не получится.

*3. Когда я включен в работу с другими:*

- а) я влияю на людей, не подавляя их;
- б) я очень внимателен, так что ошибок из-за небрежности быть не может;
- в) я готов настаивать на каких-то действиях, чтобы не потерять время и не упустить из виду главную цель;
- г) у меня всегда есть оригинальные цели;
- д) я всегда готов поддержать хорошее предложение в общих интересах;
- е) я очень внимательно отношусь к новым идеям и предложениям;
- ж) окружающим нравится моя холодная рассудительность;
- з) мне можно доверить проследить, чтобы вся основная работа была выполнена.

*4. В групповой работе для меня характерно, что:*

- а) я очень заинтересован хорошо знать своих коллег;
- б) я спокойно разделяю взгляды окружающих или придерживаюсь взглядов меньшинства;
- в) у меня всегда найдутся хорошие аргументы, чтобы опровергнуть ошибочные предложения;
- г) я думаю, что у меня есть дар выполнять работу по плану;
- д) у меня есть склонность избегать очевидного, а предлагать что-то неожиданное;
- е) все, что я делаю, я стараюсь довести до совершенства;
- ж) я готов устанавливать контакты и вне группы;
- з) хотя меня интересуют все точки зрения, я, не колеблясь, могу принять решение собственное, если это необходимо.

*5. Я получаю удовольствие от своей работы, потому что:*

- а) мне нравится анализировать ситуации и искать правильный выбор;
- б) мне нравится находить практические решения проблемы;

- в) мне нравится чувствовать, что я влияю на установление хороших взаимоотношений;г) мне приятно оказывать сильное влияние при принятии решений;
- д) у меня есть возможность встречаться с людьми, которые могут предложить что-то новое;
- е) я могу добиться согласия людей по поводу хода выполнения работы;
- ж) мне нравится сосредоточивать собственное внимание на выполнении поставленных задач;
- з) мне нравится работать в области, где я могу применять свое воображение и творчески способности.

*6. Если я неожиданно получил трудное задание, которое надо выполнить в ограниченное время с незнакомыми людьми:*

- а) я буду чувствовать себя загнанным в угол, пока не найду выход из тупика и не выработаю свою линию поведения;
- б) я буду работать с тем, у кого окажется наилучшее решение, даже если он мне не симпатичен;в) я попытаюсь найти людей, между которыми я смогу разделить на части это задание, таким образом уменьшив объем работы;
- г) мое врожденное чувство времени не позволит мне отстать от графика;
- д) я верю, что буду спокойно, на пределе своих способностей идти прямо к цели;
- е) я буду добиваться намеченной цели вопреки любым затруднительным ситуациям;
- ж) я готов взять осуществление работы на себя, если увижу, что группа не справляется;
- з) я устрою обсуждение, чтобы стимулировать людей высказывать новые идеи и искать возможности продвижения к цели.

*7. Что касается проблем, которые у меня возникают, когда я работаю в группе:* а) я всегда показываю нетерпение, если кто-то тормозит процесс;

- б) некоторые люди критикуют меня за то, что я слишком аналитичен и мне не хватает интуиции; в) мое желание убедиться, что работа выполняется на самом высоком уровне, вызывает недовольство;
- г) мне очень быстро все надоедает, и я надеюсь только на одного-двух человек, которые могут воодушевить меня;
- д) мне трудно начать работу, если я четко не представляю своей цели;
- е) иногда мне бывает трудно объяснить другим какие-либо сложные вещи, которые приходят мне на ум;
- ж) я понимаю, что я требую от других сделать то, что сам сделать не могу;
- з) если я наталкиваюсь на реальное сопротивление, то мне трудно четко изложить свою точку зрения.

Таблица ответов

Вопрос	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII
1.								
2.								
3.								
4.								
5.								
6.								
7.								

Обработка (интерпретация) результатов.

1. Постройте таблицу в соответствии с приведенным ниже «образцом-ключом», вписывая по каждому вопросу рядом с соответствующей буквой то количество баллов, которое вы дали этому варианту ответа в таблице ответов.
2. Найдите сумму баллов по каждому из I—VIII столбцов.
3. Выделите те столбцы-роли, где набраны наибольшие суммы. Эти роли вы чаще выполняете в группе.
4. Прочитайте и проанализируйте описания ролей в групповом взаимодействии: I — *председатель*; II — *формирователь*; III — *генератор идей*; IV — *оценщик идей*; V — *организатор работы*; VI — *организатор группы*; VII — *исследователь ресурсов*; VIII — *завершитель*.

Функции названных ролей

*Председатель* — впитывает все возможные мнения и принимает решения; свойства: умеет слушать, хорошо говорит, логичный, решительный; тип: спокойный, стабильный, нуждается в высоко мотивированной группе.

*Формирователь* — лидер, соединяет усилия членов группы в единое целое; свойства: динамичный, решительный, напористый; тип: доминирующий экстраверт, нуждается в компетентной, умелой группе.

*Генератор идей* — источник идей; свойства: умен, богатое воображение, креативность; тип: нестандартная личность, нуждается в мотивированном окружении, которое будет воспринимать его идеи.

*Оценщик идей (критик)* — анализ и логические выводы, контроль; свойства: аналитичность, интеллектуальность, эрудированность, «якорь группы», возвращает к реальности; тип: рассудительный, волевой тип личности, нуждается в постоянном притоке информации и новых идей.

*Организатор работы* — преобразование идей в конкретные задания и организация их выполнения; свойства: организатор, волевой, решительный; тип: волевой, нуждается в предложениях и идеях группы.

*Организатор группы* — способствует согласию группы, улаживает разногласия, знает потребности, проблемы членов группы; свойства: чувствительность, дипломатичность, доброта, коммуникабельность; тип: эмпативный и коммуникативный, нуждается в постоянном контакте со всеми членами группы.

*Исследователь ресурсов* — связующее звено с внешней средой; свойства: общительный, увлекающийся, энергичный, привлекательный; тип: напористый экстраверт, нуждается в свободе действий.

*Завершитель* — побуждает группу все делать вовремя и до конца; свойства: профессиональная педантичность, обязательность, ответственность; тип: педантичный, нуждается в групповой ответственности, обязательности.

### 3.1.3 Задания для внеаудиторной самостоятельной работы

**Внеаудиторная самостоятельная работа** — это деятельность студентов по усвоению знаний и умений, протекающая без непосредственного участия преподавателя, хотя и направляемая им.

Для внеаудиторного изучения предлагаются вопросы по темам, основной материал которых рассмотрен на аудиторных занятиях, индивидуальные задания призваны расширить кругозор студентов, углубить их знания, развить умения исследовательской деятельности, проявить элементы творчества.

**Методические рекомендации по организации внеаудиторной самостоятельной работы студентов**

1. Перед началом самостоятельной работы студентам следует изучить содержание основных видов заданий: их краткую характеристику,

ориентировочные затраты времени на их подготовку, алгоритм действий и объем помощи преподавателя.

2. Все виды заданий могут быть обязательными или дополнительными. Дополнительные задания являются заданиями по выбору студента. Студентам предоставляется возможность в зависимости от своих индивидуальных особенностей, склонностей по каждой теме выбрать из перечня то или иное задание.

3. Расчет объема часов самостоятельной работы по каждой теме складывается из суммы ориентировочных затрат времени на выполнение обязательных и выбранных студентами дополнительных заданий. При этом общий объем времени по каждой теме не должен быть менее количества часов, отведенных на её изучение по тематическому плану.

4. Студенты должны ознакомиться с образцами выполнения заданий, критериями их оценки.

5. Студенты выполняют задания самостоятельной работы и сдают выполненные работы преподавателю, при необходимости представляя их результаты на аудиторных занятиях.

6. Оценка выполненных заданий проставляется преподавателем в баллах.

7. Итоговая сумма набранных студентом баллов, суммируясь с результатами оценки аудиторной работы, составит рейтинговый показатель студента, который будет учитываться при проведении итогового контроля знаний по дисциплине.

#### **Ориентировочные затраты времени на выполнение заданий**

№ п/п	Основные виды заданий (форма выполнения самостоятельной работы)	Затраты времени на единицу задания, ч.	Максимальное количество баллов
1	Подготовка информационного сообщения	1	5
2	Написание реферата	3	5
3	Составление опорного конспекта	1	5
4	Составление кроссворда по теме и ответов к нему	1	5
5	Формирование информационного блока	1	5
6	Создание материалов-презентаций	1	

#### **«Роль общения в профессиональной деятельности человека»**

**Время на выполнение:** 1 ч.

**Инструкция:** задание является обязательным к выполнению.

**Форма и содержание самостоятельной работы:** Подготовка индивидуальных материалов для определения специфики взаимодействия:

1. Задание не выполнено (0 б.)
2. Задание выполнено не полностью (2 б.)
3. Задание выполнено полностью (4 б.)
4. Задание выполнено полностью и проведен анализ полученных результатов (5 б.)

**Максимальное количество баллов:** 5 б.

#### **«Общение как предмет научного знания»**

**Время на выполнение:** 1 ч.

**Инструкция:** задание является обязательным к выполнению.

**Форма и содержание самостоятельной работы:** подготовка опорного конспекта:

1. Дать характеристику императивного, манипулятивного и диалогического общения. (1 б.)

2. В чем сходства и различия манипулятивного и императивного общения? (1 б.)
3. Определить специальности, в которых императивный тип общения используется эффективно (1 б.).
4. Описать сферы человеческих отношений, где применение императива невозможно (1 б.).
5. Сформулировать причины возникновения манипуляций в межличностном общении (1б.).

**Максимальное количество баллов: 5 б.**

**«Цели и функции общения»** **Время на выполнение: 1 ч.**

**Инструкция:** задание является обязательным к выполнению.

**Форма и содержание самостоятельной работы:** подготовка опорного конспекта:

1. Что относится к вербальным и невербальным средствам коммуникации? (1 б.)
2. Каково влияние невербальных средств на эффективность коммуникации? (1 б.)
3. Какие сигналы относятся к паралингвистическим и экстралингвистическим? (1 б.)
4. В чем их роль в процессе взаимодействия? (1 б.)
5. В чем различия невербальных средств коммуникации у различных народов? (1 б.)

**Максимальное количество баллов: 5 б.**

**«Коммуникативная сторона общения»** **Время на выполнение: 1 ч.**

**Инструкция:** задание является обязательным к выполнению.

**Форма и содержание самостоятельной работы:** подготовка опорного конспекта:

1. Каковы роль и место коммуникативной функции общения в профессиональной деятельности, в межличностном общении? (1 б.)
2. Какова структура коммуникативного процесса и основные его составляющие? (1 б.)
3. Какую роль играет обратная связь в коммуникативном процессе? Зачем нужна обратная связь в говорении и слушании? (1 б.)
4. Каковы виды и цели двусторонней обратной связи? (1 б.)
5. Какие техники вопросов важны для эффективной обратной связи? (1 б.)

**Максимальное количество баллов: 5 б.**

**Время на выполнение: 1 ч.**

**Инструкция:** задание является обязательным к выполнению.

**Форма и содержание самостоятельной работы:**

решение ситуационных задач.

Задача 1

Вы недавно назначены менеджером по кадрам. Вы еще плохо знаете сотрудников фирмы, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в курилке за беседой.

*Вопрос.* Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.

Задача 2

Вы начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную

– молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту.

*Вопрос.* Как вы поступите в этом случае? Объясните свое поведение.

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.

Задача 4

Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю...

*Вопрос.* Как бы вы поступили на месте руководителя? Проиграйте возможные варианты.

Задача 5

В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал придираться к нему по мелочам и усилил контроль за его служебной деятельностью.

*Вопрос.* В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

**Максимальное количество баллов: 5 б.**

#### **«Перцептивная сторона общения»**

**Время на выполнение:** 1 ч.

**Инструкция:** задание является обязательным к выполнению.

**Форма и содержание самостоятельной работы:** подготовка опорного конспекта:

1. Сформулируйте, в чем состоят особенности перцептивной функции общения. (1 б.)
2. Что такое межличностная аттракция и какова ее роль в общении? (1 б.)
3. Какова роль первого впечатления в общении и что необходимо делать для формирования позитивного первого впечатления? (1 б.)
4. Какие существуют механизмы взаимопонимания в общении? (1 б.)
5. Охарактеризуйте основные ошибки межличностного восприятия. Каким образом можно уменьшить влияние ошибок восприятия на общение? (1 б.)

**Максимальное количество баллов: 5 б.**

#### **«Интерактивная сторона общения»**

**Время на выполнение:** 1 ч.

**Инструкция:** задание является обязательным к выполнению.

**Форма и содержание самостоятельной работы:** составление кроссворда по теме

«Стороны общения»

**Максимальное количество баллов: 5 б.**

#### **«Общение как предмет научного знания»**

**Время на выполнение:** 1 ч.

**Инструкция:** задание является обязательным к выполнению.

**Форма и содержание самостоятельной работы:** подготовка опорного конспекта:

1. Что такое роль, и какие роли используются в групповой работе? (1 б.)
2. Что такое социальная роль, в чем ее особенности? (1 б.)
3. Какие ролевые конфликты могут возникнуть в процессе общения? (1 б.)
4. От чего зависит ролевое поведение личности в группе? (1 б.)

5. Является ли ролевое поведение личности неизменным, и что может повлиять на изменение роли? (1 б.)

**Максимальное количество баллов: 5 б.**

### «Структура конфликта»

#### «Виды и функции конфликтов..»

**Время на выполнение 1 час**

Цель занятия: выявление тактики поведения в конфликтной ситуации. Анализ полученных результатов.

Инструкция: Вам даны 30 пар утверждений, характеризующих ту или иную тактику поведения. Выберите, пожалуйста, из каждой пары одно утверждение, которое Вам больше подходит, точнее характеризует Ваше обычное поведение в конфликте и отметьте его.

Например, из первой пары Вы выберите утверждение «а», из второй «б», и запишете: 1а, 2б и так далее.

Утверждения повторяются, но каждый раз в новом сочетании. Иногда выбор сделать трудно, но все равно необходимо. Долго думать не следует.

1. А Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.  
Б Чем обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, с чем мы оба не согласны.
2. А Я стараюсь найти компромиссное решение.  
Б Я пытаюсь уладить дело с учетом интересов другого и моих собственных.
3. А Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.  
Б Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.
4. А Я стараюсь найти компромиссное решение.  
Б Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.
5. А Улаживая спорную ситуацию, я все время стараюсь найти поддержку у другого.  
Б Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
6. А Я пытаюсь избежать возникновения неприятностей для себя.  
Б Я стараюсь добиться своего.
7. А Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.  
Б Я считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться другого.
8. А Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.  
Б Я первым делом стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы.
9. А Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.  
Б Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.
10. А Я твердо стремлюсь достичь своего.  
Б Я пытаюсь найти компромиссное решение.
11. А Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы.  
Б Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.
12. А Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.  
Б Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.
13. А Я предлагаю среднюю позицию.  
Б Я настаиваю, чтобы было сделано по-моему.
14. А Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах.  
Б Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.

15. А Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.  
Б Я стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряженности.
16. А Я стараюсь не задеть чувств другого.  
Б Я пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.
17. А Обычно я настойчиво стараюсь добиться своего.  
Б Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
18. А Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.  
Б Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.
19. А Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.  
Б Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.
20. А Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия.  
Б Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих.
21. А Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.  
Б Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.
22. А Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей позицией и точкой зрения другого человека.  
Б Я отстаиваю свои желания.
23. А Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.  
Б Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.
24. А Если позиция другого кажется ему очень важной, я постараюсь пойти навстречу его желаниям.  
Б Я стараюсь убедить другого прийти к компромиссу.
25. А Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.  
Б Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.
26. А Я предлагаю среднюю позицию.  
Б Я почти всегда озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.
27. А Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.  
Б Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.
28. А Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.  
Б Улаживая ситуацию, я обычно стараюсь найти поддержку у другого.
29. А Я предлагаю среднюю позицию.  
Б Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.
30. А Я стараюсь не задеть чувств другого.  
Б Я всегда занимаю такую позицию в спорном вопросе, чтобы мы совместно с другим заинтересованным человеком могли добиться успеха.

К.Томас выделяет пять основных тактик регулирования конфликтов.

- 1) противоборство (соревнование, конкуренция) - тактика стремления удовлетворения своих интересов, невзирая на интересы другого;
- 2) уступка - тактика, в противоположность соперничеству, принесения в жертву собственных интересов ради другого, приспособление;
- 3) компромисс – тактика частичных взаимных уступок и частичного удовлетворения интересов каждого участника взаимодействия;
- 4) избегание – тактика ухода, отсутствия стремления и к кооперации, и отсутствие к достижению собственных целей;
- 5) сотрудничество – тактика поиска альтернативы, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон.

Ключ.

Отметьте, пожалуйста, какую тактику Вы выбрали из каждой пары утверждений.

БЛАНК ОТВЕТОВ

№ вопроса	Противоборство	Сотрудничество	Компромисс	Избегание	Уступка
1				А	Б
2		б	А		
3	а				Б
4			А		Б
5		а		Б	
6	б			А	
7			Б	А	
8	а	б			
9	б			А	
10	а		Б		
11		а			Б
12			Б	А	
13	б		А		
14	б	а			
15				Б	А
16	б				А
17	а			Б	
18			Б		А
19		а		Б	
20		а	Б		
21		б		А	
22	б		А		
23		а		Б	
24			Б		А
25	а				Б
26		б			А
27				А	Б
28	а	б			
29			А	Б	
30		б			А

Подсчитайте, пожалуйста, сумму набранных Вами баллов по каждой из тактик и нанесите результаты на график.

Оптимальной стратегией поведения в конфликте считается такая, при которой применяются все 5 тактик поведения, и каждая из них имеет значение в интервале от 5 до 7 баллов. На графике результат оптимальной стратегии поведения попадает в «коридор», отмеченный штриховыми линиями.

Ваш результат отличен от оптимального, если то одни тактики имеют значения ниже 5 баллов, другие - выше 7 баллов (сумма баллов равна 30).

Для оптимизации своего поведения в конфликте рекомендуется привести значения всех пяти тактик в интервал от 5 до 7 баллов, то есть реже прибегать к тактике, имеющей завышенные значения и чаще использовать тактики, имеющие заниженные значения по результатам тестирования.

Специалисты утверждают, что необходимо применение всех пяти тактик -

противоборства, сотрудничества, компромисса, избегания и уступки - в зависимости от конкретных условий конфликтной ситуации.

### **«Интерактивная сторона общения»**

**Время на выполнение 2 часа**

Цель занятия: повторение изученных понятий

**Интерактивная сторона общения** - условный термин, обозначающий характеристику компонентов общения, связанных со взаимодействием людей, непосредственной организацией их совместной деятельности. Теория трансактного анализа была разработана американским психотерапевтом Эриком Берном в 60-х годах XX века. Основные положения этой теории изложены им в книге «Люди и игры» и широко используются в психотерапии при лечении различных психических расстройств, а также в работе психологов по коррекции поведения человека. Понятие «трансактный анализ» означает анализ взаимодействий. Центральной категорией этой теории является «трансакция». Трансакция — это единица взаимодействия партнеров по общению, сопровождающаяся заданием их позиции. Э. Берн заметил, что мы в различных ситуациях занимаем различные позиции по отношению друг к другу, что находит свое отражение во взаимодействии (трансакциях). Основными позициями при этом являются три, которые условно были названы Э. Берном: Родитель, Взрослый и Ребенок (Дитя).

Дитя — проявляет чувства (обиды, страха, вины и т. п.), подчиняется, шалит, проявляет беспомощность, задает вопросы: «Почему я?», «За что меня наказали?», извиняется в ответ на

замечания и т. п.

Родитель — требует, оценивает (осуждает и одобряет), учит, руководит, покровительствует и т.п.

Взрослый — работает с информацией, рассуждает, анализирует, уточняет ситуацию, разговаривает на равных, апеллирует к разуму, логике и т. п.

### **Критерии оценки внеаудиторной самостоятельной работы студентов**

Качество выполнения внеаудиторной самостоятельной работы студентов оценивается посредством текущего контроля самостоятельной работы студентов с использованием балльно-рейтинговой системы.

**Максимальное количество** баллов по каждому виду задания, студент получает, если:

- задание выполнено в соответствующей форме, согласно требованиям;
- студент полно излагает материал, дает правильное определение основных понятий;
- обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения и привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные;
- излагает материал последовательно и логично.

**В «0» баллов** преподаватель вправе оценить выполненное студентом задание, если оно не удовлетворяет требованиям, установленным преподавателем к данному виду работы.

**70-89%** от максимального количества баллов студент получает, если:

- неполно (не менее 70% от полного), но правильно изложено задание;
- при изложении были допущены 1-2 несущественные ошибки;
- даёт правильные формулировки, точные определения, понятия терминов;
- может обосновать свой ответ, привести необходимые примеры.

**50-69%** от максимального количества баллов студент получает, если:

- неполно (не менее 50% от полного), но правильно изложено задание;
- при изложении была допущена 1 существенная ошибка;
- знает и понимает основные положения данной темы, но допускает неточности в формулировке понятий;

- излагает выполнение задания недостаточно логично и последовательно;
- 49% и менее** от максимального количества баллов студент получает, если:
- неполно (менее 50% от полного) изложено задание;
- при изложении были допущены существенные ошибки.

Сумма полученных баллов по всем видам заданий внеаудиторной самостоятельной работы составляет рейтинговый показатель студента, который влияет на выставление итоговой оценки по результатам изучения дисциплины. Студент допускается к экзамену в случае выполнения не менее 50% заданий внеаудиторной самостоятельной работы, соответственно, выполнение заданий в объеме 49% и менее от максимального количества баллов – студент до экзамена не допускается.

### **Контрольная работа № 1.**

1. Дать определение понятия «общение».
2. Назовите 3 стороны общения, дайте их краткую характеристику:
3. Назовите основные цели общения.
4. Назовите функции общения и условия их реализации.
5. Назовите основные виды общения, дайте их краткую характеристику.
6. Чем различаются формальное и неформальное общение?
7. Дайте характеристику межличностного общения (количество участников, пространственная близость, ориентация).
8. Назовите три основных типа межличностного общения, дайте им характеристику (цели, способы воздействия, формы воздействия, продолжительность, где могут встречаться и т.п.)
9. Что такое барьеры общения?
10. Какие основные функции барьеров общения?
11. Какие существуют барьеры общения, дайте подробную классификацию каждой из групп: 1) Психологические  
2) Коммуникативные
12. Что такое «барьер субъективной интерпретации»?
13. К какому виду барьеров общения относятся эти характеристики? «слишком тихая речь, вызванная сочетанием волнения и неправильного дыхания, при которой плохо слышно уже на расстоянии нескольких метров; слишком быстрая речь: когда коммуникатор барабанит свое сообщение, затрудняет слушателям следить за мыслью особенно при чтении текста; слишком монотонная речь, которая усыпляет внимание; заметные паузы; проглатывание слов.
14. Какой из барьеров общения возникает при несоответствии стиля речи коммуникатора и ситуации общения или стиля речи и актуального психологического состояния партнера по общению?
15. Какие Вы знаете пути преодоления барьеров общения?
16. Опишите один из часто встречающихся барьеров общения в Вашей жизни. Сильно ли он Вам мешает? Как Вы преодолеваете этот барьер?
17. Э. Холл выделяет четыре основные зоны общения:
  - Интимная зона (15-45 см) - в нее человек допускает только близких себе людей. В этой зоне ведется негромкий доверительный разговор, осуществляются тактильные контакты. Нарушение этой зоны посторонними вызывает физиологические изменения в организме: учащение сердцебиения, рост кровяного давления, прилив крови к голове, выброс адреналина и др. Вторжение другого в эту зону расценивается как угроза.
  - Личная (персональная) зона (45 - 120 см) - зона обыденного общения с друзьями, коллегами. Допускается только визуальный зрительный контакт.

- Социальная зона (120 - 400 см) - зона проведения официальных встреч и ведения переговоров, совещаний, проведения административных бесед.
  - Публичная зона (более 400 см) - зона общения с большими группами людей во время лекций, митингов, публичных выступлений и т.д. Как Вы считаете, важно ли соблюдать зоны общения? К чему может привести несоблюдение пространства для общения?
18. Назовите основные модели общения, каково их предназначение?
  19. Выявите достоинства и недостатки разных моделей общения применительно к таким формам, как переговоры, презентации, публичная лекция, пресс-конференция, торги, деловое совещание.
  20. Назовите основные стили общения: Речевой; Коммуникативный:
  21. В каком из стилей общения различают три подстиля: законодательный, дипломатический, административно-канцелярский?
  22. Выделите правильные варианты ответа: К основным характеристикам научного стиля речи можно отнести следующие:  
*отвлеченная обобщенность* (считается; говорят; как замечено; нередко; зачастую; как правило; довольно часто; в большинстве случаев; наиболее часты; крайне; и т.п.);  
*логичность изложения* информации в виде суждений и умозаключений, веских аргументаций; *нелогичность изложения* (зачастую слова и предложения не связаны между собой по смыслу); *абстрактная лексика* (существуют; имеются; состоит; используются; употребляются; и пр.); *вместо местоимения «Я» чаще используется местоимение «Мы»*;  
*вместо местоимения «Мы» чаще используется местоимение «Я»*; *безличные предложения*;  
*сложноподчиненные предложения* (придаточные условные с союзом «если..., то» и придаточные времени с союзом «в то время как»)  
*использование жаргонизмов, сленгов.*
  23. К какому стилю общения можно отнести любое выступление на публике?
  24. В чем особенности разговорно-бытового стиля общения?
  25. Коммуникативный стиль личности вызывает либо комфортное, либо неопределенное (нейтральное), либо дискомфортное состояние в зависимости от того, какое энергетическое влияние оказывает и в какой мере способствует возникновению атмосферы плодотворного сотрудничества. Охарактеризуйте коммуникативный стиль общения, назовите три коммуникативных стиля общения: На каком из перечисленных стилей общения предпочитаете общаться Вы?
  26. Что, на ваш взгляд, исследует психология общения?

### **Контрольная работа № 2 «Роль и ролевые ожидания».**

1. Дать определение малой группы.
2. Назовите основные характеристики малой группы.
3. Выбрать правильное определение:
  - Референтная группа – значимая группа, чьи ценности и нормы индивид разделяет и поддерживает
  - Референтная группа – социальная группа, которая является для индивида незначимой, чьи ценности и нормы индивид не разделяет
 Приведите пример референтной группы.
4. Составьте схему формирования малой группы.
5. Что такое социальная роль?
6. Соотнесите понятия:
 

А) Нормы	Б) Позитивная
Б) Позитивная	В) Статус
В) Статус	Г) Роль
Г) Роль	Д) Роль

Д) Ролевая позиция

- 1) индивидуальные ожидания определенного поведения от человека, выполняющего какую-либо определенную роль
- 2) социальная функция личности; ожидаемое поведение, обусловленное статусом или позицией человека в системе межличностных отношений.
- 3) общепризнанные стандарты индивидуального и группового поведения, сложившиеся с течением времени в результате взаимодействия членов группы.
- 4) интегральная, наиболее обобщенная характеристика человека в статусно-ролевой внутригрупповой структуре.
- 5) — положение личности в группе, коллективе, ее место и роль в системе межличностных отношений, определяющие ее права, обязанности и привилегии.
7. Дать характеристику типов и видов позиций в групповой работе
8. В чем отличия лидерства от руководства
9. Какие ролевые конфликты могут возникнуть в процессе общения? Приведите пример.
10. Определите, какие функции направлены на поддержание отношений, а какие — нарушение задач:

- Постановка цели и задач.
- Инициация процесса решения.
- Выяснение мнений, точек зрения.
- Сбор (запрос) информации.
- Определение главной проблемы.
- Передача информации участникам.
- Организация взаимодействия.
- Координация и распределение ролей, связывание всех элементов совместной работы.
- Выяснение всех ресурсов.
- Подведение итогов.
- Умение наблюдать за всем со стороны
- Умение слышать, наблюдать.
- Умение увлечь, заинтересовать.
- Учет чувств людей.
- Разрядка напряжения.
- Умение вселять веру, вдохновлять.
- Умение достигать компромисса (признавать свои ошибки, принимать позицию другого, делать шаг навстречу).
- Умение подчинять личные амбиции общей цели.
- Признание заслуг.

11. Соотнесите виды ролей в соответствии с выполняемыми функциями

- А) Роли, обеспечивающие решение поставленной задачи
- Б) Поддерживающие роли
- В) Эгоцентрические роли
- Г) Процедурные роли

- *ищущий информацию* — часто ставит вопросы и пытается получить на них ответ, побуждает других участников группового взаимодействия к принятию решений;
- *инициатор* — чаще других предлагает новые решения, вносит предложения, касающиеся поставленного в группе задания;
- *последователь* — подхватывает новую идею, инициативу, расширяет и углубляет ее, помогает довести до решения;
- *оценивающий* — оценивает деятельность отдельных членов и всей группы, актуальность ситуации, сравнивает с целями, подводит итоги.

- *поощряющий* — мотивирующий и «подталкивающий других» к участию в групповом процессе, вовлекает малоактивных и молчащих членов в работу, демонстрирует своим вербальным и невербальным поведением понимание чужих идей и мнений («хорошая точка зрения», «отличная мысль»);
- *гармонизатор* — поощряет к совместной деятельности, разрешает конфликтные ситуации, пробует преодолеть противоречия между членами группы и привести всех к компромиссу, используя улыбку, остроумные реплики;
- *снимающий напряжение* — старается снять напряжение в трудных ситуациях, часто шутит, острит, балагурит, рассказывает анекдоты;
- *блюститель правил* — напоминает членам группы о провозглашенных нормах и правилах взаимодействия, обращает внимание на их соблюдение;
- *«переводчик»* — умело использует знания о различиях в социальной, культурной, национальной и тендерной ориентации членов группы, чтобы помочь им понять друг друга.
- *диспетчер* — способствует правильному «разделению труда» в группе, чтобы любая дискуссия работала на конечный результат, следит за регламентом, наблюдает за продвижением группы к поставленной перед ней задаче;
- *протоколист* — старается записать все, что группа наработала, как бы ведет протокол по процедуре принятия решения;
- *хранитель* — следит за равноправием возможностей каждого при участии в дискуссии. Анализирует невербальные сигналы и на их основе предлагает выступить тому или иному члену группы.
- *агрессор* — противостоит групповым инициативам, подвергает сомнению важность того, что происходит в группе. Добивается повышения собственного статуса, критикуя почти все или порицая других, когда дела идут не лучшим образом, и принижая личные качества и статус окружающих. Когда личные цели противоречат групповым, отдает предпочтение первым;
- *ищущий признания* — независимо от того, что происходит в группе, старается обратить на себя внимание, напоминает о своих заслугах, демонстрирует свои способности и возможности во всех подходящих для этих целей ситуациях. Старается постоянно быть в центре внимания, жаждет признания и похвалы;
- *монопольист* — непрерывно разговаривает, часто мешает другим высказаться, стремится занять позицию лидера в группе, навязывает свое мнение, пытается манипулировать другими участниками;
- *отсутствующий* — избегает работы в группе, не поддерживает групповых инициатив, стремится быть в стороне. Избегает конфликтов мнений и рискованных для себя и своего репутации действий и ситуаций. Предпочитает отмалчиваться или давать уклончивые ответы;
- *шутник* — дурачится, передразнивает других, превращая в шутку все, что происходит, пытаясь привлечь внимание к себе.

12. Какие эффекты используются при социальном взаимодействии?

13. Дать определение власти и влияния.

14. Какие существуют формы личного влияния?

15. Дать характеристику техники убеждения

16. Дать характеристику техники заражения

17. Дать характеристику техники внушения

18. Дать характеристику техники манипулирования

19. Дать характеристику техники «личный магнетизм»

Каковы психологические механизмы внушения?

20. Каковы психологические механизмы убеждения?

**3.2 Комплект контрольно - оценочных средств для проведения промежуточной аттестации в форме экзамена.  
Задания для проведения экзамена**

**3.2.1 Вопросы по дисциплине «Психология общения»**

№ п/п	Вопрос	Знания и умения, которые проверяет данный вопрос
1	Роль общения в профессиональной деятельности человека	У1, 3.1, 3.2
2	Общение как предмет научного знания. Классификация видов общения.	У1, 3.1, 3.2
3	Стороны, функции, направленность общения. Цели общения.	У1, У2, 3.1, 3.2
4	Барьеры общения.	У1, У2, 3.1, 3.2
5	Речевой и коммуникативный стили общения	У1, У2, 3.1, 3.2
6	Модели общения, стили общения.	У1, У2, 3.1, 3.2
7	Слушание. Виды слушания. Помехи слушания. Приемы эффективного слушания	У1, У2, 3.1, 3.2
8	Вербальные и невербальные средства взаимодействия. Жесты. Поза. Такесика. Проксемимика. Дистанцирование. Паралингвистика. Экстралингвистика	У1, У2, 3.1, 3.2
9	Формы и виды устных коммуникаций. Деловые беседы. Начало беседы. Передача информации. Принятие решения.	У1, У2, 3.1, 3.2
10	Публичные речи. Письменная коммуникация. Ее свойства и функции.	У1, У2, 3.1, 3.2
11	Коммуникативная сторона общения. Коммуникационный процесс. Функции речевых высказываний. Сообщение. Кодирование.	У1, У2, 3.1, 3.2, 3.8
12	Обратная связь. Пассивное отражение. Активное отражение. Эффективность коммуникации. Обратная связь в говорении и слушании.	У1, У2, 3.1, 3.2, 3.8
13	Вопросы и ответы в межличностном взаимодействии. Открытые вопросы. Закрытые вопросы. Наводящие вопросы.	У1, У2, 3.1, 3.2, 3.8
14	Публичные презентации. Аргументации и возражения. Аргументация и способ построения возражений на презентациях	У1, У2, 3.1, 3.2, 3.8
15	Перцептивная сторона общения. Социальная перцепция. Эффекты межличностного восприятия и взаимопонимания. Стереотипы восприятия.	У1, 3.1, 3.2
16	Механизмы восприятия в общении. Идентификация. Эмпатия. Рефлексия. Аттракция. Первичные и вторичные трудности общения.	У1, 3.1, 3.2
17	Использование сенсорных каналов в общении. Репрезентативная система. Вербальные и невербальные ключи доступа.	У1, 3.1, 3.2
18	Вербальный и визуальный имидж. Самопрезентация. Первое впечатление. Самомаркетинг	У1, 3.1, 3.2
19	Интерактивная сторона общения. Структура межличностного взаимодействия. Типы взаимодействия	У1, 3.1, 3.2, 3.4, 3.5
20	Формальное и неформальное взаимодействие. Формальные	У1, 3.1, 3.2, 3.4, 3.5

	группы. Неформальные группы. Интерактивное взаимодействие.	
21	Стратегии и тактики взаимодействия. Взаимопонимание. Координация. Согласование. Партнерство. Интенсивность общения. Совместимость. Сработанность. Фильтр доверия.	У1, 3.1, 3.2, 3.4, 3.5
22	Формальное и неформальное взаимодействие. Позиции и ориентации в групповом взаимодействии. Трансактный анализ Э.Берна. Ориентация на контроль. Ориентация на понимание.	У1, 3.1, 3.2, 3.4, 3.5
23	Формальное и неформальное взаимодействие. Стратегии взаимодействия. Соперничество. Сотрудничество. Компромисс. Избегание. Приспособление	У1, 3.1, 3.2, 3.4, 3.5
24	Механизмы партнерских отношений. Субъект-субъектное отношение. Субъект-объектное отношение. Объект-объектное отношение. Правила корпоративного поведения в команде.	У1, 3.1, 3.2, 3.8
25	Роль и ролевые ожидания. Социальная роль. Позиции в групповой работе.	У1, 3.1, 3.2, 3.3, 3.7
26	Референтная группа и ее место в процессе взаимодействия. Малая группа. Характеристики малой группы. Стадии развития группы.	У1, 3.1, 3.2, 3.3, 3.7
27	Социальная роль. Ролевое поведение личности в общении. Конфликт «личность-роль»	У1, 3.1, 3.2, 3.3, 3.7
28	Виды социального взаимодействия. Роли, обеспечивающие решение групповой задачи. Поддерживающие роли. Эгоцентрические роли.	У1, 3.1, 3.2, 3.3, 3.7
29	Взаимное влияние в процессе общения. Манипуляция. Способы избегания влияния.	У1, 3.1, 3.2, 3.3, 3.7

### 3.2.2 ЗАДАНИЕ (практическое) № 2

Текст задания: Выполнить условие практического задания

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания: кабинет социально-экономических дисциплин
2. Максимальное время выполнения задания: 30 мин.
3. При выполнении данного практического задания:

Провести анализ ситуаций, определить оптимальные способы их решения.

Вариант № 1

Выявите достоинства и недостатки разных моделей общения применительно к таким формам, как переговоры, презентации, публичная лекция, пресс-конференция, торги, деловое совещание.

Вариант № 2

Используя формулу AIDA, напишите план делового письма (тематика по выбору), по аналогии с приведенным ниже примером.

*Внимание.*

1. Немного статистики о производительности.
2. Немного статистики о снижении производительности

из-за потерь времени.

*Интерес.*

1. Роль работников в успехах компании.
2. Ссылки на политику компании относительно рационального использования

рабочего времени.

*Желание.*

1. Последствия соблюдения политики компании относительно рационального использования рабочего времени.
2. Последствия несоблюдения политики компании относительно рационального использования рабочего времени.

*Действие.*

1. Краткий призыв к пониманию.
2. Благодарность

за понимание.

3. Вариант № 3

Раскройте основные этапы проведения деловой беседы. Какие требования следует соблюдать во время обсуждения деловой информации для поддержания контакта с собеседником?

Вариант № 4

Проанализируйте особенности партнеров и предположите, какие барьеры могут возникнуть между людьми и помешать полноценной коммуникации.

Ситуация 1. На конференции по предпринимательству встретились: финн средних лет, бизнесмен, владелец сети ресторанов и закусочных, и туркмен, студент 2-го курса Финансово-экономического университета.

Ситуация 2. В купе поезда встретились: женщина 70 лет с 3 внуками от сына и дочери и мужчина 30 лет, разведен, детей нет, преподаватель колледжа.

Ситуация 3. На деловом совещании встретились: опытный, проработавший на данном предприятии более 30 лет, менеджер, не имеющий управленческого образования, и молодой специалист 26 лет, только что закончивший самый прогрессивный экономический вуз, факультет управления.

### Вариант № 5

В процессе говорения или передачи распоряжений очень важно находить верные слова. Известно, что разные слова несут различный эмоциональный посыл. Подумайте о том, к каким чувствам и эмоциям своих собеседников вы хотели бы апеллировать, и подберите соответствующие слова, которые вместо отрицательных чувств будут вызывать положительные эмоции желание выполнить вашу просьбу.

Вместо: Скажите:  
Вам следует... Давайте перейдем...Вы должны...  
Вы сделаете...  
Я сказал...  
Нужно выполнить срочно.

### Вариант № 6

Подготовьте речь продолжительностью 4-7 минут, целью которой будет повлиять на мнение слушателей или побудить их действовать. Обязательно составьте конспект выступления.

В дополнение к конспекту напишите план адаптации убеждающего выступления к вашей будущей аудитории, в котором рассмотрите следующие вопросы:

- Как ваша цель адаптирована к установке, преобладающей в вашей аудитории: позитивной, негативной или нейтральной?
- Какие доводы вы будете приводить и какую схему организации своей речи выберете для того, чтобы она соответствовала вашей теме и вашей аудитории?
- Как вы собираетесь утверждать в глазах аудитории представление о себе как о достойном доверия человеке?
- Как вы собираетесь мотивировать слушателей, используя стимулы или обращаясь к их эмоциям?

### Вариант № 7

Каковы роль и место коммуникативной функции общения в профессиональной деятельности, в межличностном общении? Какова структура коммуникативного процесса и основные его составляющие? Назовите виды, сущность и содержание барьеров общения. В результате чего они возникают?

### Вариант № 8

Осуществите работу с установками. С этой целью заполните правую колонку. Напишите те позитивные утверждения, которые приходят вам в голову. Закрепляйте их в памяти.

Негативная установка	Позитивная установка
Я не могу этого сделать	
Я боюсь... (например, что у меня не хватит выдержки)	
Мне не хватает нужных аргументов	
Мое слабое место будет заметно окружающим...	
Никто не может сделать это лучше	
Мне поручили такое ответственное дело, а я его завалю	
Я могу подвести	
Они должны меня слушать	
С этими людьми невозможно работать	
Сегодня я не в лучшей форме	
Что будет, если я ошибусь	

### Вариант № 9

Для рассмотрения манипулятивных действий проанализируйте разнообразные жизненные позиции и выделите приемы манипулятивных действий и их влияние на процесс взаимодействия с другими людьми. Для анализа вспомните несколько жизненных ситуаций (в последние годы), в которых бы прослеживались манипулятивные действия. Опишите манипулятора, акцентируя внимание на следующих вопросах.

- Какую роль в выстраивании отношений с людьми играет манипуляция?
- Как происходит в жизни: вами манипулируют или главный манипулятор вы сами?
- Какой выход вы можете сделать для себя, отрефлексировав воспоминания?

#### Вариант № 10

Заполните таблицу

Характеристика	Родитель	Взрослый	Ребенок
1. Характерные слова и выражения			
2. Интонации			
3. Состояние			
4. Выражение лица			
5. Позы			

#### Вариант № 11

Описать, ситуации, в которых стратегии соперничества, сотрудничества, компромисса, приспособления или избегания наиболее и наименее эффективны.

#### Вариант № 12

Выделите особенности интерактивной стороны общения. Что побуждает людей взаимодействовать друг с другом? Какие уровни взаимодействия существуют и можно ли говорить о недостатках того или иного уровня?

#### Вариант № 13

Определите, какие черты, на ваш взгляд, относятся или не относятся к психологическому портрету члена вашей группы. Составьте его комплексный психологический портрет по

следующей схеме.

Негат

ивные

черты

Позит

ивные

черты

Иждивенчество. Самомнение,  
эгоцентризм. Неумение управлять  
собой.

Аморальное поведение, нарушение этики.

Неспособность принимать стратегически важные решения и нести  
ответственность.

Пассивность.

Супергибкость  
(конформность). Зависимость  
от мнений окружающих. Лень.

Мотивация к избеганию  
неудач Активность,  
инициативность.

Умение и желание прийти на помощь, стремление к коллективизму.

Самоконтроль, управление эмоциями.

Наличие духовных ценностей и смысла жизни. Склонность к прогнозируемому  
рisku, кэкспериментированию.

Умение полагаться только на себя. Мобильность.

Стремление к сотрудничеству и партнерским отношениям.

Трудолюбие. Мотивация на успех

#### Вариант № 14

Подберите несколько пословиц или поговорок, которые лучше всего  
характеризуют ситуации в каком-либо учреждении. При этом постарайтесь, чтобы  
положительных и отрицательных характеристик было примерно поровну.

Отношение	Пословицы и поговорки, описывающие особенности данного отношения	Поведенческие нормы и ценности, стоящие за данной пословицей
Отношение рядовых членов коллектива к руководству		
Отношение руководства к рядовым членам коллектива		
Отношение членов коллектива к делу, к учебе		
Отношение к сложившемуся взаимодействию, нормам общения в группе		

#### Вариант № 15

Опишите, как вы действуете и что вы чувствуете, оказавшись в каждой из  
ситуаций, приведенных в таблице ниже.

Конфликт	Я обычно поступаю	Я обычно чувствую
Когда кто-то берет что-нибудь у меня и не возвращает		
Когда кто-то говорит мне сделать что-нибудь, а я не хочу делать		
Когда кто-то толкает или ударяет меня без причины		
Когда кто-то обзывает меня		
Когда кто-то обвиняет меня в чем- то, чего я не делал		
Когда кто-то говорит за моей спи- ной то, чего не было на самом деле		

#### Вариант № 16

Заполните следующую таблицу. Вспомните какой-нибудь конфликт,  
оцените эффективность его разрешения и попробуйте найти другое решение

выхода из данного конфликта.

Краткое описание конфликтной ситуации	Использованный стиль для разрешения конфликта	Общая эффективность этого стиля, по вашему мнению (от -3 до +3)	Результат применения стиля(положительный или отрицательный)	Другой возможный путь разрешения этого конфликта

#### Вариант № 17

В старинных русских пословицах, приведенных ниже, заложены определенные требования этикета. Как вы понимаете эти требования?

Можно ли их использовать сегодня?

- «Благовоспитанному сыну отцов приказ не ломит спину»;
- «Кричать, да спорить, да браниться во всяком месте не годится»;
- «А где как честь хранится строго, там не должно болтать-де много».
- «Похвала доброт твоих быть должна в устах других».

#### Вариант № 18

Определите специальности, в которых императивный тип общения используется эффективно. Опишите сферы человеческих отношений, где применение императива невозможно.

#### Вариант № 19

Разработать рекомендации и памятки:

- а. Правила слушания;
- б. Правила ведения беседы;
- в. Правила убеждения;
- г. Как надо и не надо слушать;

#### Вариант № 20

Определение значений жестов собеседника:

- а. Движение плеч, пожатие плеча;
- б. Поднимается одно плечо;
- в. Поднимаются два плеча;
- г. Выпячивание груди;
- д. Вытягивание живота;
- в. Постукивание по полу;
- е. Сведенные вместе пальцы;
- ё. Руки поднося к губам;
- ж. Поднятый вверх большой палец.

#### Вариант № 21

1. Почему деловую беседу нельзя проводить спонтанно? Ответ обоснуйте.
2. Раскройте сущность каждой формы вопросов (закрытые, открытые, риторические, радикальные и др.), задаваемых в ходе беседы.

#### Вариант № 22

1. Определите значение аргументов для принятия решения.
2. Аргументируйте, почему начальный этап беседы определяет ее

успешность.

3. Укажите эффективные приемы начала беседы. Составьте конкретные рекомендации установления эффективного личного контакта с собеседником.

#### Вариант № 23

Проанализируйте по приведенным примерам влияние на слушателя одновременно слов и жестов. Какие выводы можно сделать в описанных ситуациях? Как вы считаете, на какую информацию надо полагаться в случае явного расхождения вербальной и невербальной информации?

1. Служащий рассказал начальнику о своем проекте реорганизаций работы отдела. Начальник сидел очень прямо, плотно упираясь ногами в пол, не отрывая взгляда на служащем, но время от времени повторяя: «Так-так... да-да...» В середине беседы, отклонившись назад, оперев подбородок на ладонь так, что указательный палец вытянулся вдоль щеки, он задумчиво полистал проект со словами: «Да, все, о чем вы говорили, несомненно, очень интересно, я подумаю над вашими предложениями».

2. Вы по пути решили навестить приятельницу, не предупредив её заранее о своем визите: «Не помешаю? У тебя есть время? Мне надо кое-что тебе рассказать...» — «Ну что ты... заходи, конечно... Кофе будешь?». Хозяйка достала банку, насыпала кофе, плотно закрыла ее и спрятала на полку. «Так ты сейчас ничем не занята?» — «Для тебя у меня всегда найдется время...»

#### Вариант № 24

Используя свои знания о невербальной коммуникации, по приведенным отрывкам попробуйте догадаться о том, что в действительности происходит с их персонажами.

1....Однако бойкость не удавалась ей, и чаще всего, особенно при новых людях, взгляд Марии Ивановны пропадал в пространстве, хотя болтала она в это время без умолку. (И. А. Бунин)

2. Лицо Александра Ивановича сохраняло нейтральность, но руки его бесцельно шарили по столу, как у слепого. (И. Ильф, Е. Петров)

3. Разговаривая, он, как на пружинах, подскакивал на диване, оглушительно и беспричинно хохотал, быстро-быстро потирал от удовольствия руки, а когда и этого оказывалось недостаточно для выражения его восторга, бил себя ладонями по коленкам, смеясь до слез. (Б. Пастернак)

#### Вариант № 25

Выделите элементы коммуникативного процесса.

Генеральный директор торговой фирмы решил обсудить с менеджерами магазинов вопрос о состоянии и улучшении качества торгового обслуживания населения на совещании.

#### Вариант № 26

Проанализируйте по приведенным примерам влияние на слушателя одновременно слов и жестов. Какие выводы можно сделать в описанных ситуациях? Как вы считаете, на какую информацию надо полагаться в случае явного расхождения вербальной и невербальной информации?

1. З. Фрейд, беседуя с пациенткой о том, как она счастлива в браке, заметил, что она бессознательно снимала с пальца и надевала обручальное кольцо.

2. Вы просите у знакомого книгу. Он с готовностью соглашается дать вам ее и начинает искать на полках. Ищет, ищет... Казалось бы, все обыскал — книги нет как не было!

3. Политический деятель выступает с предвыборной программой. Потряса указательным пальцем над головами слушателей, он говорит: «Я искренне стремлюсь к диалогу, стараюсь учитывать мнение всех слоев общества...» Делая плавные, округлые жесты обеими руками, он заверяет всех, что у него есть четкая, обдуманная программа.

#### Вариант № 27

Используя свои знания о невербальной коммуникации, по приведенным отрывкам попробуйте догадаться о том, что в действительности происходит с их персонажами.

1. Его желтая барабанная пята выбивала по чистому полу тревожную дробь. (И. Ильф, Е. Петров).

2. Как только присяжные уселись, председатель сказал им речь об их правах и ответственности. Говоря свою речь, председатель постоянно переменял позу: то облокачивался на левую, то на правую руку, то на спинку, то на ручки кресел, то уравнивал края бумаг, то гладил разрезной нож, то ощупывал карандаш. (Л. Н. Толстой).

3. Невольно я подняла голову и прямо напротив увидела две руки, каких мне еще не

приходилось видеть: они вцепились друг в друга, точно разъяренные звери, и в неистовой схватке тискали и сжимали друг друга, так что пальцы издавали сухой треск, как при раскалывании ореха. (С. Цвейг)

#### Вариант № 28

Используя свои знания о невербальной коммуникации, по приведенным отрывкам попробуйте догадаться о том, что в действительности происходит с их персонажами.

1. Ты запрокидываешь голову — Затем, что ты гордец и враль... (М. Цветаева)

2. Полыхаев удивительно быстро моргал глазами и так энергично потирал руки, будтобы хотел трением добыть огонь по способу, принятому среди дикарей Океании. (И. Ильф, Е. Петров)

3. Вазир-Мухтар смотрел спокойно, с неопределенною сосредоточенностью, как бы мимо глаз евнуха или сквозь него. (Ю. Тынянов)

#### Вариант № 29

Переделайте следующие предложения так, чтобы они соответствовали десятихарактерным особенностям эффективных письменных коммуникаций.

- Нам целиком показалась неудовлетворительной Ваша работа.
- Высылаем сюда счета на оплату.
- Вам не разрешается пропускать работу, если у вас нет уважительной причины.
- Я и наша компания хвалим Вас за работу.
- Директор оштрафовал сотрудника, когда увидел, что он опоздал и сделал это уже не впервые раз.

#### Условия выполнения заданий

Время выполнения задания - 1 час

Требования охраны труда: инструктаж по технике безопасности. Оборудование: ручка, бумага.

- Дополнительная литература для экзаменатора (учебная, нормативная и т.п.)

- **Критерии оценки:**

1. «Отлично» – если студент глубоко и прочно усвоил весь программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, не затрудняется с ответом, свободно приводит примеры, использует научную терминологию при объяснении контрольного вопроса, правильно обосновывает принятые решения, умеет самостоятельно обобщать и излагать материала, не допуская ошибок.

2. «Хорошо» – если студент твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении заданий.

3. «Удовлетворительно» – если студент усвоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения в выполнении практических заданий.

4. «Неудовлетворительно» – если студент не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет задания.

#### **4. Система оценивания комплекта ФОС текущего контроля и промежуточной аттестации**

При оценивании практической и самостоятельной работы студента учитывается следующее: качество выполнения практической части работы; качество устных ответов на контрольные вопросы при защите работы.

Каждый вид работы оценивается по пяти бальной шкале.

«5» (отлично) – за глубокое и полное овладение содержанием учебного материала, в котором студент свободно и уверенно ориентируется; научно-понятийным аппаратом; за умение практически применять теоретические знания, качественно выполнять все виды практических работ, высказывать и обосновывать свои суждения.

«4» (хорошо) – если студент полно освоил учебный материал, владеет научно-понятийным аппаратом, ориентируется в изученном материале, осознанно применяет теоретические знания на практике, грамотно излагает ответ, но содержание ответа имеют отдельные неточности.

«3» (удовлетворительно) – если студент обнаруживает знание и понимание основных положений учебного материала, но излагает и выполняет его не полно, непоследовательно, допускает неточности в работе, в применении теоретических знаний на практике.

«2» (неудовлетворительно) – если студент имеет разрозненные, бессистемные знания по дисциплине, допускает ошибки, не может практически применять теоретические знания.

Выполнение тестовых заданий оцениваются по 5-тибальной шкале

Оценка «5» (отлично) выставляется за 90-100% правильных ответов.

Оценка «4» (хорошо) выставляется за 70-89% правильных ответов.

Оценка «3» (удовлетворительно) выставляется за 50-69% правильных ответов.

Оценка «2» (неудовлетворительно) выставляется, если правильных ответов меньше 50%.

## **5. Информационное обеспечение обучения**

### **Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы**

#### **5.2.1. Печатные издания**

##### **Основная литература:**

1. Гонина, О.О. Психология: учебное пособие / Гонина О.О. — Москва: КноРус, 2021. — 316 с. — ISBN 978-5-406-04510-7. — URL: <https://book.ru/book/936797>
2. Психология дошкольного детства: учебно-методическое пособие / составители О.В. Козачек, С.Б. Спиридонова, В.В. Спицына. — Волгоград: Волгоградский государственный социально-педагогический университет, «Перемена», 2018. — 135 с. — ISBN 78-5-9935-0377-6. — Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/80587>
3. Резепов, И. Ш. Общая психология: учебное пособие для СПО / И. Ш. Резепов, А. С. Гаврилова. — Саратов: Профобразование, 2018. — 75 с. — ISBN 978-5-4488-0192-1. — Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/74503>

##### **Дополнительная литература:**

1. Пшеничникова, Л. М. Психология общения: учебное пособие / Л. М. Пшеничникова, Г. Г. Ротарь. — Воронеж: Воронежский государственный университет инженерных технологий, 2019. — 112 с. — ISBN 978-5-00032-385-4. — Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/88432>
2. Аминов, И.И. Психология общения: учебник / Аминов И.И. — Москва : КноРус, 2020. — 256 с. — ISBN 978-5-406-07626-2. — URL: <https://book.ru/book/934015>
3. Сухов, А.Н. Основы социальной психологии: учебное пособие / Сухов А.Н. — Москва: КноРус, 2020. — 241 с. — ISBN 978-5-406-07717-7. — URL: <https://book.ru/book/933580>

#### **5.2.2. Программное обеспечение и Интернет-ресурсы**

##### **Справочно-правовые системы**

1. Консультант Плюс

##### **Интернет-ресурсы**

1. Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО «PROФобразование»// [www.profspo.ru/](http://www.profspo.ru/).
2. Электронная библиотечная система BOOK.ru // [www.book.ru/](http://www.book.ru/).
3. Система дистанционного обучения «Прометей 5.0»// [www.prometeus.ru/](http://www.prometeus.ru/)