

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Хатямов Рушан Фаритович
Должность: Директор ПТЖТ - филиала ПривГУПС
Дата подписания: 10.09.2026 08:58:01
Уникальный программный ключ:
69ece84290c49e5186ad52595c914e77484890f7

Приложение к ОПОП-ППССЗ
специальности 23.02.04
Техническая эксплуатация подъемно-
транспортных, строительных, дорожных
машин и оборудования (по отраслям)

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОГСЭ.03. ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ
для специальности**

**23.02.04 Техническая эксплуатация подъемно- транспортных,
строительных, дорожных машин и оборудования (по отраслям)**

*Базовая подготовка
среднего профессионального образования*

год начала подготовки- 2022

Содержание

1. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств.
2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке.
3. Оценка освоения учебной дисциплины:
 - 3.1 Формы и методы оценивания.
 - 3.2 Кодификатор оценочных средств.
4. Задания для оценки освоения дисциплины.

1. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств

В результате освоения учебной дисциплины *Психология общения* обучающийся должен обладать предусмотренными ФГОС по специальности *23.02.04 Техническая эксплуатация подъемно-транспортных, строительных, дорожных машин и оборудования (по отраслям)* следующими знаниями, умениями, которые формируют профессиональные компетенции, и общими компетенциями, а также личностными результатами осваиваемыми в рамках программы воспитания:

У1 - применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;

У2 –использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;

З1 – взаимосвязь общения и деятельности;

З2 – цели, функции, виды и уровни общения;

З3– роли и ролевые ожидания в общении;

З4– виды социальных взаимодействий;

З5 – механизмы взаимопонимания в общении;

З6– техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;

З7– этические принципы общения;

З8 –источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;

ЛР 2 Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций.

ЛР 6 Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях.

ЛР 12 Принимающий семейные ценности, готовый к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания.

ЛР 23 Получение обучающимися возможности самораскрытия и самореализация личности.

Формой аттестации по учебной дисциплине является дифференцированный зачет.

2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке

2.1. В результате аттестации по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка следующих умений и знаний, а также динамика формирования общих, профессиональных компетенций и личностных результатов в рамках программы воспитания:

Результаты обучения: умения, знания и общие компетенции <i>(желательно сгруппировать и проверять комплексно, сгруппировать умения и ОК)</i>	Показатели оценки результата. <i>Следует сформулировать показатели. Раскрывается содержание работы</i>	Форма контроля и оценивания. <i>Заполняется в соответствии с разделом 4 программы УД</i>
У1. Защищать свои права в соответствии с трудовым законодательством ОК1,ОК5,ОК6	защищать свои права в соответствии с трудовым законодательством	экспертная оценка выполнения практических занятий
У2 Осуществлять профессиональную деятельность в соответствии с законодательством РФ	осуществлять проф. деятельность в соответствии с законодательством РФ (анализировать и оценивать результаты и последствия деятельности (бездействия) с правовой точки зрения; использовать нормативно- правовые акты, регламентирующие профессиональную деятельность)	экспертная оценка выполнения практических занятий
31.	взаимосвязь общения и деятельности;	экспертная оценка выполнения практических занятий
32	цели, функции, виды и	тестирование,

	уровни общения;	различные виды опроса
33	роли и ролевые ожидания в общении;	тестирование, различные виды опроса
34	виды социальных взаимодействий;	тестирование, различные виды опроса
35	механизмы взаимопонимания в общении;	тестирование, различные виды опроса
36	техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;	тестирование, различные виды опроса
37	этические принципы общения;	тестирование, различные виды опроса
38	источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	тестирование, различные виды опроса
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	тестирование, различные виды опроса
ОК4.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	тестирование, различные виды опроса
ОК5.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	тестирование, различные виды опроса
ЛР 2.	Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и	тестирование, различные виды опроса

	территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций.	
ЛР6.	Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях.	тестирование, различные виды опроса
ЛР12.	ЛР 12 Принимающий семейные ценности, готовый к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания.	тестирование, различные виды опроса
ЛР23.	ЛР 23 Получение обучающимися возможности самораскрытия и самореализация личности.	тестирование, различные виды опроса

3. Оценка освоения учебной дисциплины:

3.1. Формы и методы контроля.

Предметом оценки служат умения и знания, предусмотренные ФГОС по дисциплине *Психология общения*, направленные на формирование общих и профессиональных компетенций, а также личностных результатов в рамках программы воспитания.

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения экспертного наблюдения и оценки на теоретических и практических занятиях, подготовки сообщений, рефератов, презентаций, различных видов устного опроса, тестового контроля. Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета.

Контроль и оценка освоения учебной дисциплины по темам (разделам)

Элемент УД	Формы и методы контроля					
	Текущий контроль		Рубежный контроль		Промежуточная аттестация	
	Формы контроля	Проверяемые ОК,ПК, У, 3,ЛР	Формы контроля	Проверяемые ОК,ПК, У, 3,ЛР	Форма контроля	Проверяемые ОК,ПК, У, 3,ЛР
Раздел 1. Введение в учебную дисциплину	Устный опрос (УО)	У1, У2, 31, 32,33,34,35,36,37,38 ОК 03, ОК04,ОК 05 ЛР 2,ЛР6,ЛР12, ЛР23	Тестирование (Т)	У1, У2, 31, 32,33,34,35,36, 37,38 ОК 03, ОК04,ОК 05 ЛР 2,ЛР6,ЛР12, ЛР23	Дифференцированный зачет (ДЗ)	У1, У2, 31, 32,33,34,35,36, 37,38 ОК 03, ОК04,ОК 05 ЛР 2,ЛР6,ЛР12, ЛР23
Введение	Тестирование (Т)	У1, У2, 31, 32,33,34,35,36,37,38 ОК 03, ОК04,ОК 05 ЛР 2,ЛР6,ЛР12, ЛР23	(УО)	У1, У2, 31, 32,33,34,35,36, 37,38 ОК 03, ОК04,ОК 05 ЛР 2,ЛР6,ЛР12, ЛР23	ДЗ	У1, У2, 31, 32,33,34,35,36, 37,38 ОК 03, ОК04,ОК 05 ЛР 2,ЛР6,ЛР12, ЛР23
Раздел 2. Психология общения	Практическая работа (ПР)	У1, У2, 31, 32,33,34,35,36,37,38 ОК 03,	Т	У1, У2, 31, 32,33,34,35,36, 37,38 ОК 03,	ДЗ	У1, У2, 31, 32,33,34,35,36, 37,38 ОК 03,

		ОК04,ОК 05 ЛР 2,ЛР6,ЛР12, ЛР23		ОК04,ОК 05 ЛР 2,ЛР6,ЛР12, ЛР23		ОК04,ОК 05 ЛР 2,ЛР6,ЛР12, ЛР23
Тема 2.1.Общение – основа человеческого бытия	<i>T</i>	У1, У2, 31, 32,33,34,35,3 6,37,38 ОК 03, ОК04,ОК 05 ЛР 2,ЛР6,ЛР12, ЛР23	<i>T</i>	У1, У2, 31, 32,33,34,35,36, 37,38 ОК 03, ОК04,ОК 05 ЛР 2,ЛР6,ЛР12, ЛР23	<i>ДЗ</i>	У1, У2, 31, 32,33,34,35,36, 37,38 ОК 03, ОК04,ОК 05 ЛР 2,ЛР6,ЛР12, ЛР23
Тема 2.2 Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)	<i>ПП№1</i>	У1, У2, 31, 32,33,34,35,3 6,37,38 ОК 03, ОК04,ОК 05 ЛР 2,ЛР6,ЛР12, ЛР23	<i>T</i>	У1, У2, 31, 32,33,34,35,36, 37,38 ОК 03, ОК04,ОК 05 ЛР 2,ЛР6,ЛР12, ЛР23	<i>ДЗ</i>	У1, У2, 31, 32,33,34,35,36, 37,38 ОК 03, ОК04,ОК 05 ЛР 2,ЛР6,ЛР12, ЛР23
Тема 2.3. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	<i>T</i>	У1, У2, 31, 32,33,34,35,3 6,37,38 ОК 03, ОК04,ОК 05 ЛР 2,ЛР6,ЛР12, ЛР23	<i>T</i>	У1, У2, 31, 32,33,34,35,36, 37,38 ОК 03, ОК04,ОК 05 ЛР 2,ЛР6,ЛР12, ЛР23	<i>ДЗ</i>	У1, У2, 31, 32,33,34,35,36, 37,38 ОК 03, ОК04,ОК 05 ЛР 2,ЛР6,ЛР12, ЛР23

Тема 2.4. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)	<i>ПРН[№]2</i>	У1, У2, 31, 32,33,34,35,36,37,38 ОК 03, ОК04,ОК 05 ЛР 2,ЛР6,ЛР12, ЛР23	<i>T</i>	У1, У2, 31, 32,33,34,35,36, 37,38 ОК 03, ОК04,ОК 05 ЛР 2,ЛР6,ЛР12, ЛР23	<i>ДЗ</i>	У1, У2, 31, 32,33,34,35,36, 37,38 ОК 03, ОК04,ОК 05 ЛР 2,ЛР6,ЛР12, ЛР23
Тема 2.5. Формы делового общения и их характеристики	<i>ПРН[№]3</i>	У1, У2, 31, 32,33,34,35,36,37,38 ОК 03, ОК04,ОК 05 ЛР 2,ЛР6,ЛР12, ЛР23	<i>T</i>	У1, У2, 31, 32,33,34,35,36, 37,38 ОК 03, ОК04,ОК 05 ЛР 2,ЛР6,ЛР12, ЛР23	<i>ДЗ</i>	У1, У2, 31, 32,33,34,35,36, 37,38 ОК 03, ОК04,ОК 05 ЛР 2,ЛР6,ЛР12, ЛР23
Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения	<i>T</i>	У1, У2, 31, 32,33,34,35,36,37,38 ОК 03, ОК04,ОК 05 ЛР 2,ЛР6,ЛР12, ЛР23	<i>T</i>	У1, У2, 31, 32,33,34,35,36, 37,38 ОК 03, ОК04,ОК 05 ЛР 2,ЛР6,ЛР12, ЛР23	<i>ДЗ</i>	У1, У2, 31, 32,33,34,35,36, 37,38 ОК 03, ОК04,ОК 05 ЛР 2,ЛР6,ЛР12, ЛР23
Тема 3.1. Конфликт: его сущность и основные	<i>ПРН[№]4</i>	У1, У2, 31, 32,33,34,35,36,37,38 ОК 03,	<i>УО</i>	У1, У2, 31, 32,33,34,35,36, 37,38 ОК 03,	<i>ДЗ</i>	У1, У2, 31, 32,33,34,35,36, 37,38 ОК 03,

характеристики		ОК04,ОК 05 ЛР 2,ЛР6,ЛР12, ЛР23		ОК04,ОК 05 ЛР 2,ЛР6,ЛР12, ЛР23		ОК04,ОК 05 ЛР 2,ЛР6,ЛР12, ЛР23
Тема 3.2. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция	<i>T</i>	У1, У2, 31, 32,33,34,35,3 6,37,38 ОК 03, ОК04,ОК 05 ЛР 2,ЛР6,ЛР12, ЛР23	<i>T</i>	У1, У2, 31, 32,33,34,35,36, 37,38 ОК 03, ОК04,ОК 05 ЛР 2,ЛР6,ЛР12, ЛР23	<i>ДЗ</i>	У1, У2, 31, 32,33,34,35,36, 37,38 ОК 03, ОК04,ОК 05 ЛР 2,ЛР6,ЛР12, ЛР23
Раздел 4. Этические формы общения	<i>T</i>	У1, У2, 31, 32,33,34,35,3 6,37,38 ОК 03, ОК04,ОК 05 ЛР 2,ЛР6,ЛР12, ЛР23	<i>T</i>	У1, У2, 31, 32,33,34,35,36, 37,38 ОК 03, ОК04,ОК 05 ЛР 2,ЛР6,ЛР12, ЛР23	<i>ДЗ</i>	У1, У2, 31, 32,33,34,35,36, 37,38 ОК 03, ОК04,ОК 05 ЛР 2,ЛР6,ЛР12, ЛР23
Тема 4.1. Общие сведения об эти- ческой культуре	<i>ПП№5</i>	У1, У2, 31, 32,33,34,35,3 6,37,38 ОК 03, ОК04,ОК 05 ЛР 2,ЛР6,ЛР12, ЛР23	<i>T</i>	У1, У2, 31, 32,33,34,35,36, 37,38 ОК 03, ОК04,ОК 05 ЛР 2,ЛР6,ЛР12, ЛР23	<i>ДЗ</i>	У1, У2, 31, 32,33,34,35,36, 37,38 ОК 03, ОК04,ОК 05 ЛР 2,ЛР6,ЛР12, ЛР23

3.2 Кодификатор оценочных средств

Функциональный признак оценочного средства (тип контрольного задания)	Код оценочного средства
Устный опрос	УО
Практическая работа № п	ПР № п
Тестирование	Т
Контрольная работа № п	КР № п
Задания для самостоятельной работы - реферат; - доклад; - сообщение; - ЭССЕ.	СР
Разноуровневые задачи и задания (расчётные, графические)	РЗЗ
Рабочая тетрадь	РТ
Проект	П
Деловая игра	ДИ
Кейс-задача	КЗ
Зачёт	З
Дифференцированный зачёт	ДЗ
Экзамен	Э

4. Задания для оценки освоения дисциплины

Раздел 1. Введение в учебную дисциплину

Введение

Устный опрос № 1

Время на выполнение: 20 мин.

Перечень объектов контроля и оценки: 31, 32,33,34,35,36,37,38

Осваиваемые компетенции: ОК 03, ОК04,ОК 05 ЛР 2,ЛР6,ЛР12,ЛР23

Задание. Ответьте устно на следующие вопросы:

- 1.Какое из понятий является более общим: «коммуникация» или «общение»?
2. Какое общение называют опосредованным?
3. Назовите различия между деловым и служебным общением.
4. Какие качества присущи культурному деловому человеку?

Критерии оценки устных ответов обучающихся

оценка «5» (отлично) ставится, если:

- 1) обучающийся полно излагает материал, дает правильное определение основных понятий;
- 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные;
- 3) излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка;
- 4) отвечает самостоятельно, без наводящих вопросов преподавателя.

оценка «4» (хорошо) ставится, если:

обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «5», но допускает 1–2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1–2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого.

оценка «3» (удовлетворительно) ставится, если:

обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но:

- 1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил;
- 2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;
- 3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого.

оценка «2» (неудовлетворительно) ставится, если:

обучающийся обнаруживает незнание большей части соответствующего вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал;

отмечаются такие недостатки в подготовке, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.

Раздел 2. Психология общения

Тема 2.1. Общение – основа человеческого бытия

Тестовое задание № 1

Время на выполнение: 25 мин.

Перечень объектов контроля и оценки: 31, 32,33,34,35,36,37,38

Осваиваемые компетенции: ОК 03, ОК04,ОК 05 ЛР 2,ЛР6,ЛР12,ЛР23

Задание.

Выберите один правильный вариант ответа:

1. Восприятие людьми друг друга характеризует
 - А. Перцептивную сторону общения
 - Б. Интерактивную сторону общения
 - В. Информационную сторону общения
2. Какой вид общения требует развития мимики, жестов, эмоциональности
 - А. Непосредственное;
 - Б. Опосредственное;
 - В. Вербальное;
 - Г. Невербальное.
3. Поведение, при котором не высказывают своего мнения и не показывают чувств или не принимают на себя ответственность за свои действия
 - А. Ассертивное
 - Б. Пассивное
 - В. Агрессивное
4. Отсутствие согласия между общающимися:
 - А. Интроверсия
 - Б. Конфликт
 - В. Экстраверсия
5. Вербальное общение происходит посредством
 - А. Речи
 - Б. Жестов
 - В. Мимики
6. Тип темперамента, при котором человек успешно работает в спокойной обстановке, не требующей частой смены характера деятельности
 - А. Флегматик
 - Б. Сангвиник
 - В. Меланхолик
7. Уверенность в себе, общительность свойственны
 - А. Экстравертам
 - Б. Визуалам
 - В. Интровертам
8. Волевые черты характера (2 ответа)
 - А. Сообразительность

- Б. Решительность
В. Целеустремленность
9. Эмоциональные черты характера (2 ответа)
А. Возбудимость
Б. Рассудочность
В. Наблюдательность
10. Совокупность устойчивых индивидуальных особенностей личности, складывающаяся и проявляющаяся в деятельности и общении, обуславливающая типичные для индивида способы поведения
А. Темперамент
Б. Привычки
В. Характер
11. Совокупность свойств, характеризующих динамические особенности протекания психических процессов и поведения человека, их силу, скорость, возникновение, прекращение и изменение – это
А. Характер;
Б. Темперамент;
В. Способности.
12. Способность человека к сопереживанию и сочувствию к другим людям, к пониманию из внутреннего состояния.
А. Эмпиризм;
Б. Эмпатия;
В. Эгоцентризм.
13. Внешняя материальная оболочка мысли, своеобразный сосуд, в который как бы наполняется готовая мысль.
А. Язык
Б. Речь
В. Воображение
14. Основные механизмы познания другого человека:
А. Эмпатия
Б. Все ответы верны
В. Рефлексия
Г. Идентификация
15. Общение с помощью жестов, мимики, поз называется
А. Вербальным
Б. Невербальным
В. Пассивным

Эталон ответов к тестовому заданию

Номер вопроса	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Вариант ответа	а	г	б	б	б	а	в	а	б,в	а,б	в	б	б	а	б

Критерии оценки:

выполнено правильно менее 8 заданий – «2»(неудовлетворительно);

8-9 задания – «3» (удовлетворительно);

10-12 заданий – «4» (хорошо);

13- 15 заданий – «5»(отлично).

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

Тестовое задание № 2

Время на выполнение: 25 мин.

Перечень объектов контроля и оценки: 31, 32,33,34,35,36,37,38

Осваиваемые компетенции: ОК 03, ОК04,ОК 05 ЛР 2,ЛР6,ЛР12,ЛР23

Задание.

Выберите один правильный вариант ответа:

1.Общение с помощью жестов, мимики, поз называется

А. Вербальным

Б. Невербальным

В. Пассивным

2.Поведение, при котором для достижения своих целей люди позволяют себе нападки на окружающих, не принимая во внимание ситуацию и не считаясь с чувствами и правами других людей

А. Агрессивное

Б. Ассертивное

В. Пассивное

3.Высокий уровень психологической активности, порывистость, склонность к резким сменам настроения характеризует следующий тип темперамента

А. Холерик

Б. Сангвиник

В. Меланхолик

4.Неуверенность в себе, замкнутость, ориентация на внутренний мир свойственны

А. Интровертам

Б. Слабым личностям

В. Экстравертам

5.Интеллектуальные черты характера (2ответа)

А. Решительность

Б. Наблюдательность

В. Сообразительность

6.Эмоциональные черты характера (2 ответа)

А. Возбудимость

Б. Рассудочность

В. Наблюдательность

7. Совокупность устойчивых черт личности, определяющих отношение человека к людям, к выполняемой работе, проявляющиеся в деятельности и общении ,включающие в себя то, что придает поведению человека специфический, характерный для него оттенок – это

А. Темперамент

Б. Характер

В. Способности

Г. Задатки

8.Способность человека к сопереживанию и сочувствию к другим людям, к пониманию из внутреннего состояния.

А. Эмпиризм

Б. Эмпатия

В. Эгоцентризм

9.Процесс общения посредством языка, процесс взаимного воздействия общающихся людей.

А. Речь

Б. Язык

В. Общение

10. Рефлексивное слушание – это (3 ответа):

А. Уточнение

Б. Внимательное молчание

В. Перефразирование

Г. Минимализация ответов

Д. Отражение чувств

11. Перцептивная сторона общения включает в себя

А. Проявление тревожности

Б. Демонстрацию креативного поведения

В. Процесс формирования образа другого человека

12. Если человек при общении ориентируется только на права и обязанности, которые ему диктует его социальное положение, и игнорирует свои личностные особенности, то мы имеем дело с ...

А. Личностным общением

Б. Деловым общением

В. Ролевым общением

13. Желание и умение выразить свою точку зрения и учесть позиции других – это

А. Примитивное общение

Б. Закрытое общение

В. Ролевое общение

Г. открытое общение

14. Вербальное общение происходит посредством

А. Речи

Б. Жестов

В. Мимики

15. Основные механизмы познания другого человека:

А. Эмпатия

Б. Все ответы верны

В. Рефлексия

Г. Идентификация

Эталон ответов к тестовому заданию

Номер вопроса	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Вариант ответа	б	а	а	а	б,в	а,б	б	б	а	а,в,д	в	в	г	а	а

Критерии оценки:

выполнено правильно менее 8 заданий – «2»(неудовлетворительно);

8-9 задания – «3» (удовлетворительно);

10-12 заданий – «4» (хорошо);

13- 15 заданий – «5»(отлично).

Практическое занятие №1

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

Время на выполнение: 2 часа.

Перечень объектов контроля и оценки: 31, 32,33,34,35,36,37,38

Осваиваемые компетенции: ОК 03, ОК04,ОК 05 ЛР 2,ЛР6,ЛР12,ЛР23

Порядок выполнения

1. Определить уровень общительности: ответить на вопросы теста, определить результат с помощью «ключа».

2. Определить уровень эмпатических способностей: ответить на вопросы теста, определить результат с помощью «ключа».

3. Заполнить таблицу 1, 2. Интерпретировать результаты диагностики.
4. Выписать определения: эмпатия, коммуникативная компетентность
5. Ответить на контрольные вопросы

Задание 1

Ваш уровень общительности.

Этот тест поможет взглянуть на себя «со стороны», узнать, достаточно ли вы коммуникабельны, корректны в отношениях со своими коллегами, сотрудниками, членами семьи.

На каждый из 16 вопросов отвечайте быстро и однозначно: «да», «нет», «иногда».

1. Вам предстоит личная или деловая встреча. Выбивает ли вас ее ожидание из колеи?
2. Вызывает ли смущение и неудовольствие поручение выступить с докладом, сообщением, информацией на каком-либо совещании, собрании?
3. Не откладываете ли вы визит к врачу до последнего момента?
4. Вам предлагают поехать в командировку в город, где вы никогда не были. Приложите ли вы максимум усилий, чтобы избежать этой командировки?
5. Любите ли вы делиться своими переживаниями с кем бы то ни было?
6. Раздражаетесь ли, если незнакомый человек на улице обратится к вам с просьбой (показать дорогу, назвать время, ответить на вопрос)?
7. Верите ли, что существует проблема «отцов и детей» и что людям разных поколений трудно понимать друг друга?
8. Постесняетесь ли напомнить знакомому, что он забыл вернуть деньги, которые занял несколько месяцев назад?
9. В кафе или столовой вам подали явно недоброкачественное блюдо. Промолчите ли вы, лишь рассерженно отодвинув тарелку?
10. Оказавшись один на один с незнакомым человеком, вы не вступите с ним в беседу и будете тяготиться, если первым заговорит он?
11. Вас приводит в ужас любая длинная очередь, где бы она не была. Предпочитаете ли вы отказаться от своего намерения или встанете в хвост, и будете томиться в ожидании?
12. Боитесь ли вы участвовать в какой-либо комиссии по рассмотрению конфликтных ситуаций?
13. У вас есть собственное мнение, и вы других не приемлете. Это так?
14. Услышав где-либо явно ошибочную точку зрения по хорошо известному вопросу, предпочитаете ли вы промолчать и не ступать в спор?
15. Вызывает ли у вас досаду чья-либо просьба помочь разобраться в том или ином служебном вопросе или учебной теме?
16. Охотнее ли вы излагаете свою точку зрения (мнение, опрос) в письменной

форме, чем в устной?

Оценка результатов: «да» - 2 балла, «иногда» - 1 балл, «нет» - 0 баллов.

Ваш уровень общительности.

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

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

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

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

9 – 13 – вы весьма общительны, любопытны, охотно знакомитесь с новыми людьми, бываете в центре внимания, никому не отказываете в просьбах, хотя не всегда можете их выполнить. Чего вам не хватает, так это усидчивости, терпения и отваги при столкновении с серьезными проблемами. При желании это легко исправить.

4 – 8 очков – вы, должно быть «рубаха - парень». Общительность бьет из вас ключом, вы всегда в курсе всех дел, охотно принимаете участие во всех дискуссиях, охотно берете слово, по любому поводу, беретесь за любое дело, хотя не всегда можете успешно довести его до конца. По этой причине коллеги относятся к вам с некоторой опаской и сомнениями.

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

Задание 2

Методика диагностики уровня эмпатических способностей В. В. Бойко

Оцените, свойственны ли вам следующие особенности, согласны ли вы с утверждениями.

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 доверяю доводам своего рассудка, чем интуиции.

4.Я считаю более уместным для себя интересоваться домашними проблемами однокурсников (одногруппников).

5.Я могу легко войти в доверие к человеку, если потребуется.

6.Обычно я с впервой же встречи угадываю «родственную душу» в новом человеке.

7. Я из любопытства обычно завожу разговор о жизни, работе, политике со случайными попутчиками в поезде.

8.Я теряю душевное равновесие, если окружающие чем-то угнетены.

9.Моя интуиция – более надежное средство понимания окружающих, чем знания и опыт.

10.Проявлять любопытство к внутреннему миру другого человека – бестактно.

11.Часто своими словами я обижаю близких мне людей, не замечая этого.

12.Я легко могу представить себя каким-то животным, ощутить его повадки и состояния.

13.Я редко рассуждаю о причинах поступков людей, которые имеют ко мне непосредственное отношение.

14.Я редко принимаю к сердцу проблемы своих друзей.

15.Обычно за несколько дней я чувствую: что-то должно случиться с близким мне человеком, и ожидания оправдаются.

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 удастся копировать интонацию, мимику людей, подражая людям.

19.Мой любопытный взгляд часто смущает новых друзей.

20.Чужой смех обычно заражает меня.

21.Часто, действуя наугад, 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 встречаются люди, которых я бы понимал с полуслова, без лишних слов.

25.Я невольно или из-за любопытства часто подслушиваю разговоры посторонних людей.

26.Я могу оставаться спокойным, даже если все вокруг меня волнуются.

27. Мне проще подсознательно почувствовать сущность человека, чем понять его, «разложив по полочкам».
28. Я спокойно отношусь к мелким неприятностям, которые случаются у кого-либо из членов семьи.
29. Мне было бы трудно задушевно, доверительно беседовать с настороженным, замкнутым человеком.
30. У меня творческая натура – поэтическая, художественная, артистичная.
31. Я без особого любопытства выслушиваю исповеди новых знакомых.
32. Я расстраиваюсь, когда 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 вопросов.
36. Мне трудно понять, почему пустяки могут так сильно огорчать людей.

Обработка результатов. Подсчитывается число совпадений ваших ответов по ключу по каждой шкале, а затем определяется суммарная оценка.

1. *Рациональный канал эмпатии:* +1, +7, - 13, +19, + 25, - 31
2. *Эмоциональный канал эмпатии:* - 2, +8, -14, + 20, - 26, +32
3. *Интуитивный канал эмпатии:* - 3, +9, +15, +21, +27, - 33
4. *Установки, способствующие эмпатии:* +4, - 10, - 16, - 22, - 28, - 34
5. *Проникающая способность к эмпатии:* +5, - 1, - 17, - 23, - 29, - 35
6. *Идентификация в эмпатии:* +6, +12, +18, - 24, +30, - 36

Оценки каждого параметра могут варьироваться от 0 до 6 баллов и указывают на значимость конкретного параметра в структуре эмпатии.

Рациональный канал эмпатии характеризует направленность внимания, восприятия и мышления человека на понимание сущности любого другого человека, на его состояние, проблемы и поведение. Это спонтанный интерес к другому, открывающий плюсы эмоционального и интуитивного отражения партнера.

Эмоциональный канал эмпатии фиксирует способность эмпатирующего входить в эмоциональный резонанс с окружающими – сопереживать, сочувствовать. Эмоциональная отзывчивость становится средством вхождения в энергетическое поле партнера. Понять внутренний мир другого человека, прогнозировать его поведение и эффективно воздействовать возможно только в том случае, если произошла энергетическая подстройка к партнеру. Соучастие и сопереживание выполняет роль связующего звена

между людьми.

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

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

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

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

Шкальные оценки выполняют вспомогательную роль в интерпретации основного показателя – уровня эмпатии. Суммарный показатель может изменяться от 0 до 36 баллов. По предварительным данным, считают:

30 баллов и выше – очень высокий уровень эмпатии

29 – 22 – средний уровень эмпатии

21 – 15 – уровень ниже среднего

Менее 14 – очень низкий

Задание 3

Таблица 1 Ваш уровень общительности

Уровень	Балл	Характеристика
Общительность		

Таблица 2 Уровень эмпатических способностей

Канал эмпатии	Балл	Характеристика
Рэмоциональный		
Эмоциональный		
Интуитивный		
Установки		
Проникающая способность		
Идентификация		
Уровень эмпатических способностей		

_____баллов _____уровень

Контрольные вопросы

1. Каково содержание понятия «эмпатия»?
2. Перечислите и охарактеризуйте каналы эмпатии.
3. Каково содержание понятия «коммуникативная компетентность»?

Критерии оценивания практических занятий

Результатом работы по каждому практическому занятию является оформление отчета и его защита. Оценку за практическое занятие преподаватель выставляет после защиты отчета.

Практические занятия оцениваются по пятибалльной шкале:

оценка «5» (отлично) ставится, если:

- работа выполнена полностью и правильно; работа выполнена самостоятельно; работа сдана с соблюдением всех сроков; соблюдены все правила оформления отчета; сделаны правильные выводы;
- во время защиты обучающийся правильно понимает сущность вопроса, дает точное определение и истолкование основных понятий, строит ответ по собственному плану, сопровождает ответ примерами, умеет применить знания в новой ситуации, может установить связь между изучаемым и ранее изученным материалом из курса, а также с материалом, усвоенным при изучении других дисциплин;

оценка «4» (хорошо) ставится, если:

- работа выполнена правильно с учетом 2-3 несущественных ошибок исправленных самостоятельно по требованию преподавателя; работа сдана в срок (либо с опозданием на два-три занятия), есть некоторые недочеты в оформлении отчета;

– во время защиты обучающийся правильно понимает суть вопроса, дает точное определение и истолкование основных понятий, но ответ дан без использования собственного плана, новых примеров, без применения знаний в новой ситуации, без использования связей с ранее изученным материалом и материалом, усвоенным при изучении других дисциплин;

оценка «3» (удовлетворительно) ставится, если:

– работа выполнена правильно не менее чем на половину или допущена существенная ошибка, но обучающийся владеет обязательными знаниями и умениями по проверяемой теме; обучающийся многократно обращается за помощью преподавателя; работа сдана с опозданием более трех занятий; в оформлении отчета есть отклонения и несоответствия предъявляемым требованиям;

– во время защиты обучающийся правильно понимает суть вопроса, но в ответе имеются отдельные пробелы в усвоении вопросов курса;

оценка «2» (неудовлетворительно) ставится, если:

– выполнено меньше половины предложенных заданий, допущены две (и более) существенные ошибки в ходе работы, показавшие, что обучающийся не владеет обязательными знаниями и умениями по данной теме в полном объеме, обучающийся выполняет работу с помощью преподавателя; работа сдана с нарушением всех сроков; имеется много нарушений правил оформления.

В данном случае обучающийся не допускается к защите отчета. Работа должна быть исправлена с учетом недостатков.

– при защите отчета обучающийся не может ответить ни на один из поставленных вопросов.

В данном случае обучающийся будет допущен к повторной защите отчета только после ликвидации пробелов в знании учебного материала по теме практического занятия.

Тема 2.3.

Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)

Тестовое задание № 3

Время на выполнение: 15 мин.

Перечень объектов контроля и оценки: 31, 32,33,34,35,36,37,38

Осваиваемые компетенции: ОК 03, ОК04,ОК 05 ЛР 2,ЛР6,ЛР12,ЛР23

Задание. На каждый вопрос выберите один правильный вариант ответа:

1.Процесс, который называется общением:

а) множественные, непосредственные контакты незнакомых людей, а также коммуникация, опосредованная различными видами массовой информации

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

в) авторитарная, директивная форма воздействия на партнера по общению с целью достижения контроля над его поведением и внутренними установками, принуждения к определенным действиям или решениям

2. Как называется общение, которое имеет своей целью извлечение выгоды от собеседника с использованием различных приемов (лесть, запугивание, обман и пр.):

а) манипулятивное

б) светское

в) деловое

3. Прямым общением называют:

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

б) включение в процесс общения «дополнительного» участника как посредника, через которого происходит передача информации

в) естественный контакт «лицом к лицу» при помощи вербальных и невербальных средств, когда информация лично передается одним из его участников другому

4. При каком стиле общения оба участника чувствуют себя личностью:

а) авторитарный

б) демократический

в) индивидуальный

5. Массовое общение подразумевает:

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

б) непосредственными контактами людей в группах или парах, постоянных по составу участников

в) множественные, непосредственные контакты незнакомых людей, а также коммуникация, опосредованная различными видами массовой информации

6. По содержанию общение делят:

а) материальное, когнитивное, кондиционное, мотивационное, деятельностное

б) непосредственное, опосредствованное, прямое, косвенное

в) биологическое, социальное

7. Что понимается под «такесикой»:

а) процесс передачи вербальной информации

б) прикосновение людей друг к другу во время общения

в) визуальный контакт

8. Коммуникативной стороной общения называют:

а) обмен информацией

б) восприятия друг друга

в) взаимодействие

9. Оптико-кинетическая система знаков включает в себя:

а) качество голоса, его диапазон, тональность, фразовые и логические ударения, предпочитаемые конкретным человеком

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

в) жесты, мимику, пантомимику

10. Форма познания иного человека, основанная на возникновении к нему положительных чувств, называется:

а) аттракция

б) идентификация

в) рефлексия

Эталон ответов к тестовому заданию

Номер вопроса	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Вариант ответа	б	а	в	б	в	а	б	а	в	а

Критерии оценки:

выполнено правильно менее 5 заданий – «2» (неудовлетворительно),

6-7 задания – «3»(удовлетворительно),

8-9 заданий – «4»(хорошо),

10 заданий – «5»(отлично).

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

Тестовое задание № 4

Время на выполнение: 25 мин.

Время на выполнение: 15 мин.

Перечень объектов контроля и оценки: 31, 32,33,34,35,36,37,38

Осваиваемые компетенции: ОК 03, ОК04,ОК 05 ЛР 2,ЛР6,ЛР12,ЛР23

Задание. На каждый вопрос выберите один правильный вариант ответа:

1.Как называются препятствия в общении, которые проявляются у партнеров в непонимании высказываний, требований, предъявляемых друг другу:

а) эмоциональные барьеры

б) культурные барьеры

в) смысловые барьеры

2.Назовите уровень, на котором осуществляется общение, когда один из партнеров подавляет другого:

а) примитивный

б) деловой

в) манипулятивный

3.Стилистический барьер общения возникает:

а) из-за неприязни или недоверия к коммуникатору

- б) из-за несоответствия стиля речи и ситуации общения
- в) из-за непонятной или неправильной логики рассуждений

4. Как мы называем упрощенные мнения относительно отдельных лиц или ситуаций:

- а) пренебрежение фактами
- б) предвзятые представления
- в) стереотипы

5. Как мы называем особый способ глубокого и безошибочного восприятия внутреннего мира другого человека:

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

6. Невербальной коммуникацией называется:

- а) включение в речь пауз, других вкраплений, например, покашливание, плача, смеха, наконец, сам темп речи
- б) восприятие, понимание и оценка людьми социальных объектов
- в) сторона общения, состоящая в обмене информацией между индивидами без помощи речевых и языковых средств, представленных в какой-либо знаковой форме

7. Что является особенностью невербального общения:

- а) отсутствие возможности подделать эти импульсы
- б) его проявление обусловлено импульсами нашего подсознания
- в) оба ответа правильны

8. Что относится к неречевому общению:

- а) взгляд
- б) телефонный разговор
- в) чтение стихотворения вслух

9. Данному определению: «вид деятельности, в ходе которого происходит взаимный обмен информацией между участниками», наиболее соответствует термин:

- а) познание
- б) обычай
- в) общение

10. Выберите ситуацию, не связанную с общением:

- а) Ученики приветствовали учителя
- б) в письме был «смайлик»
- в) Соня ответила на телефонный звонок

Эталон ответов к тестовому заданию

Номер вопроса	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Вариант ответа	в	а	б	в	б	в	в	а	в	б

Критерии оценки:

выполнено правильно менее 5 заданий – «2» (неудовлетворительно),
6-7 заданий – «3»(удовлетворительно),
8-9 заданий – «4»(хорошо),
10 заданий – «5»(отлично).

Практическое занятие №2

Ролевые игры, направленные на групповое принятие решения; на обработку приемов партнерского общения; развития терпимого отношения к другим, на использование невербальное общение.

Анализ ролевых игр.

Время на выполнение: 2 часа.

Перечень объектов контроля и оценки: 31, 32,33,34,35,36,37,38

Осваиваемые компетенции: ОК 03, ОК04,ОК 05 ЛР 2,ЛР6,ЛР12,ЛР23

Порядок выполнения

1. Прочитайте и проанализируйте высказывание Д. Рокфеллера. Что, по-вашему, означает «уметь общаться»
2. Проанализируйте байку «Искусство красноречия». Какую роль играет в общении умение слушать
3. Прочитайте байку «Страшный сон». О какой функции общения здесь идет речь? Как связаны между собой содержание информации и форма ее подачи собеседнику.
4. Выполнить тест «Ваш стиль и способности к общению»

Задание 1

Прочитайте и проанализируйте высказывание Д. Рокфеллера. Что, по-вашему, означает «уметь общаться»? «Умение общаться с людьми – это такой же покупаемый за деньги товар, как сахар или кофе. И я готов платить за это умение больше, чем за какой-либо другой товар в мире».

Задание 2:

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

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

-Почему? – изумился ученик.

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

Задание 3:

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

Один восточный правитель увидел сон, что у него один за другим выпали зубы. В сильном волнении он призвал к себе толкователя снов. Тот выслушал его озабоченно и сказал: «Повелитель, я вынужден сообщить тебе печальную весть – ты потеряешь одного за другим всех своих близких!». Эти слова вызвали гнев властелина. Он велел прогнать несчастного и пригласил другого толкователя. Тот, выслушав сон, сказал: «Я счастлив сообщить тебе радостную новость

– ты переживешь всех своих близких!».

Придворные очень удивились: «Ведь ты сказал то же самое!». На что последовал ответ:

«Очень многое зависит не от того, что сказать, а от того, как сказать!».

Задание 4:

Тест «Ваш стиль и способности к общению»

Цель методики – расширить и углубить знания самой личности об уровне и характере своих коммуникативно-лидерских способностей, выявить наиболее сильные и слабые стороны. По доминированию тех или иных признаков можно выявить стиль общения в процессе ведения дискуссий и переговоров, свои способности к деятельности руководителя.

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

-3 балла – присущи в большей степени;

-2 балла – присущи;

-1 балл – присущи в меньшей степени.

1. 1 Способность настоять на своем
- 1.2 Независимость и оригинальность суждений
- 1.3 Способность выступить с докладом, сообщением
- 1.4 Способность вести дискуссию
- 1.5 Напористость и даже непримиримость
- 1.6 Доброжелательность, отзывчивость
- 1.7 Исполнительность
- 1.8 Способность подчинить своей воле других
- 1.9 Эмоциональность, непосредственность
- 1.10 Рациональный подход к делу
- 1.11 Способность проводить в жизнь свои идеи
- 1.12 Доступность в общении
- 1.13 Серьезность, обязательность

- 1.14 Чувство юмора
- 1.15 Способность обстоятельно инструктировать кого-либо
- 1.16 Способность убедить собеседника в чем-либо
- 1.17 Спокойное или даже безразличное отношение к конфликтам в коллективе
- 1.18 Способность понять каждого, войти в его положение
2. Представьте себе, что вы в компании друзей, хотя в ней появились и новые для вас люди. Оцените по трехбалльной шкале состояния и действия, которые наиболее характерны для вас:
 - 2.1 Новые в компании люди, как правило, вас не очень устраивают
 - 2.2 Вы, как правило, придумываете какие-то оригинальные развлечения
 - 2.3 Вы произносите солидную, обстоятельную речь в честь виновника торжества
 - 2.4 Вы беседуете с кем-то по душам
 - 2.5 Иногда в вас появляется агрессивность
 - 2.6 Вы добродушны и в равной степени доброжелательны ко всем
 - 2.7 Вы с удовольствием включаетесь во все розыгрыши, которые предлагают другие
 - 2.8 Вас, как правило, выбирают тамадой
 - 2.9 Иногда ваша излишняя эмоциональность не всем нравится
 - 2.11 Вам приходится кое-кого достаточно строго ставить на место
 - 2.12 Вы свободно общаетесь с людьми любого уровня культуры и образования
 - 2.13 На развлечения вам часто жаль времени
 - 2.14 Вы любите рассказывать смешные анекдоты и рассказы
 - 2.15 Вы предпочитаете вести деловые переговоры
 - 2.16 Вы стараетесь кому-то что-то внушить, кого-то убедить
 - 2.17 К конфликтам в компании, если они вас лично не касаются, относитесь равнодушно
 - 2.18 Почему-то именно вам пытаются излить душу
3. При разрешении конфликтных ситуаций вам удастся лучше и эффективнее применять одни приемы и несколько хуже – другие. Оцените по трехбалльной шкале приемы (действия), которые вам удастся применить лучше всего:
 - 3.1. При разрешении конфликтной ситуации придерживаюсь мнения большинства

- 3.2.Пытаюсь найти оригинальный и неожиданный для многих способ разрешения конфликтной ситуации
- 3.3. Предпочитаю отчитать каждого виновника конфликта в отдельности
- 3.4 Аргументированно доказываю свою точку зрения
- 3.5 Считаю, если конфликт принципиальный, лучше ни в чем не уступать
- 3.6 Всегда пытаюсь понять своего противника, его аргументы и выводы
- 3.7 Лучше, если конфликт разрешает сам коллектив
- 3.8 Думаю, что конфликтную ситуацию должен разрешать руководитель
- 3.9 Предпочитаю бурно и эмоционально реагировать, выражать обиду
- 3.10 В случае конфликта не поддаюсь эмоциям, а стараюсь найти рациональное решение
- 3.11 В случае конфликта провожу свою линию, доказываю свою точку зрения до конца
- 3.12 В случае конфликта привлекаю на свою сторону как можно больше членов коллектива, чтобы через них воздействовать на оппонента
- 3.13 Конфликт – дело серьезное, а потому я не превращаю его в шутку
- 3.14 Мне часто удается выйти из конфликтной ситуации, используя юмор и шутку
- 3.15 В условиях возникновения конфликта отдаю предпочтение тому, чтобы собрать исчерпывающую информацию о конфликтующих сторонах, чтобы убедиться, кто прав, а кто виноват
3. 16 В условиях разрешения конфликта делаю ставку на то, чтобы внушить, убедить оппонента
- 3.17 Стараюсь не вникать в конфликт, если меня это не касается
- 3.18 Мне чаще всего удается предвидеть заранее, что с данным человеком возможна конфликтная ситуация.

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

Результаты:

- 9 баллов – очень высокий уровень развития способностей
- 8 баллов – высокий уровень
- 7 баллов – значительно выше среднего
- 6 баллов – чуть выше среднего
- 5 баллов – средний уровень

4 балла – чуть ниже среднего

3 балла – ниже среднего

2 балла – низкий уровень

1 балл – очень низкий

ПОЛЯРНАЯ ШКАЛА КАЧЕСТВА ЛИЧНОСТИ

Способности	Полярная шкала оценок	Способности
1. Консервативный	9876543210123456789	2. Эвристический
3. Монологичный	9876543210123456789	4. Диалогичный
5. Агрессивный	9876543210123456789	6. Доброжелательный
7. Ведомый	9876543210123456789	8. Лидерский
9. Эмоциональный	9876543210123456789	10. Рациональный
11. Авторитарный	9876543210123456789	12. Демократический
13. Серьезный	9876543210123456789	14. Юмористический
15. Инструктирующий	9876543210123456789	16. Внушающий

Для более полного раскрытия диагностируемых качеств можно провести дискуссию на какую-нибудь проблемную тему. На основе выявления наиболее развитого качества можно сделать вывод о стиле общения личности.

Критерии оценивания практических занятий

Результатом работы по каждому практическому занятию является оформление отчета и его защита. Оценку за практическое занятие преподаватель выставляет после защиты отчета.

Практические занятия оцениваются по пятибалльной шкале:

оценка «5» (отлично) ставится, если:

- работа выполнена полностью и правильно; работа выполнена самостоятельно; работа сдана с соблюдением всех сроков; соблюдены все правила оформления отчета; сделаны правильные выводы;
- во время защиты обучающийся правильно понимает сущность вопроса, дает точное определение и истолкование основных понятий, строит ответ по собственному плану, сопровождает ответ примерами, умеет применить знания в новой ситуации, может установить связь между изучаемым и ранее изученным материалом из курса, а также с материалом, усвоенным при изучении других дисциплин;

оценка «4» (хорошо) ставится, если:

– работа выполнена правильно с учетом 2-3 несущественных ошибок исправленных самостоятельно по требованию преподавателя; работа сдана в срок (либо с опозданием на два-три занятия), есть некоторые недочеты в оформлении отчета;

– во время защиты обучающийся правильно понимает суть вопроса, дает точное определение и истолкование основных понятий, но ответ дан без использования собственного плана, новых примеров, без применения знаний в новой ситуации, без использования связей с ранее изученным материалом и материалом, усвоенным при изучении других дисциплин;

оценка «3» (удовлетворительно) ставится, если:

– работа выполнена правильно не менее чем на половину или допущена существенная ошибка, но обучающийся владеет обязательными знаниями и умениями по проверяемой теме; обучающийся многократно обращается за помощью преподавателя; работа сдана с опозданием более трех занятий; в оформлении отчета есть отклонения и несоответствия предъявляемым требованиям;

– во время защиты обучающийся правильно понимает суть вопроса, но в ответе имеются отдельные пробелы в усвоении вопросов курса;

оценка «2» (неудовлетворительно) ставится, если:

– выполнено меньше половины предложенных заданий, допущены две (и более) существенные ошибки в ходе работы, показавшие, что обучающийся не владеет обязательными знаниями и умениями по данной теме в полном объеме, обучающийся выполняет работу с помощью преподавателя; работа сдана с нарушением всех сроков; имеется много нарушений правил оформления.

В данном случае обучающийся не допускается к защите отчета. Работа должна быть исправлена с учетом недостатков.

– при защите отчета обучающийся не может ответить ни на один из поставленных вопросов.

В данном случае обучающийся будет допущен к повторной защите отчета только после ликвидации пробелов в знании учебного материала по теме практического занятия.

Тема 2.5. Формы делового общения и их характеристики

Тестовое задание № 5

Время на выполнение: 15 мин.

Перечень объектов контроля и оценки: 31, 32,33,34,35,36,37,38

Осваиваемые компетенции: ОК 03, ОК04,ОК 05 ЛР 2,ЛР6,ЛР12,ЛР23

1.Нормативно одобряемый образец поведения, ожидаемый окружающими от каждого, кто занимает данную социальную позицию (по должности, возрастным и половым характеристикам и т.д.)

а) транзакция

б) ролевые ожидания

в) социальная роль

г) психологический контакт

2.Особенность невербального общения:

- а) его проявление обусловлено импульсами нашего подсознания
- б) отсутствие возможности подделать эти импульсы
- в) все ответы верны
- г) его проявлениям доверяют больше, чем вербальному каналу общения

3.Возникновение при восприятии человека человеком привлекательности одного из них для другого – это ...

- а) аттракция
- б) аффилиация
- в) гипноз

4.Приписывание сходных характеристик всем членам какой-либо социальной группы или общности – это ...

- а) самоактуализация
- б) стереотипизация
- в) идентификация
- г) обобщение

5.Манипулирующее воздействие проявляется в ...

- а) использовании человека в корыстных целях
- б) демонстрации своей позиции
- в) в покровительственном отношении к человеку

6.Постижение эмоциональных состояний другого человека, сопереживание при общении – это ...

- а) эмпатия
- б) рефлексия
- в) экспрессивность

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

- а) идентификации
- б) эмпатии
- в) рефлексии

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

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

9.Преодоление всех без исключения барьеров общения – это соблюдение следующих условий:

- а) понимание целей партнера
- б) все перечисленные условия необходимы для преодоления барьеров общения
- в) понимание партнера, адекватное представление о его точке зрения
- г) знание индивидуальных особенностей партнера

10. При восприятии людьми друг друга значение имеет определенный порядок поступления информации о человеке для формирования представления о нем. Так, по отношению к знакомому человеку наиболее значимой оказывается последняя, то есть более новая информация о нем, тогда как по отношению к незнакомому человеку более значима первая информация. Это эффект ...

- а) края
- б) первичности
- в) ореола
- г) бумеранга

Эталон ответов к тестовому заданию

Номер вопроса	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Вариант ответа	в	в	а	б	а	а	а	в	б	б

Критерии оценки:

выполнено правильно менее 8 заданий – «2» (неудовлетворительно);

8-9 задания – «3» (удовлетворительно);

10-12 заданий – «4» (хорошо);

13- 15 заданий – «5» (отлично).

Практическое занятие №3

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

Время на выполнение: 2 часа.

Перечень объектов контроля и оценки: 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38

Осваиваемые компетенции: ОК 03, ОК04, ОК 05 ЛР 2, ЛР6, ЛР12, ЛР23

Порядок выполнения

1. Внимательно изучите информацию по теме «Невербальное общение», составьте конспект.
2. Проанализируйте изображения (приложение 1). Как можно по мимике лица понять эмоциональное состояние.
3. Проанализируйте элементы проксемики в общении (рис. 4)
4. Выполнить тест «Ваш стиль и способности к общению»
5. Самопрезентация в устной форме. По времени – 5 мин.

Задание № 1. Внимательно изучите информацию по теме «Невербальное общение», составьте конспект.

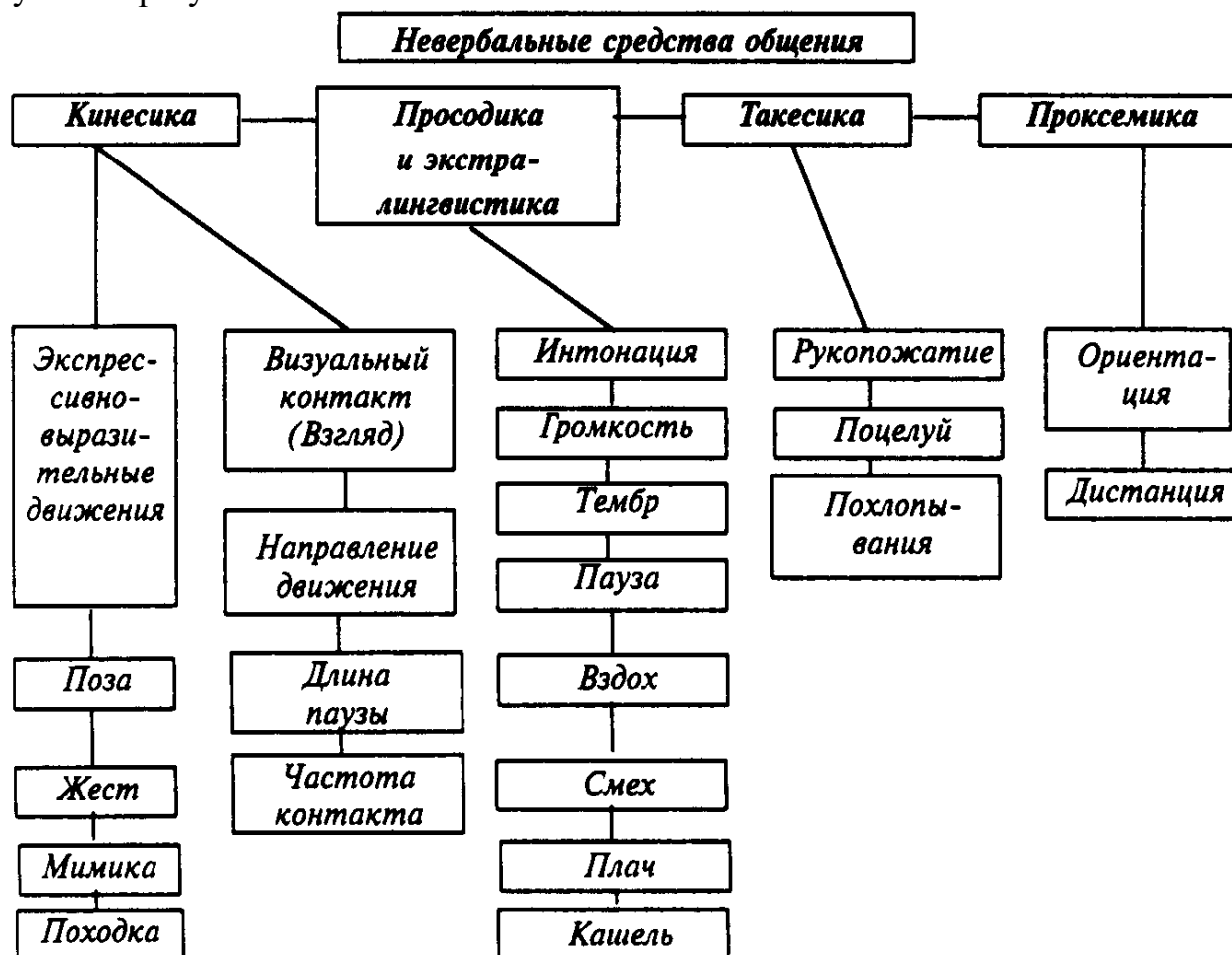
Успех любого делового разговора в значительной мере зависит от умения устанавливать доверительный контакт с собеседником, а такой контакт зависит не столько от того, что вы говорите, сколько от того, как вы себя держите. Поэтому особое внимание нужно обращать на манеры, позы и мимику собеседника, а также на то, как он жестикулирует.

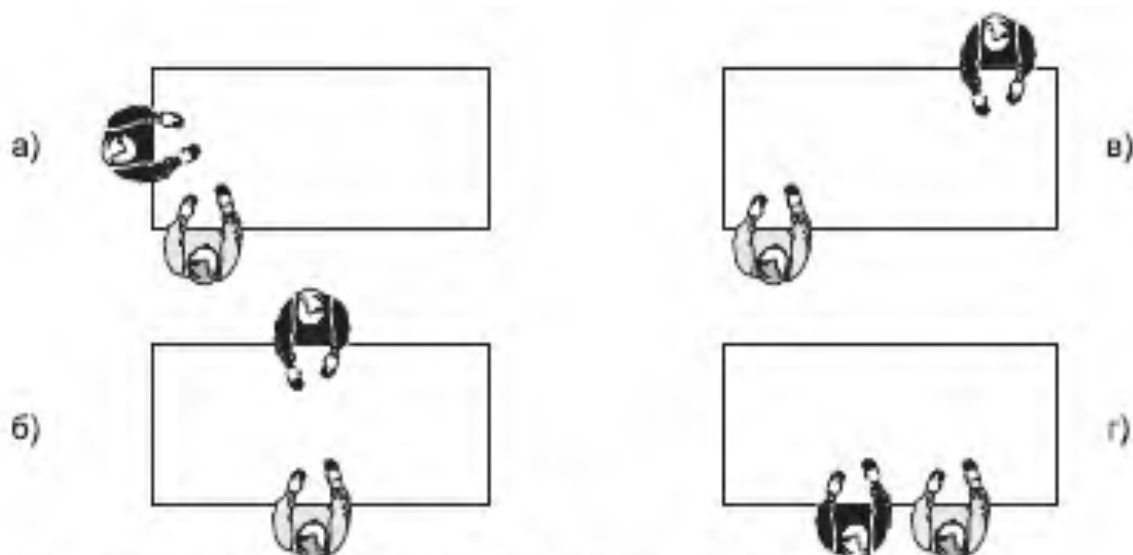
Согласно исследованиям, 55% сообщений воспринимается через выражение лица, позы и жесты, а 38% — через интонации и модуляции голоса. Отсюда следует, что всего 7% остается словам, воспринимаемым получателем, когда мы говорим.

Понимание языка жестов и мимики позволяет более точно определить позицию собеседника.

Знание языка жестов и телодвижений позволяет не только лучше понимать собеседника, но и (что более важно) предвидеть, какую реакцию произвело на него услышанное еще до того, как он выскажется по этому поводу.

Другими словами, такой бессловесный язык может предупредить вас о том, надо ли изменить свое поведение или сделать что-то другое, чтобы достичь нужного результата.





- а) позиция углового расположения, характерная для людей, занятых дружеской непринужденной беседу;
 б) конкурирующие собеседники — оборонительная позиция;
 в) независимая позиция — расположение по диагонали;
 г) общение при деловом взаимодействии

Проксемика

Рисунок 2— Расположение участников в условиях рабочего кабинета за прямоугольным столом

Позиция делового взаимодействия (рис.2.г), когда два человека в соавторстве работают над какой-либо общей проблемой. Позиция удачна для людей имеющих равный статус, включенных в общение для обсуждения и выработки общих решений.

Конкурирующее - оборонительная позиция (рис.2. б) - самая некомфортная позиция для собеседника, затрудняет понимание точки зрения собеседников, не создает непринужденной атмосферы.

Независимая позиция (рис.2 в) свидетельствует о полном отсутствии собеседников друг к другу, как правило, ее занимают люди сознательно стремящиеся уйти от контакта.

Существуют оптимальные «зоны» для различных видов общения, меняющиеся от одной культуры к другой. В частности, выделяются интимная, личная, социальная и публичная дистанции.

1. Интимная дистанция. Она имеет два интервала: «близкий» и «далекий».

Близкий интервал — непосредственный контакт; далекий — расстояние от 15 до 45 см. За этой дистанцией словно зарезервирована область для обмена интимными посланиями на языке тела (взаимное прикосновение и т.п.).

2. Личная дистанция. Близкий интервал: 45-75 см, далекий: 75-120 см. То, как близко стоят друг к другу люди, сигнализирует об их отношениях, или о том, что они чувствуют друг к другу. В этом пространстве должны реализовываться нормальные коммуникационные процессы, происходящие между людьми. По сути дела, охрана личных зон является одним из главных принципов бессловесного общения.

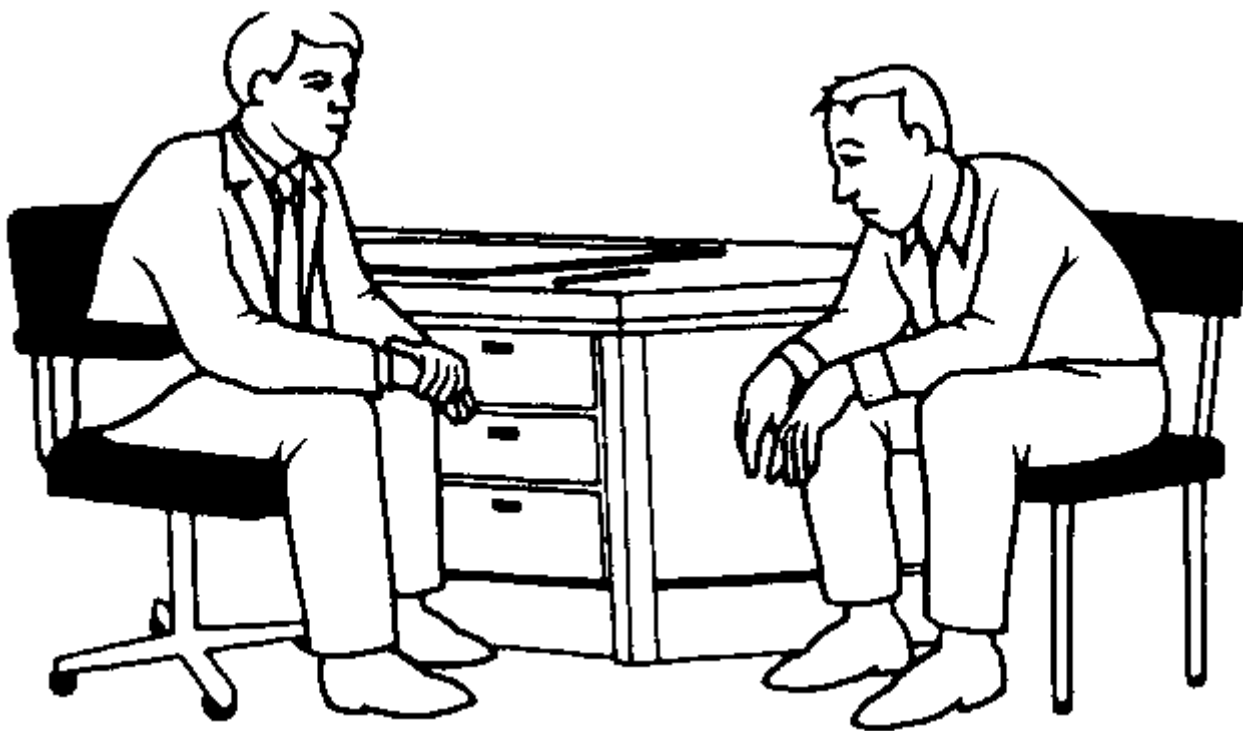
3. Социальная дистанция: интервал: 120-210 см. на таком расстоянии держимся от незнакомых людей.

4. Публичная дистанция: от 2,5 м и выше, на таком расстоянии удобно общаться с группой людей.

Задание № 2. Проанализируйте изображения (приложение 1). Как можно по мимике лица понять эмоциональное состояние?



Задание № 3. Проанализируйте элементы проксемики в общении: как необходимо учитывать дистанцию между партнерами, ориентацию партнеров друг по отношению к другу, расположение партнеров за столом (рис. 4)



Задание 5

Самопрезентация (учет вербальных и невербальных средств общения)

Примерные вопросы для составления самопрезентации:

1. ФИО.
2. Характеристика коммуникативных способностей (опираясь на результаты тестирования практического занятия №1).
3. Какой я собеседник?
4. Легко или трудно мне контактировать с людьми? Почему?
5. Насколько я эмоциональна?
6. Использую невербальные средства общения ... (много, мало, какие). Почему?
7. Что мешает (помогает) мне общаться с другими людьми? и т.д.

Критерии оценки самопрезентации:

Элементы оценивания

1. Объем работы;
2. Структура работы;
3. Соответствие содержания теме;
4. Способность отвечать на поставленные вопросы.

Критерии оценивания практических занятий

Результатом работы по каждому практическому занятию является оформление отчета и его защита. Оценку за практическое занятие преподаватель выставляет после защиты отчета.

Практические занятия оцениваются по пятибалльной шкале:

оценка «5» (отлично) ставится, если:

- работа выполнена полностью и правильно; работа выполнена самостоятельно; работа сдана с соблюдением всех сроков; соблюдены все правила оформления отчета; сделаны правильные выводы;
- во время защиты обучающийся правильно понимает суть вопроса, дает точное определение и истолкование основных понятий, строит ответ по собственному плану, сопровождает ответ примерами, умеет применить знания в новой ситуации, может установить связь между изучаемым и ранее изученным материалом из курса, а также с материалом, усвоенным при изучении других дисциплин;

оценка «4» (хорошо) ставится, если:

- работа выполнена правильно с учетом 2-3 несущественных ошибок исправленных самостоятельно по требованию преподавателя; работа сдана в срок (либо с опозданием на два-три занятия), есть некоторые недочеты в оформлении отчета;
- во время защиты обучающийся правильно понимает суть вопроса, дает точное определение и истолкование основных понятий, но ответ дан без использования собственного плана, новых примеров, без применения знаний в новой ситуации, без использования связей с ранее изученным материалом и материалом, усвоенным при изучении других дисциплин;

оценка «3» (удовлетворительно) ставится, если:

- работа выполнена правильно не менее чем на половину или допущена существенная ошибка, но обучающийся владеет обязательными знаниями и умениями по проверяемой теме; обучающийся многократно обращается за помощью преподавателя; работа сдана с опозданием более трех занятий; в оформлении отчета есть отклонения и несоответствия предъявляемым требованиям;
- во время защиты обучающийся правильно понимает суть вопроса, но в ответе имеются отдельные пробелы в усвоении вопросов курса;

оценка «2» (неудовлетворительно) ставится, если:

- выполнено меньше половины предложенных заданий, допущены две (и более) существенные ошибки в ходе работы, показавшие, что обучающийся не владеет обязательными знаниями и умениями по данной теме в полном объеме, обучающийся выполняет работу с помощью преподавателя; работа сдана с нарушением всех сроков; имеется много нарушений правил оформления.

В данном случае обучающийся не допускается к защите отчета. Работа должна быть исправлена с учетом недостатков.

- при защите отчета обучающийся не может ответить ни на один из поставленных вопросов.

В данном случае обучающийся будет допущен к повторной защите отчета только после ликвидации пробелов в знании учебного материала по теме практического занятия.

Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения

Тема 3.1. Конфликт: его суть и основные характеристики

Устный опрос № 2

Время на выполнение: 40 мин.

Перечень объектов контроля и оценки: 31, 32,33,34,35,36,37,38

Осваиваемые компетенции: ОК 03, ОК04,ОК 05 ЛР 2,ЛР6,ЛР12,ЛР23

Задание. Ответьте устно на следующие вопросы:

1. Почему важно понимать язык телодвижений?
2. Почему язык телодвижений неоднозначен?
3. Как с помощью соответствующих жестов и позы можно попытаться снять напряженное состояние партнера?
4. Перечислите жесты, свидетельствующие об уверенном и неуверенном поведении.
- 5.Что означает организация пространственной среды?
- 6.Каковы физиологические симптомы лжи собеседника?
- 7.Чем отличается мимика и жестикуляция при неискренности?
- 8.Какие вербальные сигналы выдают ложь?

Критерии оценки устных ответов обучающихся

оценка «5» (отлично) ставится, если:

- 1) обучающийся полно излагает материал, дает правильное определение основных понятий;
- 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные;
- 3) излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка;
- 4) отвечает самостоятельно, без наводящих вопросов преподавателя.

оценка «4» (хорошо) ставится, если:

обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «5», но допускает 1–2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1–2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого.

оценка «3» (удовлетворительно) ставится, если:

обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но:

- 1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил;
- 2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;
- 3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого.

оценка «2» (неудовлетворительно) ставится, если:

обучающийся обнаруживает незнание большей части соответствующего вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал; отмечаются такие недостатки в подготовке, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.

Практическое занятие № 4

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

Время на выполнение: 2 ч.

Перечень объектов контроля и оценки: 31, 32,33,34,35,36,37,38

Осваиваемые компетенции: ОК 03, ОК04,ОК 05 ЛР 2,ЛР6,ЛР12,ЛР23

1. Проанализировать свои личностные ресурсы, обозначить различные кризисные ситуации и группы личностных ресурсов, приводящие к успешному преодолению их. Заполнить таблицу

2. Решить указанные ниже конфликтные ситуации.

Задание № 1

Анализ личностных ресурсов.

Проанализировать свои личностные ресурсы, обозначить различные кризисные ситуации и группы личностных ресурсов, приводящие к успешному преодолению их. Заполнить таблицу.

Анализ личностных ресурсов, способствующих успешному преодолению кризисных ситуаций

Кризисная ситуация	Ресурс	Возможности развития
Например: сдача экзамена	Позитивные эмоции	Посмотреть веселую комедию

Задание № 2 .

Конфликтная ситуация № 1

Вариант 1

Конфликт произошел между молодым преподавателем и студентом первого курса, Игорем К., вспыльчивым молодым человеком из неблагополучной семьи, не пользующимся авторитетом в группе.

Шел урок, преподаватель огласила оценки за контрольную работу, выполненную на предыдущем занятии. Игорю К. показалось, что преподаватель намеренно ему занизила оценку. Он грубо обозвал преподавателя и вышел из кабинета, хлопнув дверью. Преподаватель велела передать Игорю, чтобы он на урок не являлся. Она вызывает родителей к заведующему отделением.

Вопросы:

1. Как вы считаете, правильно ли поступил преподаватель?
2. Как бы поступили вы, и какие действия предприняли бы на месте преподавателя и студента?

Вариант 2

Наташа и Антон женаты уже год. Любовь у них возникла с первого взгляда. Супруги проживают в своей квартире.

В пятницу Антон пришел домой в 13.40. Он съел суп, который приготовила Наташа, и стал смотреть телевизор. Наташа пришла домой поздно, т.к. занятия у нее были во вторую смену (утром она прибралась дома и приготовила обед). Она очень устала и проголодалась, но ужина не было, посуда была грязная... На вопрос Наташи: «А где обед, который я приготовила, и почему ты не вымыл посуду?», Антон ответил: «Сама бродишь, где попало, вечно дома есть нечего...»

Вопросы:

1. Как бы вы поступили на месте Наташи?
2. Как бы вы поступили на месте Антона?

Вариант 3

Студенты Сергей А. и Антон В. (2 курс) проживают в общежитии в одной комнате с первокурсником Иваном И. Поселившись вместе, они договорились об очередности при приготовлении ужина и уборки комнаты.

Иван очень часто ездит домой и обычно в дежурство. В очередной раз Иван уехал домой, не предупредив Сергея и Антона. Те пришли домой после 6 пары, которая закончилась в 18.50. Но Иван ужин не приготовил и деньги на продукты у парней закончились.

Вопросы:

1. Как действовать Сергею и Антону?
2. Что делать Ивану?
3. Может ли помочь воспитатель Наталья Николаевна?

Вариант 4

Мама торопится закончить приготовления к приему гостей. Неожиданно обнаруживается, что в доме нет хлеба. Она просит Алену сходить в магазин. Но у той скоро начало занятий танцами, и она не хочет опаздывать. Мама просит «войти в ее положение», дочка делает то же. Одна настаивает, другая не уступает. Страсти накаляются...

Вопросы:

1. Как вы считаете, права ли мама?
2. Как вы поступила, и какие действия предприняли бы на месте мамы и Алены?

Конфликтная ситуация № 2

Вариант 1

Разыграйте ситуацию и оцените поведение участников. Попробуйте спрогнозировать последствия этого инцидента.

1. «Грамотные стали»

Покупатель – Почему вы продаете стограммовые упаковки майонеза по цене двухсотграммовых?

Продавец – С чего вы взяли?

Покупатель – Ну вот же, на ценнике написано — вес 200 г, цена 10 рублей. А упаковки стограммовые. Я вчера купила, думала, вы ошиблись. А сейчас вижу, что вы просто ценники перепутали.

Продавец – Ничего мы не перепутали. За сколько надо, за столько и продаем. А не нравится — идите в другой магазин, поищите подешевле. Грамотные стали!!!!

Покажите стратегию поведения в конфликтной ситуации (**избегание**).
Объясните, эффективно ли это в данном случае?

Вариант 2

Разыграйте ситуацию и оцените поведение участников. Попробуйте спрогнозировать последствия этого инцидента.

2. «Только не надо нас пугать»

Преподаватель – Я пригласил вас, чтобы выяснить, почему ваш сын пропускает уроки литературы.

Мама студента – А что ему делать на ваших уроках? Толстого и Достоевского читать? Вы знаете, что он у меня изучает специальные дисциплины, будет учиться в УрГУПСе, а потом будет работать начальником. Пусть он лучше поспит лишний часок или погуляет.

Преподаватель – Но вы понимаете, что оценка по литературе в дипломе будет стоять не за его успехи в спецдисциплинах. Он получит то, что заслуживает.

Мама ученика. – Ой, только не надо нас пугать. Думаете, на вас управа не найдется?

Покажите стратегию поведения в конфликтной ситуации (**приспособление**).
Объясните, эффективно ли это в данном случае?

Вариант 3

Разыграйте ситуацию и оцените поведение участников. Попробуйте спрогнозировать последствия этого инцидента.

3. «Вас никто здесь не держит»

Представитель рабочих – Я пришел к вам от имени трудового коллектива, чтобы выяснить, почему нам третий месяц не платят зарплату?

Начальник – Мне очень жаль, но денег нет — предприятие, которому мы поставляем нашу продукцию, обанкротилось.

Представитель рабочих – Но администрация предприятия исправно получает зарплату, вы недавно поменяли мебель в офисе и приобрели новую иномарку.

Начальник – Эти средства взяты не из фонда заработной платы.

Представитель рабочих – Нам все равно, из каких фондов вы нам заплатите, — верните наши деньги. Если бы не школьные завтраки, наши дети падали бы в голодные обмороки.

Начальник – ООО Я же сказал вам, что денег пока нет. И неизвестно, будут ли вообще. Не хотите ждать — вас никто здесь не держит. Тогда точно ничего не получите.

Покажите стратегию поведения в конфликтной ситуации (**сотрудничество**).
Объясните, эффективно ли это в данном случае?

Вариант 4

Разыграйте ситуацию и оцените поведение участников. Попробуйте спрогнозировать последствия этого инцидента.

4. «Спор из-за телевизора»

Сын — заядлый болельщик, и он рассчитывает посмотреть трансляцию футбольного матча. Мама настроена на очередную серию зарубежного фильма. Разгорается спор.

Мама – Я никак не могу пропустить серию, ведь я весь день ее ждала!

Сын – Я тоже никак не могу отказаться от матча – я ждал его еще дольше!

Мама – Обойдешься! Лучше садись за уроки!

Сын – Да твои сериалы надоели, завтра ты все равно поймешь, что было в этой серии, там всегда одно и то же!

Покажите стратегию поведения в конфликтной ситуации (**конкуренция**).
Объясните, эффективно ли это в данном случае?

Критерии оценивания практических занятий

Результатом работы по каждому практическому занятию является оформление отчета и его защита. Оценку за практическое занятие преподаватель выставляет после защиты отчета.

Практические занятия оцениваются по пятибалльной шкале:

оценка «5» (отлично) ставится, если:

- работа выполнена полностью и правильно; работа выполнена самостоятельно; работа сдана с соблюдением всех сроков; соблюдены все правила оформления отчета; сделаны правильные выводы;
- во время защиты обучающийся правильно понимает суть вопроса, дает точное определение и истолкование основных понятий, строит ответ по собственному плану, сопровождает ответ примерами, умеет применить знания в новой ситуации, может установить связь между изучаемым и ранее изученным материалом из курса, а также с материалом, усвоенным при изучении других дисциплин;

оценка «4» (хорошо) ставится, если:

- работа выполнена правильно с учетом 2-3 несущественных ошибок исправленных самостоятельно по требованию преподавателя; работа сдана в срок (либо с опозданием на два-три занятия), есть некоторые недочеты в оформлении отчета;

– во время защиты обучающийся правильно понимает суть вопроса, дает точное определение и истолкование основных понятий, но ответ дан без использования собственного плана, новых примеров, без применения знаний в новой ситуации, без использования связей с ранее изученным материалом и материалом, усвоенным при изучении других дисциплин;

оценка «3» (удовлетворительно) ставится, если:

– работа выполнена правильно не менее чем на половину или допущена существенная ошибка, но обучающийся владеет обязательными знаниями и умениями по проверяемой теме; обучающийся многократно обращается за помощью преподавателя; работа сдана с опозданием более трех занятий; в оформлении отчета есть отклонения и несоответствия предъявляемым требованиям;

– во время защиты обучающийся правильно понимает суть вопроса, но в ответе имеются отдельные пробелы в усвоении вопросов курса;

оценка «2» (неудовлетворительно) ставится, если:

– выполнено меньше половины предложенных заданий, допущены две (и более) существенные ошибки в ходе работы, показавшие, что обучающийся не владеет обязательными знаниями и умениями по данной теме в полном объеме, обучающийся выполняет работу с помощью преподавателя; работа сдана с нарушением всех сроков; имеется много нарушений правил оформления.

В данном случае обучающийся не допускается к защите отчета. Работа должна быть исправлена с учетом недостатков.

– при защите отчета обучающийся не может ответить ни на один из поставленных вопросов.

В данном случае обучающийся будет допущен к повторной защите отчета только после ликвидации пробелов в знании учебного материала по теме практического занятия

Тема 3.2. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция

Тестовое задание № 6

Время на выполнение: 15 мин.

Перечень объектов контроля и оценки: 31, 32,33,34,35,36,37,38

Осваиваемые компетенции: ОК 03, ОК04,ОК 05 ЛР 2,ЛР6,ЛР12,ЛР23

1. Столкновение и противоборство противоположных взглядов, интересов, стремлений -это

- а) деятельность
- б) общение
- в) война
- г) конфликт

2. Дополните перечень, выбрав термин среди предложенных ниже: сотрудничество, избегание, приспособление, _____.

- а) компромисс

- б) конфликт
- в) конфликтное поведение
- г) конфликтная ситуация

3. Укажите позицию из перечисленных ниже, которая обобщает приведенный перечень: подчинение, прерывание, интеграция.

- а) виды деятельности
- б) поиск компромисса
- в) разрешение конфликта
- г) межличностные отношения

4. Объединение элементов в единое целое — это

- а) целостность
- б) интеграция
- в) инцидент
- г) приспособление

5. В каком из приведённых примеров речь идёт о разрешении конфликта?

- а) Иван Иванович назвал Ивана Никифоровича обидным словом «гусак».
- б) Свои претензии на спорную территорию высказали несколько воюющих государств.

в) Братья договорились, что компьютером будут пользоваться по очереди.

г) Ученики 6-го класса победили семиклассников в футбольном матче.

6. В какой ситуации говорится о конструктивном конфликте?

- а) У участники конфликта бросились в драку.
- б) Ольга не дала Ирине списать домашнее задание, и Ирина подговорила подружек не общаться с девочкой.

в) Иван поссорился с Денисом и тайно разрисовал его учебник.

г) Всеволода обидело поведение друга. Он открыто высказал ему своё недовольство и выслушал ответные доводы.

7. Выберите правильные высказывания. Запишите цифры, под которыми они указаны.

- а) В межличностных конфликтах всегда участвуют две стороны.
- б) Конфликтное поведение может быть не связано с грубостью и оскорблениями.
- в) Приспособление -это односторонние уступки в ходе конфликта.
- г) К конфликтам относят избегание и приспособление.
- д) Сотрудничество -это урегулирование разногласий путём взаимных уступок.

8. Укажите позицию из перечисленных ниже, которая обобщает приведенный перечень: сотрудничество, избегание, приспособление.

- а) поведение в конфликтной ситуации
- б) поиск компромисса
- в) разрешение конфликта
- г) совместная деятельность

9. Случай, происшествие, недоразумение можно назвать

- а) компромиссом
- б) инцидентом

в) столкновением

г) соперничеством

10. В каком из примеров речь идёт об интеграции?

а) Конфликтующие стороны провели переговоры и пошли на взаимные уступки.

б) Представители участников конфликта сумели выработать единое мнение.

в) Участники конфликтной ситуации не уступают друг другу ни в чём.

г) Каждая из сторон ищет союзников для продолжения конфликта.

Эталон ответов к тестовому заданию

Номер вопроса	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Вариант ответа	г	а	в	б	в	г	б,в	а	б	б

Критерии оценки:

выполнено правильно менее 8 заданий – «2»(неудовлетворительно);

8-9 задания – «3» (удовлетворительно);

10-12 заданий – «4» (хорошо);

13- 15 заданий – «5»(отлично).

Раздел 4. Этические формы общения

Тема 4.1. Общие сведения об этической культуре

Практическое занятие № 5

Разработка этических норм своей профессиональной деятельности

Время на выполнение: 2 ч.

Перечень объектов контроля и оценки: 31, 32,33,34,35,36,37,38

Осваиваемые компетенции: ОК 03, ОК04,ОК 05 ЛР 2,ЛР6,ЛР12,ЛР23

1. Ответить письменно на теоретические вопросы по вариантам

2.Решить указанные ниже ситуации.

3. Выполнить тест «Приятно ли с вами общаться»

Задание № 1 Ответить письменно на теоретические вопросы по вариантам

Вариант№1

1.Какие вопросы охватывает профессиональная этика?

2.Каково место профессиональной этики в структуре этического знания?

3.Дайте определение понятию трудовая мораль.

Вариант№2

1.Какие проблемы охватывает этическое знание?

2.Дайте определение «профессиональная мораль».

3.Чем эстетика отличается от этики?

Задание 2. Решение ситуационных задач

Задача № 1

Во время делового общения Ваш подчиненный Ефремов в процессе обсуждения его проекта не принимает Ваших замечаний, «вышел из себя», разговаривает самоуверенно и грубо. Его поведение подрывает Ваш авторитет, ведь на совещании присутствуют все сотрудники вверенного Вам подразделения. Что Вы предпримете? Опишите свои действия.

Задача № 2

Молодой девушке (22 года), только что окончившей техникум, предстоит встреча с руководителем фирмы, в которой она хочет работать, по поводу ее трудоустройства. Девушка крайне заинтересована в получении этого места.

Опишите детали ее имиджа и поведения в момент встречи если:

- а) руководитель – мужчина 40 лет, самоуверенный, несколько жесткий в общении, известен своими «служебными романами» с подчиненными;
- б) руководитель – женщина 30 лет, основавшая данную фирму несколько лет назад и добившаяся своего преуспевания в бизнесе самостоятельно.

Задача № 3

Руководитель в эго-состоянии «Критикующего Родителя» говорит подчиненному следующее:

– Вы опять все напутали, Вам ничего нельзя поручить, этот отчет следует переделать!

Представьте возможные варианты ответа подчиненного в различных эго-состояниях, а также опишите последствия каждого из ответов.

Задача № 4

Во время предстоящей деловой беседы Вам необходимо будет убедить руководителя принять и одобрить Ваш подход к решению проблемы.

Перечислите, какие невербальные средства общения Вы будете использовать во время этой деловой беседы.

Задача № 5

На презентации фирмы, сотрудником которой Вы являетесь, Ваш

руководитель поручил Вам «опекать и развлекать» лиц, от которых зависит дальнейшее развитие и преуспевание Вашей организации. Вы незнакомы с этими людьми. Как Вы начнете беседу и почему выберете именно такой вариант начала общения?

Задача № 6

Руководство предприятия поручило Вам возглавить команду, представляющую Вашу организацию на предстоящих переговорах с конкурентами. Вам предстоит выработать стратегию поведения и выбрать метод ведения переговоров. Конкуренты менее чем Вы заинтересованы в компромиссном решении. У них есть преимущества в позиции, кроме того, они не готовы идти на уступки. В то же время руководителем их команды является педантичный, самоуверенный человек, не склонный преувеличивать свои запросы. Опишите стратегию поведения своей команды и метод ведения переговоров, который Вы предпочтете. Почему Вы остановились именно на этом методе?

При ответе на предложенные вопросы необходимо обосновать свою точку зрения, опираясь на конкретные примеры или доказательства (т.е. аргументировать).

3. Тест. «Приятно ли с вами общаться»

Отвечайте на вопросы «да» или «нет».

1. Вы любите больше слушать, чем говорить?
2. Всегда ли Вы можете найти тему для разговора даже с незнакомым человеком?
3. Всегда ли Вы внимательно слушаете собеседника?
4. Любите ли Вы давать советы?
5. Если тема разговора Вам не интересна, станете ли показывать это собеседнику?
6. Раздражаетесь ли Вы, когда Вас не слушают?
7. У Вас есть собственное мнение по любому вопросу?
8. Если тема разговора Вам не знакома, станете ли ее развивать?

9. Вы любите быть центром внимания?

10. Есть ли хотя бы три предмета, по которым Вы обладаете достаточно прочными знаниями?

11. Вы хороший оратор?

Подсчет очков. Если Вы ответили положительно на вопросы 1, 2, 3, 6, 7, 8, 9, 10, 11, можете засчитать себе по 1 очку за каждый из них.

1-3 очка. Трудно сказать, то ли Вы молчун, из которого не вытянешь ни слова, то ли настолько общительны, что Вас стараются избегать, но факт остается фактом: общаться с Вами далеко не всегда приятно, а порой даже тяжело. Вам бы следовало над этим задуматься.

4-8 очков. Вы, может быть, и не слишком общительный человек, но почти всегда внимательный и приятный собеседник. Вы можете быть и весьма рассеянным, когда не в духе, но не требуете от окружающих в такие минуты особого внимания к Вашей персоне.

9-11 очков. Вы, наверное, один из самых приятных в общении людей. Вряд ли люди могут без Вас обойтись. Это прекрасно. Возникает только один вопрос: не приходится ли Вам иногда играть, как на сцене?..

Критерии оценивания практических занятий

Результатом работы по каждому практическому занятию является оформление отчета и его защита. Оценку за практическое занятие преподаватель выставляет после защиты отчета.

Практические занятия оцениваются по пятибалльной шкале:

оценка «5» (отлично) ставится, если:

- работа выполнена полностью и правильно; работа выполнена самостоятельно; работа сдана с соблюдением всех сроков; соблюдены все правила оформления отчета; сделаны правильные выводы;
- во время защиты обучающийся правильно понимает сущность вопроса, дает точное определение и истолкование основных понятий, строит ответ по собственному плану, сопровождает ответ примерами, умеет применить знания в новой ситуации, может установить связь между изучаемым и ранее изученным материалом из курса, а также с материалом, усвоенным при изучении других дисциплин;

оценка «4» (хорошо) ставится, если:

- работа выполнена правильно с учетом 2-3 несущественных ошибок исправленных самостоятельно по требованию преподавателя; работа сдана в

срок (либо с опозданием на два-три занятия), есть некоторые недочеты в оформлении отчета;

– во время защиты обучающийся правильно понимает суть вопроса, дает точное определение и истолкование основных понятий, но ответ дан без использования собственного плана, новых примеров, без применения знаний в новой ситуации, без использования связей с ранее изученным материалом и материалом, усвоенным при изучении других дисциплин;

оценка «3» (удовлетворительно) ставится, если:

– работа выполнена правильно не менее чем на половину или допущена существенная ошибка, но обучающийся владеет обязательными знаниями и умениями по проверяемой теме; обучающийся многократно обращается за помощью преподавателя; работа сдана с опозданием более трех занятий; в оформлении отчета есть отклонения и несоответствия предъявляемым требованиям;

– во время защиты обучающийся правильно понимает суть вопроса, но в ответе имеются отдельные пробелы в усвоении вопросов курса;

оценка «2» (неудовлетворительно) ставится, если:

– выполнено меньше половины предложенных заданий, допущены две (и более) существенные ошибки в ходе работы, показавшие, что обучающийся не владеет обязательными знаниями и умениями по данной теме в полном объеме, обучающийся выполняет работу с помощью преподавателя; работа сдана с нарушением всех сроков; имеется много нарушений правил оформления.

В данном случае обучающийся не допускается к защите отчета. Работа должна быть исправлена с учетом недостатков.

– при защите отчета обучающийся не может ответить ни на один из поставленных вопросов.

В данном случае обучающийся будет допущен к повторной защите отчета только после ликвидации пробелов в знании учебного материала по теме практического занятия

Перечень вопросов для промежуточной аттестации (дифференцированный зачет)

Перечень вопросов, выносимых на дифференцированный зачет по дисциплине «Психология общения»

1. Феноменология общения
2. Взаимосвязь общения и деятельности
3. Классификация общения или его виды
4. Уровни общения
5. Функции общения

6. Общение как коммуникация или коммуникативная сторона общения
7. Этапы или стадии делового общения
8. Общение как взаимосвязь или интерактивная сторона общения
9. Влияние имиджа на восприятие человека
10. Стратегии поведения во взаимосвязи.
11. Теории межличностного взаимодействия
12. Общение как восприятие людьми друг друга или перцептивная сторона общения
13. Механизмы межличностной перцепции
14. Схемы формирования первого впечатления о человеке
15. Эмпатия как особый способ понимания другого человека. Ее виды
16. Эмпатия как способность. Динамика эмпатических способностей и особенности ее проявления
17. Ролевое поведение
18. Социально-психологические установки, эффекты (первичности, бумеранга, ореола, новизны)
19. Убеждение как способ организованного воздействия на психику человека
20. Структура и специфика убеждения
21. Особенности социальных стереотипов. Виды и приемы манипулирования
22. Природа конфликтов. Виды, причины возникновения, динамика развития
23. Методы разрешения конфликтов
24. Стратегии разрешения конфликтов
25. Правила поведения в конфликтах
26. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации
27. Особенности общения с детьми разного возраста
28. Роль невербальных средств общения в жизни человека
29. Психика и приемы общения

30. Нереплексивное слушание, его правила
31. Выяснение – как один из этапов нереплексивного слушания. Правила. Примеры
32. Перефразирование. Его правила и примеры
33. Резюмирование – как один из этапов нереплексивного слушания. Правила. Примеры
34. Трансактный анализ Э Берна. Типичные состояния сознания
35. Динамика межличностных отношений: формы и стадии
36. Деловое общение: основные характеристики
37. Роль этикета в деловом общении
38. Стили делового общения
38. Фазы делового общения (этапы переговоров)
40. Приемы эффективного слушания
41. Психологическая совместимость и срабатываемость
42. Приемы психологической поддержки
43. Психологическое манипулирование
44. Понятия: этика и мораль
45. Категории этики
46. Нормы морали
47. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения
48. Деловой этикет в профессиональной деятельности
49. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений
50. Основные принципы этики делового общения

Вариант 1.

1. Что из перечисленного характеризуют РЕЧЬ?

- а) Средство хранения и передачи познавательного и социального опыта многих поколений.
- б) Система исторически сложившихся словесных знаков как средство общения.
- в) Общение, направленное на передачу мыслей, выражение чувств и воли посредством языка.
- г) Психологическая деятельность, которая проявляется как процесс общения с помощью слов.

2. Закончите предложение, восполнив пропуски:

Общение, направленное на извлечение выгоды от собеседника с использованием разных приемов (лесть, запугивание, «пускание пыли в глаза», обман, демонстрация доброты) – это ... общение.

- а) деловое
- б) манипулятивное
- в) светское
- г) формально-ролевое

3. Движения тела человека и визуальный контакт – это:

- а) жест
- б) походка
- в) мимика
- г) все ответы правильные

4. Укажите форму общения, при которой всевозможные личностные контакты людей за пределами официальных отношений.

- а) манипулятивное;
- б) формальное;
- в) светское;
- г) неформальное.

5. Мимика – это...

- а) выразительные движения рук
- б) выразительные движения мышц тела
- в) выразительные движения мышц лица
- г) все ответы верны
- д) нет верного ответа

6. Процесс установления и развития контактов среди людей – это:

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

7. Общение, обеспечивающее успех какого-то общего дела, создающее условия для сотрудничества людей, чтобы достичь значимые для них цели – это:

- а) неформальное общение
- б) деловое общение
- в) конфиденциальное общение

г) нет правильного ответа

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

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

9. Барьеры в общении – это:

- а) различия в особенностях личности;
- б) препятствия на пути к психологическому контакту;
- в) неправильная речь;
- г) незнание правил общения.

10. Стил ь поведения в конфликтной ситуации, при котором стороны пытаются урегулировать разногласия, идя на взаимные уступки, – это стил ь

...

- а) конкуренции
- б) сотрудничества
- в) компромисса
- г) приспособления

11. Как быть внимательным во время беседы?

- а) не доминируйте во время беседы
- б) не давайте волю эмоциям
- в) смотрите на собеседника
- г) не принимайте позы обороны

12. К невербальным средствам коммуникации не относят:

- а) нерефлексивное слушание
- б) взгляд
- в) тактильный контакт
- г) рефлексивное слушание

13. Каким общением является желание и умение выразить свою точку зрения и учесть позиции других?

- а) примитивное
- б) закрытое
- в) ролевое
- г) открытое

14. Отметьте этапы делового общения:

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

15. Выберите форму, при которой осуществляется деловое общение:

- а) оперативка
- б) переговоры

- в) брифинг
- г) совещания
- д) беседа
- е) видеоконференция

16. Что не относят к правилам эффективного слушания?

- а) перестаньте говорить
- б) будьте терпеливы
- в) задавайте вопросы
- г) планируйте беседу

Блок 2

№ п/п	Задание (вопрос)	
	Инструкция по выполнению заданий №1-3: соотнесите содержание столбца 1 с содержанием столбца 2. Запишите в соответствующие строки бланка ответов букву из столбца 2, обозначающую правильный ответ на вопросы столбца 1. В результате выполнения вы получите последовательность букв. Например,	
	№ задания	Варианты ответа
	1	1-А,2-Б,3-В,4-Г
	Соотнесите определение и понятие функций общения:	
	Столбец 1	Столбец 2
1	1) конфликт 2) внутриличностный конфликт 3) межличностный конфликт 4) межгрупповой конфликт 4) конфликт между группой и личностью	А) Конфликт, возникающий между людьми из-за несовместимости их взглядов, интересов, целей. Б) Столкновение противоположных целей, позиций, мнений, взглядов партнеров по общению. В) Состояние неудовлетворенности человека какими-либо обстоятельствами его жизни, связанное с наличием у него противоречащих друг другу интересов, стремлений, потребностей. Г) Столкновение противоположно направленных интересов различных групп. Д) Противоречия, возникающие

		между ожиданиями отдельной личности и сложившимися в группе нормами общения..
2	Соотнесите понятие и определение следующих видов коммуникативных барьеров:	
	Столбец 1	Столбец 2
	1)сотрудничество 2)компромисс 3)избегание 4)соперничество 5)приспособление	А) Открытая борьба за свои интересы. Б) Поиск решения, удовлетворяющего интересы двух сторон. В) Стремление выйти из конфликта, не решая его. Г) Урегулирование разногласий через взаимные уступки. Д) Тенденция сглаживать противоречия, поступаясь своими интересами.
3	Соотнесите понятие и определение следующих видов слушания.	
	Столбец 1	Столбец 2
	1) сохранение 2) воспроизведение 3) забывание	А) Процесс активной переработки, систематизации и обобщение материала. Б) Процесс, обратный забыванию В) восстановление прежде воспринятого материала.
	Инструкция по выполнению заданий № 4-8: выберите цифру, соответствующую правильному варианту ответа и запишите ее в бланк ответов.	
4	Преодоление всех без исключения барьеров общения – это соблюдение следующих условий: а) понимание целей партнера б) понимание партнера, адекватное представление о его точке зрения г) все перечисленные условия необходимы для преодоления барьеров общения д) знание индивидуальных особенностей партнера	
5	Дистанция в общении: а) биологически необходимая форма человеческого общения, проявляющаяся в виде динамических прикосновений; б) пространственная ориентация партнеров в момент общения; в) зрительно воспринимаемые движения, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении(мимика, жесты); г) ритмико-интонационные стороны речи;	

	д) включение в речь пауз, плача, кашля, вздохов.
6	Жестикуляция– это... А) выразительные движения рук Б) выразительные движения мышц тела В) выразительные движения мышц лица Г) все ответы верны
7	Столкновение противоположных позиций на основе противоположно направленных мотивов или суждений - это: а)конфликт; б)дружба; в)решение проблемы.
8	Общение, направленное на извлечение выгоды от собеседника с использованием разных приемов (лесть, запугивание, «пускание пыли в глаза», обман, демонстрация доброты) – это ... общение. а) деловое б) манипулятивное в) светское г) формально-ролевое

Блок 3

Вы недавно назначены менеджером по кадрам. Вы еще плохо знаете сотрудников организации, 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. Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.

Вариант 2

1.Нормативно одобряемый образец поведения, ожидаемый окружающими от каждого, кто занимает данную социальную позицию (по должности, возрастным и половым характеристикам и т.д.)

- а) транзакция
- б) ролевые ожидания
- в) социальная роль
- г) психологический контакт

2.Особенность невербального общения:

- а) его проявление обусловлено импульсами нашего подсознания
- б) отсутствие возможности подделать эти импульсы
- в) все ответы верны
- г) его проявлениям доверяют больше, чем вербальному каналу общения

3.Возникновение при восприятии человека человеком привлекательности одного из них для другого – это ...

- а) аттракция

б) аффилиация

в) гипноз

4. Приписывание сходных характеристик всем членам какой-либо социальной группы или общности – это ...

а) самоактуализация

б) стереотипизация

в) идентификация

г) обобщение

5. Манипулирующее воздействие проявляется в ...

а) использовании человека в корыстных целях

б) демонстрации своей позиции

в) в покровительственном отношении к человеку

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

а) эмпатия

б) рефлексия

в) экспрессивность

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

а) идентификации

б) эмпатии

в) рефлексии

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

а) личностным

б) деловым

в) ролевым

9. Преодоление всех без исключения барьеров общения – это соблюдение следующих условий:

а) понимание целей партнера

б) все перечисленные условия необходимы для преодоления барьеров общения

в) понимание партнера, адекватное представление о его точке зрения

г) знание индивидуальных особенностей партнера

10. При восприятии людьми друг друга значение имеет определенный порядок поступления информации о человеке для формирования представления о нем. Так, по отношению к знакомому человеку наиболее значимой оказывается последняя, то есть более новая информация о нем, тогда как по отношению к незнакомому человеку более значима первая информация. Это эффект ...

а) края

б) первичности

- в) ореола
г) бумеранга
11. Восприятие людьми друг друга характеризует
а) перцептивную сторону общения
б) интерактивную сторону общения
в) информационную сторону общения
г) все ответы верны
12. Какой вид общения требует развития мимики, жестов, эмоциональности
а) непосредственное
б) опосредственное
в) вербальное
г) невербальное.
13. Тип темперамента, при котором человек успешно работает в спокойной обстановке, не требующей частой смены характера деятельности
а) флегматик
б) сангвиник
в) меланхолик
г) все ответы верны
14. Внешняя материальная оболочка мысли, своеобразный сосуд, в который как бы наполняется готовая мысль.
а) язык
б) речь
в) воображение
г) все ответы верны
15. Основные механизмы познания другого человека:
а) эмпатия
б) рефлексия
в) идентификация
г) все ответы верны
16. Вербальное общение происходит посредством
а) речи
б) жестов
в) мимики
г) нет правильного ответа

Блок 2

№ п/п	Задание (вопрос)	
	Инструкция по выполнению заданий №1-3: соотнесите содержание столбца 1 с содержанием столбца 2. Запишите в соответствующие строки бланка ответов букву из столбца 2, обозначающую правильный ответ на вопросы столбца 1. В результате выполнения вы получите последовательность букв. Например,	
	№ задания	Варианты ответа
	1	1-А,2-Б,3-В,4-Г

	Соотнесите определение и понятие функций общения:	
	Столбец 1	Столбец 2
1	1) экспрессивная 2) социального контроля 3) социализации	А) формирование навыков взаимодействия в обществе в соответствии с принятыми нормами и правилами; Б) контроль поведения и деятельности; В) взаимопонимание переживаний и эмоциональных состояний.
2	Соотнесите понятие и определение следующих видов коммуникативных барьеров:	
	Столбец 1	Столбец 2
	1) Логический 2) Фонетический 3) Языковой 4) Семантический	А) собеседники говорят на разных языках. Б) собеседник не может выразить свои мысли, нарушает логику повествования, причинно-следственные связи. В) собеседник имеет ярко выраженный дефект речи. Г) под одним и тем же словом собеседники подразумевают разное.
3	Соотнесите понятие и определение следующих видов слушания.	
	Столбец 1	Столбец 2
	1) рефлексивное слушание 2) нерефлексивное слушание	А) Умение внимательно слушать, молча, не перебивая речь собеседника своими комментариями. Б) Слушание, в процессе которого происходит расшифровка смысла сообщения при установлении активной обратной связи с говорящим
	Инструкция по выполнению заданий № 4-8: выберите цифру, соответствующую правильному варианту ответа и запишите ее в бланк ответов.	
4	Укажите невербальные средства общения: а) мимика б) речь	

	в) взгляд г) поза д) жест
5	Коллега по работе в ходе беседы по вопросу улучшения микроклимата в коллективе старается продемонстрировать свою эрудицию, судит обо всем только на основании личных позиций и своего жизненного опыта, дает оценку всему сказанному. Такая позиция является признаком: а) эффективного общения; б) неэффективного общения.
6	Человек меланхолического типа темперамента характеризуется, как: а) человек с низкой эмоциональной активностью, со спокойными уверенными движениями, походкой, продуманной неторопливой речью и стабильным настроением б) человек с высокой эмоциональной активностью, обладающий быстрыми, резкими движениями, походкой, продуманной быстрой и продуманной речью и отличным чувством юмора в) человек с очень высокой эмоциональной активностью, с быстрыми, резкими движениями, походкой, быстрой, зачастую непродуманной и громкой речью, часто жестикулирующий, переменчивым настроением г) человек, с высокой эмоциональной активностью, обладающий медленными не уверенными, робкими движениями, тихой и невнятной речью
7	Конфликт – это... а) столкновение противоположно направленных интересов, мнений, целей; б) действие, совокупность действий участников конфликтной ситуации, провоцирующее резкое обострение противоречий и начала борьбы между ними; в) процесс нахождения взаимоприемлемого решения проблемы, имеющая личную значимость для участников конфликта и на этой основе гармонизация их взаимоотношений.
8	Впишите в бланк ответов недостающее слово: «Манипулирующее воздействие проявляется в использовании человека в..... целях»

Блок 3

Между вашими подчиненными возник конфликт, мешающий им успешно работать. Каждый из них в отдельности обращается к Вам, чтобы Вы приняли его сторону и разрешили конфликт. Какова Ваша позиция в данной ситуации?

Вариант 3

1. Двухсторонний процесс обмена информацией между людьми, ведущий к взаимопониманию

- а) перцепция
- б) коммуникация
- в) идентификация

2. Основные качества манипулятора

- а) недоверие к себе и другим
- б) лживость
- в) примитивность чувств
- г) все ответы верны

3. Когда регламентированы и содержание и средства общения, а вместо знания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли – это ... общение.

- а) светское
- б) ролевое
- в) деловое
- г) примитивное

4. При восприятии людьми друг друга значение имеет определенный порядок поступления информации о человеке для формирования представления о нем. Так, по отношению к знакомому человеку наиболее значимой оказывается последняя, то есть более новая информация о нем, тогда как по отношению к незнакомому человеку более значима первая информация. Это эффект ...

- а) края
- б) первичности
- в) ореола
- г) бумеранга

5. На формирование аттракции оказывают наибольшее влияние:

- а) совместная деятельность
- б) все ответы верны
- в) «помогающее поведение»
- г) сходство характеристик общающихся
- д) сходство ситуации, в которой находятся партнеры

6. Перцептивная сторона общения включает в себя ...

- а) проявление тревожности
- б) демонстрацию креативного поведения
- в) процесс формирования образа другого человека

7. Формы реализации делового общения

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

8. Французская пословица гласит, что умение сказать человеку то, что он сам о себе думает – это ...

- а) комплимент

б) лесть

в) критика

9. Желание и умение выразить свою точку зрения и учесть позиции других – это ... общение.

а) примитивное

б) закрытое

в) ролевое

г) открытое

10. Основные механизмы познания другого человека:

а) эмпатия

б) все ответы верны

в) рефлексия

г) идентификация

11. Укажите вербальные средства общения:

а) мимика;

б) речь;

в) взгляд;

г) поза;

д) жест.

12. Невербальное средство общения просодика – это:

а) пространственная ориентация партнеров в момент общения;

б) зрительно воспринимаемые движения, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении;

в) биологически необходимая форма человеческого общения, проявляющаяся в виде динамических прикосновений;

г) ритмико-интонационные стороны речи;

д) включение в речь пауз, плача, кашля, вздохов.

13. Расстояние 120-140 см относится к зоне общения, которая называется:

а) интимная;

б) социальная;

в) личная;

г) публичная

14. Выделите основные элементы структуры коммуникаций:

а) отправитель

б) сообщение

в) канал

г) письмо

д) получатель

е) обратная связь

15. Наибольшее значение в общении между людьми имеет такой аспект речи как:

а) темп речи;

б) интонация;

в) тональность голоса;

- г) ритм;
д) тембр.

16. Жесты неискренности:

- а) прикрытие рта рукой;
б) сложенные руки на груди;
в) постукивание по столу пальцами;
г) вытягивание указательного пальца вдоль щеки.

Блок 2

№ п/ п	Задание (вопрос)	
	Инструкция по выполнению заданий №1-3: соотнесите содержание столбца 1 с содержанием столбца 2. Запишите в соответствующие строки бланка ответов букву из столбца 2,обозначающую правильный ответ на вопросы столбца 1. В результате выполнения вы получите последовательность букв. Например,	
	№ задания	Варианты ответа
	1	1-А,2-Б,3-В,4-Г
	Соотнесите определение и понятие функций общения:	
	Столбец 1	Столбец 2
1	1) межгрупповой конфликт 2) внутриличностный конфликт 3) межличностный конфликт 4) конфликт между группой и личностью	А) Противоречия, возникающие между ожиданиями отдельной личности и сложившимися в группе нормами общения. Б) Столкновение противоположных целей, позиций, мнений, взглядов партнеров по общению. В) Состояние неудовлетворенности человека какими-либо обстоятельствами его жизни, связанное с наличием у него противоречащих друг другу интересов, стремлений, потребностей. Г) Столкновение противоположно направленных интересов различных групп.
2	Соотнесите понятие и определение следующих видов коммуникативных барьеров:	
	Столбец 1	Столбец 2
	1) сотрудничество 2) компромисс 3) избегание 4) соперничество 5) приспособление	А) Открытая борьба за свои интересы. Б) Поиск решения, удовлетворяющего интересы двух сторон. В) Стремление выйти из конфликта, не решая его. Г) Урегулирование разногласий через

		взаимные уступки. Д) Тенденция сглаживать противоречия, поступаясь своими интересами.
3	Соотнесите понятие и определение следующих видов слушания.	
	Столбец 1	Столбец 2
	1) рефлексивное слушание 2) нерефлексивное слушание	А) Умение внимательно слушать, молча, не перебивая речь собеседника своими комментариями. Б) Слушание, в процессе которого происходит расшифровка смысла сообщения при установлении активной обратной связи с говорящим
	Инструкция по выполнению заданий № 4-8: выберите цифру, соответствующую правильному варианту ответа и запишите ее в бланк ответов.	
4	Невербальное средство общения кинесика – это: а) биологически необходимая форма человеческого общения, проявляющаяся в виде динамических прикосновений; б) пространственная ориентация партнеров в момент общения; в) зрительно воспринимаемые движения, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении(мимика, жесты); г) ритмико-интонационные стороны речи; д) включение в речь пауз, плача, кашля, вздохов.	
5	Укажите невербальные средства общения: а) мимика; б) речь; в) взгляд; г) поза; д) жест.	
6	Какие типы конфликтов выделяются учеными в организациях? а) межгрупповые; б) конфликты между личностью и группой; в) межличностные; г) внутриличностные; д) все перечисленные; е) ничего из перечисленного.	
7	Верной комбинацией стратегий поведения в конфликте является: а) компромисс, критика, борьба; б) уступка, уход, сотрудничество; в) борьба, уход, убеждение; г) сотрудничество, консенсус, уступка.	
8	Впишите в бланк ответов недостающее слово: «Рукопожатие относят к средствам общения»	

Блок 3

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

Вариант 4

1. Комплексное вербальное и невербальное воздействие на эмоции, суждения, самосознание человека при многих психических и психосоматических заболеваниях – это реализация ... функции общения.

- а) прагматической
- б) управленческой
- в) терапевтической

2. Общение, направленное на извлечение выгоды от собеседника с использованием разных приемов (лесть, запугивание, «пускание пыли в глаза», обман, демонстрация доброты) – это ... общение.

- а) деловое
- б) манипулятивное
- в) светское
- г) формально-ролевое

3. Приписывание сходных характеристик всем членам какой-либо социальной группы или общности – это ...

- а) самоактуализация
- б) стереотипизация
- в) идентификация
- г) обобщение

4. Распространение в условиях дефицита информации о человеке общего оценочного впечатления о нем на восприятие его поступков и личностных качеств – это эффект

- а) незавершенного действия
- б) бумеранга
- в) новизны
- г) ореола

5. Человеческая речь характеризуется:

- а) наличием сигналов, запускающих те или иные поведенческие реакции
- б) определенной логикой построения фраз
- в) возможностью передавать информацию о прошлых и будущих событиях
- г) все ответы верны

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

- а) смысловые
- б) эмоциональные
- в) физические

7. Существенный признак внушения:

- а) не критическое восприятие информации
- б) недоверие
- в) критичность

8. Осознанное внешнее согласие с группой при внутреннем расхождении с ее позицией – это ...

- а) психическое заражение
- б) конформность
- в) убеждение
- г) подражание

9. Передача эмоционального состояния человеку или группе помимо собственно смыслового воздействия – это ...

- а) убеждение
- б) психическое заражение
- в) эмпатия

10. Последовательность этапов делового общения:

- а) установление контакта
- б) выявление мотивов общения
- в) взаимодействие
- г) завершение общения

11. Вербальные средства общения:

- а) при помощи жестов;
- б) посредством речи;
- в) при помощи мимики;
- г) при помощи взгляда;
- д) посредством позы.

12. Коммуникативная сторона общения:

- а) состоит в обмене информацией между людьми;
- б) заключается в организации взаимодействия между людьми;
- в) включает в себя процесс восприятия и понимания людьми друг друга;
- г) способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты между людьми.

13. Жесты искренности и открытости:

- а) раскрытые руки ладонями вверх;
- б) почесывание подбородка;
- в) руки сведены за спину;
- г) скрещенные руки на груди.

14. Взаимодействие людей в процессе общения, организация совместной деятельности называется:

- а) интеракция;
- б) коммуникация;
- в) социальная перцепция;
- г) компромисс.

15. Ораторское искусство предполагает:

- а) Умение точно формулировать свои мысли.

- б) Излагать их доступным для собеседника языком.
 в) Ориентироваться в обществе на реакцию собеседника.
 г) Нет правильного ответа

16. Основой внутреннего диалога является:

- а) Ответ.
 б) Дискуссия.
 в) Вопрос.
 г) Размышление.

Блок 2

№ п/ п	Задание (вопрос)	
	Инструкция по выполнению заданий №1-3: соотнесите содержание столбца 1 с содержанием столбца 2. Запишите в соответствующие строки бланка ответов букву из столбца 2,обозначающую правильный ответ на вопросы столбца 1. В результате выполнения вы получите последовательность букв. Например,	
	№ задания	Варианты ответа
	1	1-А,2-Б,3-В,4-Г
	Соотнесите определение и понятие функций общения:	
	Столбец 1	Столбец 2
1	1)экспрессивная 2)социального контроля 3)социализации	А) формирование навыков взаимодействия в обществе в соответствии с принятыми нормами и правилами; Б) контроль поведения и деятельности; В) взаимопонимание переживаний и эмоциональных состояний.
2	Соотнесите понятие и определение следующих видов коммуникативных барьеров:	
	Столбец 1	Столбец 2
	1) Этический 2) Семантический 3) Социальный 4)Эстетический	А) вас не устраивает внешний вид собеседника Б) у собеседников разные социальные статусы В) у собеседников разные нравственные позиции Г) под одним и тем же словом собеседники подразумевают разное.
3	Соотнесите понятие и определение следующих видов слушания.	
	Столбец 1	Столбец 2
	1) рефлексивное слушание 2) нерефлексивное слушание	А) Умение внимательно слушать, молча, не перебивая речь собеседника своими комментариями. Б) Слушание, в процессе которого происходит расшифровка смысла сообщения при

	установлении активной обратной связи с говорящим
	Инструкция по выполнению заданий № 4-8: выберите цифру, соответствующую правильному варианту ответа и запишите ее в бланк ответов.
4	Отметьте, что не является невербальной коммуникацией: а) мимика человека б) поза человека в) жесты человека г) слова человека
5	Общение как функция речи включает..... а) обозначения и обобщения б) коммуникацию и экспрессию в) восприятие и воображение
6	Основными функциями речи являются... а) общение и мышление б) действия и мышление в) память и темперамент
7	Мимика и жесты – это: а) спонтанное выражение душевного состояния человека в данный конкретный момент б) ненужное дополнение к речи в) предательское выражение вашего подсознания
8	Впишите в бланк ответов недостающее слово: «_____ -это столкновение противоположных мнений, позиций, взглядов»

Блок3

Сотрудник взволнованно рассказывает о конфликтной ситуации, которая представляет для вас интерес. Как его нужно слушать?

Ключ к тестовым заданиям

№ задания	№ ответа по вариантам			
	Блок 1			
	1 вариант	2 вариант	3 вариант	4 вариант
1	В	В	Б	В
2	Б	В	Г	Б
3	Г	А	Б	Б
4	Г	Б	Б	Г
5	В	А	Б	Г
6	А	А	В	А
7	Б	А	Б,Г,Д	А
8	Б	В	Б	Б

9	Б	Б	Г	Б
10	Г	Б	Б	Б,А,В,Г
11	В	А	Б	Б
12	А	Г	Б	А
13	Г	А	Б	А
14	Д	Б	А,Б,В,Д	Б
15	Б,Г,Д	А	Б	Б
16	Г	А	А	Г
Блок 2				
1	1-Б,2-В,3-А,4-Г,5-Д	1-В,2-Б,3-А	1-Г,2-В,3-Б,4-А	1-В,2-Б,3-А
2	1-Б,2-Г,3-В,4-А,5-Д	1-Б,2-В,3-А,4-Г	1-Б,2-Г,3-В,4-А,5-Д	1-В,2-Г,3-Б,4-А
3	1-Б,2-В,3-А	1-Б,2-А	1-Б,2-А	1-А,2-Б
4	Д	Б	В	Г
5	Б	Б	А,В,Г,Д	Б
6	В	Г	Д	А
7	А	А	Г	А
8	Б	своих	невербальным	спор
3 блок				
1	Подойду к этим сотрудникам и, для начала, представлюсь: скажу, как меня зовут и кем я являюсь в данной фирме. Если в данной фирме по внутреннему уставу нет	В данной ситуации необходимо выслушать каждого подчиненного отдельно и проанализировать мнение каждого.	Причина конфликта – одна сотрудница делает слишком много ошибок из-за которых страдает вторая сотрудница, которой приходится их исправлять. Личностно-	Внимательно, не прерывая и не перебивая. Задавая уточняющие вопросы и кивая.

	ежечасного перерыва в 10 минут на отдых (такая практика существует), то узнаю из какого они отдела, сделаю замечание и уточню, что от эффективности каждого сотрудника зависит их общая выгода..	Затем собрать конфликтующих и постараться примерить стороны путем компромиссного решения, либо принять решение самостоятельно, если примерить стороны никак не удастся. Так же как вариант решения проблемы, можно рассмотреть передачу дела другим сотрудникам, а этим каждому отдельно дать новое задание.	функциональная конфликтная ситуация.	
--	--	--	--------------------------------------	--

Шкала оценки образовательных достижений

Процент результативности (правильных ответов)	Оценка уровня подготовки	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	5	отлично
80 ÷ 89	4	хорошо
70 ÷ 79	3	удовлетворительно

менее 70	2	неудовлетворительно
----------	---	---------------------

ПЕРЕЧЕНЬ РЕКОМЕНДУЕМЫХ ИСТОЧНИКОВ

Основные источники

- 1.Л.Д.Столяренко, С.И.Самыгин Психология общения:Изд.5-е- Ростов н/Д:Феникс, 2020.-317 с.
- 2.Драчева, Е.Л. Менеджмент: учебник для сред. Проф. образования /Е.Л.
- 3.Драчева, Л.И. Юликов. – М.: Академия, 2013. – 299 с.
- 4.Соколов, Ю.И. Менеджмент качества на железнодорожном транспорте: учеб. Пособие. – М.: УМЦ ЖДТ, 2014. – 196 с.
- 5.Рогов, Е.И. Психология общения + Приложение: Тесты : учебник / Рогов Е.И. — Москва : КноРус, 2019. — 260 с. — (СПО). — ISBN 978-5-406-06980-6. — URL: <https://book.ru/book/931371>
- 6.Рыжиков, С.Н. Психология общения. Практикум + еПриложение : учебное пособие / Рыжиков С.Н., Демидова Ю.М. — Москва : КноРус, 2021. — 318 с. — ISBN 978-5-406-06279-1. — URL: <https://book.ru/book/939032>
- 7.Аминов, И.И. Психология общения : учебник / Аминов И.И. — Москва : КноРус, 2020. — 256 с. — (СПО). — ISBN 978-5-406-07626-2. — URL: <https://book.ru/book/934015>
- 8.Руденко, А.М. Психология делового общения : учебное пособие / Руденко А.М. — Москва : Русайнс, 2019. — 248 с. — ISBN 978-5-4365-3501-2. — URL: <https://book.ru/book/933804>
- 9.Сахарчук, Е.С. Психология делового общения : учебник / Сахарчук Е.С. — Москва : КноРус, 2020. — 196 с. — (СПО). — ISBN 978-5-406-07303-2. — URL: <https://book.ru/book/932817>
- 10.Пшеничникова, Л. М. Психология общения : учебное пособие / Л. М. Пшеничникова. — Воронеж : ВГУИТ, 2019. — 110 с. — ISBN 978-5-00032-385-4. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/130200>
- 11.Кузнецов, И.Н. Деловое общение : учебное пособие / И.Н. Кузнецов. — 6-е изд. — Москва : Дашков и К, 2017. — 524 с. — ISBN 978-5-394-02804-5. — Текст :
- 12.Королев, Л.М. Психология управления : учебное пособие / Л.М. Королев. — 5-е изд. — Москва : Дашков и К, 2016. — 188 с. — ISBN 978-5-394-02632-4. — Текст
- 13.Зубович, О.А. Организация работы и управление подразделением организации : учебник / О.А. Зубович, О.Ю. Липина, И.В. Петухов . — Москва : ФГБОУ «Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте», 2016. — 518 с. — ISBN 978-5-89035-989-6

Электронные издания (электронные ресурсы)

- 1.Соколов, Ю.И. Менеджмент качества на железнодорожном транспорте: учеб. Пособие / Ю.И. Соколов. – Электрон. Текстовые данные. – М.: УМЦ ЖДТ, 2014. — 196 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/45276.html>.
- 2.ЭСМ. Экономика. Социология. Менеджмент: Федеральный образоват. Портал. – Режим доступа: <http://www.ecsocman.edu.ru/>

Таблица 3 - Форма информационной карты банка тестовых заданий

Наименование разделов	Всего ТЗ	Количество форм ТЗ				Контролируемые компетенции
		Открытого типа	Закрытого типа	На соответствие	Упорядочение	
Раздел 1. Введение в учебную дисциплину	4	2	2			У1, У2, 31, 32,33,34,35,36,37,38 ОК 03, ОК04,ОК 05 ЛР 2,ЛР6,ЛР12, ЛР23
Раздел 2. Психология общения	9	2	2			У1, У2, 31, 32,33,34,35,36,37,38 ОК 03, ОК04,ОК 05 ЛР 2,ЛР6,ЛР12, ЛР23
Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения	5	2	2			У1, У2, 31, 32,33,34,35,36,37,38 ОК 03, ОК04,ОК 05 ЛР 2,ЛР6,ЛР12, ЛР23
Раздел 4. Этические формы общения	4	2	2			У1, У2, 31, 32,33,34,35,36,37,38 ОК 03, ОК04,ОК 05 ЛР 2,ЛР6,ЛР12, ЛР23

