

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

УТВЕРЖДАЮ  
Зам директора по УР  
  
О.А. Улитина  
28.05.2021 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

ОГСЭ.03 Психология общения

программы подготовки специалистов среднего звена

54.02.01 Дизайн (по отраслям)

Форма обучения: очная

Уссурийск 2021

Рабочая программа учебной дисциплины ОГСЭ.03 Психология общения разработана в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 54.02.01 Дизайн (по отраслям), утвержденного приказом Минобрнауки России от 23 ноября 2020 г., № 658, примерной образовательной программой.

Разработчик(и): Г.Л. Кострова, преподаватель.

Рассмотрено и одобрено на заседании цикловой методической комиссии  
общеобразовательных, общих гуманитарных и социально-экономических дисциплин.

Протокол № 9 от «28» 05 2021 г.

Председатель ЦМК  К.В. Степанова  
*подпись*

Рассмотрено и одобрено на заседании цикловой методической комиссии профессиональных  
дисциплин.

Протокол № 9 от «28» 05 2021 г.

Председатель ЦМК  О.В. Жидя  
*подпись*

## **СОДЕРЖАНИЕ**

<b>1</b>	<b>ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>7</b>
<b>3</b>	<b>УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>12</b>
<b>4</b>	<b>КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>14</b>

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

## 1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

Учебная дисциплина «Психология общения» является частью цикла общих гуманитарных и социально-экономических дисциплин основной образовательной программы (далее ООП) в соответствии с ФГОС СПО по специальности 54.02.01 Дизайн (по отраслям)

## 1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины

По итогам освоения дисциплины, обучающиеся должны продемонстрировать результаты обучения, соотнесённые с результатами освоения ООП СПО, приведенные в таблице.

## 1.2. Требования к результатам освоения учебной дисциплины:

### Базовая часть

С целью реализации требований работодателей и ориентации профессиональной подготовки под конкретное рабочее место, обучающийся в рамках овладения указанным видом профессиональной деятельности должен:

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	эффективно применять полученные психологические знания для решения как личных, так и профессиональных задач, квалифицированно характеризовать другого человека, конструктивно взаимодействовать с социальным окружением, создавая благоприятные условия для совместной деятельности;	взаимосвязь общения и деятельности; определение «общения», цели, структуру, функции, уровни и виды общения; вербальные и невербальные средства общения; барьеры в общении и пути их преодоления; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, понятие «социальная перцепция», механизмы и эффекты межличностного восприятия;
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	оперировать основными категориями психологических знаний; использовать набор тестовых методик для определения оценки уровня конфликтности, уровня развития коммуникативных и организаторских качеств личности;развивать умение эффективного общения: установление контакта с собеседником, умение	технические и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, понятие «социальная перцепция», механизмы и эффекты межличностного восприятия; психологические основы деловой беседы; основные компоненты и стратегии подготовки и проведения публичного выступления; понятия «этика» и «этикет»; этически принципы общения; этикет делового телефонного разговора;
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	<p>слушать и высказывать свою точку зрения, давать и получать обратную связь от собеседника; применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; интерпретировать невербальные сигналы в общении; владеть культурой профессионального общения; позитивно решать проблемные и конфликтные ситуации)</p>	<p>этикетные нормы в системе служебной этики; технологию формирования имиджа делового человека</p>
-----------	--	--

## 2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПСИХОЛОГИИ ОБЩЕНИЯ

### 2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
<b>Объем образовательной программы учебной дисциплины</b>	<b>64</b>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	64
В том числе:	-
– теоретическое обучение	32
– практические занятия	32
– лабораторные занятия	-
– курсовая работа (проект)	-
– самостоятельная работа	-
– консультации	-
– промежуточная аттестация - Дифференцированный зачет	-

## 2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

### 2.1 Тематический план и содержание

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Коды компетенций, формирование которых способствует элемент программы	
<b>Раздел 1. Психологические особенности процесса общения</b>	<b>Практические работы №1,2,3</b>	<b>22</b>	ОК 01, ОК 02, ОК 03	
Введение	Содержание учебного материала	2		
	1 Назначение учебной дисциплины «Психология общения». Основные понятия. Требования к изучаемой дисциплине. Роль общения в профессиональной деятельности человека. Определение психологии общения, предмет и задачи. Структура общения. Связь общения и деятельности			
	Лабораторные работы	Не предусмотрено		
	Практические занятия	Не предусмотрено		
	Контрольные работы	Не предусмотрено		
	Самостоятельная работа обучающихся	Не предусмотрено		
Тема 1.1 Общая характеристика процесса общения	Содержание учебного материала	2		
	1 Виды общения, функции общения, уровни общения, средства общения. Роль общения в профессиональной деятельности.			
	2 Социальные потребности в общении. Понятие «общительность». Характеристики личности, способствующие успешности общения. Деятельность посредством общения. Социальные потребности в общении. Понятие «общительность». Характеристики личности, способствующие успешности общения. Деятельность посредством общения. Феномен межличностного влияния. Виды влияния, техники	2		

	влияния. Массовая коммуникация как вид общения		
3	Коммуникативная сторона общения: природа и цель коммуникаций. Вербальная и невербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры и их преодоление.	2	
4	Социально-перцептивная сторона общения. Социальная перцепция, ее виды. Межличностное восприятие и понимание в процессе общения. Механизмы межгруппового восприятия. Эффекты межличностного восприятия. Трудности и дефекты межличностного общения. Самопрезентация.	2	
5	Интерактивная сторона общения: интеракция как обмен действиями в общении. Теории межличностного взаимодействия. Позиции в общении. Основные виды ситуаций взаимодействия. Ассертивность в общении.	2	
	Лабораторные работы	Не предусмотрено	
	<b>Практическое занятие №1.</b> Коммуникативная сторона общения: изучение основных элементов коммуникации, освоение методов развития коммуникативных способностей.	2	
	<b>Практическое занятие № 2.</b> Перцептивная сторона общения: самодиагностика по теме «Общение»: «Коммуникативные и организаторские способности», «Ваши эмпатические способности»	2	
	<b>Практическое занятие № 3.</b> Интерактивная сторона общения: определение типов взаимодействия	2	
	<b>Практическое занятие № 4.</b> Барьеры в общении: выявление основных видов барьеров общения и возможностей их преодоления	2	
	<b>Практическое занятие № 5.</b> Виды манипуляций и способы защиты от психологического воздействия	2	
	Контрольные работы	Не предусмотрено	
	Самостоятельная работа обучающихся	Не предусмотрено	
<b>Раздел 2. Психология делового общения</b>		<b>24</b>	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04,



Тема 2.1. Индивидуальные особенности личности	Содержание учебного материала			ОК 05
	1	Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль. Единство общения и деятельности. Характеристика личности: темперамент, характер, способности	2	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05
	2	Коллектив и личность. Организационная структура коллектива. Руководство и лидерство. Мотивация работника	2	
	Лабораторные работы		Не предусмотрено	
	<b>Практическое занятие №6.</b> Определение Я-концентрации, самооценки и направленности личности. Связь общения и личностных особенностей		2	
	<b>Практическое занятие №7.</b> Анализ социальных ролей		2	
	<b>Практическое занятие №8.</b> Выделение качеств личности важных для успешного общения		2	
	Контрольные работы		Не предусмотрено	
	Самостоятельная работа обучающихся		Не предусмотрено	
	Тема 2.2. Процесс делового общения, его характеристика	Содержание учебного материала		2
1		Процесс делового общения. Особенности делового общения. Образы партнеров. Эффективное слушание: приемы эффективного слушания и понимания		
2		Технологии делового общения: деловой протокол, деловая беседа, деловые переговоры. Культура деловых совещаний. Особенности общения с иностранными партнерами	2	
Лабораторные работы		Не предусмотрено		
<b>Практическое занятие № 9.</b> Отработка технологий делового общения		2		
<b>Практическое занятие № 10.</b> Изучение основных форм и правил делового общения		2		
<b>Практическое занятие № 11.</b> Изучение национальных особенностей делового общения (этики)		2		
Контрольные работы		Не предусмотрено		

Тема 2.3. Саморегуляция в общении	Самостоятельная работа обучающихся		Не предусмотрено	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05
	Содержание учебного материала		2	
	1	Определение саморегуляции. Назначение и классификация техник саморегуляции. Аутотренинг и дыхательные техники снятия напряжения. Психологические основы преодоления волнения		
	Лабораторные работы		Не предусмотрено	
	<b>Практическое занятие №12.</b> Освоение техник саморегуляции в общении		2	
<b>Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения</b>	Контрольные работы		Не предусмотрено	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05
	Самостоятельная работа обучающихся		Не предусмотрено	
			8	
	Содержание учебного материала		2	
	1	Сущность и структура конфликтов, их причины. Конфликты в деловой сфере. Функции и динамика конфликтов. Типология конфликтов		
Тема 3.1. Природа и причины конфликтов	2	Разрешения конфликтов: типы поведения участников конфликтов и стратегия его разрешения. Способы предупреждения конфликтов. Методы профилактики конфликтов	2	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05
	Лабораторные работы		Не предусмотрено	
	<b>Практическое занятие №13.</b> Оценка уровня конфликтности личности		2	
	<b>Практическое занятие №14.</b> Анализ поведения участников в условиях конфликтной ситуации		2	
	Контрольные работы		Не предусмотрено	
<b>Раздел 4. Этика и психология профессиональной</b>	Самостоятельная работа обучающихся		Не предусмотрено	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05
			8	

<b>деятельности</b>			
Тема 4.1. Деонтология профессиональной деятельности	4.1.	Содержание учебного материала	
		1 Понятие об этике и морали. Функции морали. Ценности и ценностные альтернативы специалиста в профессиональной деятельности. Формирование ценностных ориентаций. Деонтология профессиональной деятельности	2
		Лабораторные работы	Не предусмотрено
		<b>Практическое занятие №15.</b> Определение ценностей и ценностных альтернатив, формирующих профессиональное поведение будущего специалиста дизайнера	2
		Контрольные работы	Не предусмотрено
		Самостоятельная работа обучающихся	Не предусмотрено
		Содержание учебного материала	2
		1 Основы коммуникативной компетенции специалиста. Коммуникации в организациях. Коммуникация как функция управления организации. Внутрикorporативный Public Relations	
		2 Рекламная коммуникация. Схема рекламной коммуникации. Психология рекламных коммуникаций. Психологические факторы формирования интереса к рекламе. Виды рекламного психологического воздействия	2
		Лабораторные работы	Не предусмотрено
Тема 4.2. Профессиональные коммуникации	4.2.	<b>Практическое занятие №16.</b> Разработка программы построения коммуникаций с ведущими средствами массовой информации в своей сфере деятельности	2
		Контрольные работы	Не предусмотрено
		Самостоятельная работа обучающихся	Не предусмотрено
		<b>Всего:</b>	<b>64</b>

## 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

### 3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета - Социально-экономических дисциплин, мастерских –«не предусмотрено»; лабораторий –«не предусмотрено».

Оборудование учебного кабинета:

количество посадочных мест - 38, стол для преподавателя 1 шт., стул для преподавателя 1 шт., мультимедийное оборудование 1 шт., доска маркерная, стеллаж

ПО: Microsoft Windows 7 Professional Russian, ООО "Битроникс Владивосток"

Контракт № 0320100030814000018-45081 от 09.09.14, лицензия №64099496, бессрочно

Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории – не предусмотрено

### 3.2 Информационное обеспечение обучения

Для реализации программы учебной дисциплины библиотечный фонд ВГУЭС укомплектован печатными и электронными изданиями.

Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

#### Основная литература

1. Корягина, Н. А. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования /Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 437 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00962-0. — Текст: электронный//ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/469549>

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

3. Коноваленко, М. Ю. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования /М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 476 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11060-9. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/469732>

## Дополнительная литература

1. Бороздина, Г. В. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 463 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00753-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/469702>
2. Рыжиков, С.Н. Психология общения. Практикум + Приложение : 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>

## 4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПСИХОЛОГИИ ОБЩЕНИЯ

<b>Результаты обучения</b>	<b>Критерии оценки</b>	<b>Методы оценки</b>
<p><i>Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины:</i></p> <p>взаимосвязь общения и деятельности; определение «общение», цели, структуру, функции, уровни и виды общения; вербальные и невербальные средства общения; барьеры в общении и пути их преодоления; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, понятие «социальная перцепция», механизмы и эффекты межличностного восприятия; психологические основы деловой беседы; основные компоненты и стратегии подготовки и проведения публичного выступления; понятия «этика» и «этикет»; этически принципы общения; этикет делового телефонного разговора; этикетные нормы в системе служебной этики; технологию формирования имиджа делового человека</p>	<p><i>Характеристики демонстрируемых знаний, которые могут быть проверены:</i></p> <p>демонстрирует знание основных понятий психологии общения; владеет вербальными и невербальными средствами общения, навыками делового телефонного разговора; этикетными нормами в системе служебной этики; технологией формирования имиджа делового человека распознает барьеры в общении и пути их преодоления; психологические основы деловой беседы; основные компоненты и стратегии подготовки и проведения публичного выступления; техникой и приемами общения, правилами слушания, ведения беседы, механизмы и эффекты межличностного восприятия</p>	<p>Устный опрос, письменный опрос, тестирование, выполнение практических работ; подготовка и защита индивидуальных и групповых заданий проектного характера</p>
<p><i>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины:</i></p> <p>эффективно применять полученные психологические знания для решения как личных, так и профессиональных задач, квалифицированно характеризовать другого человека, конструктивно взаимодействовать с социальным окружением, создавая благоприятные условия для совместной деятельности; оперировать основными категориями психологических знаний; использовать набор тестовых методик для определения оценки уровня</p>	<p><i>Характеристики демонстрируемых умений:</i></p> <p>обучающийся ориентируется в основных категориях психологических знаний будущего специалиста; применяет полученные психологические знания для решения как личных, так и профессиональных задач, квалифицированно характеризовать другого человека, конструктивно</p>	<p>Оценка результатов выполнения практической работы Экспертное наблюдение за ходом выполнения практической работы</p>

конфликтности, уровня развития коммуникативных и организаторских качеств личности; развивать умение эффективного общения: установление контакта с собеседником, умение слушать и высказывать свою точку зрения, давать и получать обратную связь от собеседника; применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; интерпретировать невербальные сигналы в общении; владеть культурой профессионального общения; позитивно решать проблемные и конфликтные ситуации)

взаимодействует с социальным окружением, создавая благоприятные условия для совместной деятельности; оперирует основными категориями психологических знаний; использует набор тестовых методик для определения оценки уровня конфликтности, уровня развития коммуникативных и организаторских качеств личности; развивает умение эффективного общения: установления контакта с собеседником, умение слушать и высказывать свою точку зрения, давать и получать обратную связь от собеседника; применяет техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использует приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; интерпретирует невербальные сигналы в общении; владеет культурой профессионального общения; позитивно решает проблемные и конфликтные ситуации

МИНОБРАЗОВАНИЯ РОССИИ  
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

**КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА**  
для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации  
по учебной дисциплине  
ОГСЭ.03 Психология общения

программы подготовки специалистов среднего звена  
54.02.01 Дизайн (по отраслям)

Форма обучения: очная

Уссурийск 2021



Рабочая программа учебной дисциплины ОГСЭ.03 Психология общения разработана в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 54.02.01 Дизайн (по отраслям), утвержденного приказом Минобрнауки России от 23 ноября 2020 г., № 658, примерной образовательной программой.

Разработчик(и): Г.Л. Кострова, преподаватель.

Рассмотрено и одобрено на заседании цикловой методической комиссии  
общеобразовательных, общих гуманитарных и социально-экономических дисциплин.

Протокол № 9 от «28» 05 2021 г.

Председатель ЦМК  К.В. Степанова  
*подпись*

Рассмотрено и одобрено на заседании цикловой методической комиссии профессиональных  
дисциплин.

Протокол № 9 от «28» 05 2021 г.

Председатель ЦМК  О.В. Жила  
*подпись*

## 1 Общие сведения

Контрольно-оценочные средства (далее – КОС) предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины *ОГСЭ.03. Психология общения*.

КОС включают в себя контрольные материалы для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине, которая проводится в форме дифференцированного зачёта (*устный опрос в форме собеседования*)

## 2 Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие результаты освоения образовательной программы

Код ОК, ПК <sup>1</sup>	Код результата обучения <sup>1</sup>	Наименование результата обучения <sup>1</sup>
ОК1	31	взаимосвязь общения и деятельности; определение «общение», цели, структуру, функции, уровни и виды общения; вербальные и невербальные средства общения; барьеры в общении и пути их преодоления; понятия «этика» и «этикет»; этически принципы общения; этикет делового телефонного разговора; этикетные нормы в системе служебной этики; технологию формирования имиджа делового человека
	У1	эффективно применять полученные психологические знания для решения как личных, так и профессиональных задач, квалифицированно характеризовать другого человека, конструктивно взаимодействовать с социальным окружением, создавая благоприятные условия для совместной деятельности; интерпретировать невербальные сигналы в общении; владеть культурой профессионального общения; позитивно решать проблемные и конфликтные ситуации
ОК 2	32	техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, понятие «социальная перцепция», механизмы и эффекты межличностного восприятия; психологические основы деловой беседы; основные компоненты и стратегии подготовки и проведения публичного выступления;
	У2	использовать набор тестовых методик для определения оценки уровня конфликтности, уровня развития коммуникативных и организаторских качеств личности; развивать умение эффективного общения: установление контакта с собеседником, использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
ОК 3	33	понятия «этика» и «этикет»; этически принципы общения; этикет делового телефонного разговора; этикетные нормы в системе служебной этики; технологию формирования имиджа делового человека
	У3	умение слушать и высказывать свою точку зрения, давать и получать обратную связь от собеседника; применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной

Код ОК, ПК <sup>1</sup>	Код результата обучения <sup>1</sup>	Наименование результата обучения <sup>1</sup>
		деятельности;
ОК 4	34	механизмы и эффекты межличностного восприятия; психологические основы деловой беседы;
	У4	интерпретировать невербальные сигналы в общении; владеть культурой профессионального общения;
ОК 5	35	вербальные и невербальные средства общения; этические принципы общения; этикет делового телефонного разговора; этикетные нормы в системе служебной этики;
	У5	владеть культурой профессионального общения; позитивно решать проблемные и конфликтные ситуации

<sup>1</sup> - в соответствии с рабочей программой учебной дисциплины

### 3 Соответствие оценочных средств контролируемым результатам обучения

#### 3.1 Средства, применяемые для оценки уровня теоретической подготовки

Краткое наименование раздела (модуля) / темы дисциплины	Код результата обучения	Показатель <sup>2</sup> овладения результатами обучения	Наименование оценочного средства и представление его в КОС <sup>3</sup>	
			Текущий контроль <sup>4</sup>	Промежуточная аттестация <sup>4</sup>
<b>Раздел 1. Психологические особенности процесса общения</b>				
Тема 1.1 Общая характеристика процесса общения	31 32	Способность перечислить объекты изучения, цели и задачи дисциплины «Психология общения, сформулировать термин «общение», распознавать виды общения, функции и уровни процесса общения, способность выбирать соответствующую литературу ; способность поиска номенклатуры информационных источников психологического содержания применяемых в профессиональной деятельности	<i>Фронтальный опрос (п. 5.1, вопросы 1-5) Тест №1 (п.6.1)</i>	<i>Вопросы к дифференцированному зачету 1-25 теоретического содержания (п. 6.1)</i>
	34	Способность понимания психологических основ деятельности коллектива, психологических особенностей личности; основ проектной деятельности		
	39	Способность разбираться в современных средствах и устройствах информатизации; в порядке их применения и		

Краткое наименование раздела (модуля) / темы дисциплины	Код результата обучения	Показатель <sup>2</sup> овладения результатами обучения	Наименование оценочного средства и представление его в КОС <sup>3</sup>	
			Текущий контроль <sup>4</sup>	Промежуточная аттестация <sup>4</sup>
		программное обеспечение в профессиональной деятельности		
<b>Раздел 2. Психология делового общения</b>				
Тема 2.1. Индивидуальные особенности личности	31	Способность понимать актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте профессиональной и смежных областях, методы работы в профессиональной и смежных сферах структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности	<i>Карточки индивидуального опроса (п.5.1, варианты 1-6)</i>	<i>Вопросы к дифференцированному зачету 1-25 теоретического содержания (п. 6.1)</i>
	33	Способность анализировать содержание актуальной нормативно-правовой документации, способность ориентироваться в современной научной и профессиональной терминологии; способность построения возможных траекторий профессионального развития и самообразования		
	34	Способность понимания особенности социального и культурного контекста; правил оформления документов и построения устных сообщений		
	35	Способность применять современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности		

Краткое наименование раздела (модуля) / темы дисциплины	Код результата обучения	Показатель <sup>2</sup> овладения результатами обучения	Наименование оценочного средства и представление его в КОС <sup>3</sup>	
			Текущий контроль <sup>4</sup>	Промежуточная аттестация <sup>4</sup>
	35	Способность понимания правил построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности		
Тема 2.2. Процесс делового общения, его характеристика	32	Способность понимания сущности гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности) стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения	Экспресс-опрос 1 (п.5.1 вопросы 1-12)	Вопросы к дифференцированному зачету 1-25 теоретического содержания (п. 6.1)
	33	Способность применять современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности		
	34	Способность понимания правил построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности		
Тема 2.3. Саморегуляция в общении	34	Способность понимания психологических основ деятельности коллектива, психологических особенностей личности; основ проектной	Тест №2(п.6.1)	Вопросы к дифференцированному зачету 1-25 теоретического

Краткое наименование раздела (модуля) / темы дисциплины	Код результата обучения	Показатель <sup>2</sup> овладения результатами обучения	Наименование оценочного средства и представление его в КОС <sup>3</sup>	
			Текущий контроль <sup>4</sup>	Промежуточная аттестация <sup>4</sup>
		деятельности		<i>20 содержания (п. 6.1)</i>
	35	Способность понимания особенности социального и культурного контекста; правил оформления документов и построения устных сообщений		
	35	сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности) стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения		
	35	Способность понимания правил построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности		
<b>Раздел 3. . Конфликты и способы их предупреждения и разрешения</b>				
Тема 3.1. Природа и причины конфликтов	34	Способность понимания психологических основ деятельности коллектива, психологических особенностей личности; основ проектной деятельности	<i>Письменная проверочная работа №1 (п. 5.1, варианты 1-6)</i>	
	35	Способность понимания особенности социального и культурного контекста; правил оформления документов и построения устных сообщений		
	35	сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности)		

Краткое наименование раздела (модуля) / темы дисциплины	Код результата обучения	Показатель <sup>2</sup> овладения результатами обучения	Наименование оценочного средства и представление его в КОС <sup>3</sup>	
			Текущий контроль <sup>4</sup>	Промежуточная аттестация <sup>4</sup>
		стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения		
<b>Раздел 4. Этика и психология профессиональной деятельности</b>				
Тема 4.1. Деонтология профессиональной деятельности	35	Способность понимания особенности социального и культурного контекста; правил оформления документов и построения устных сообщений	<i>Устный опрос с элементами практического задания</i>	<i>Вопросы к дифференцированному зачету 1-25 теоретического содержания (п. 6.1)</i>
Тема 4.2. Профессиональные коммуникации	35	Способность понимания правил построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности		

### 3.2 Средства, применяемые для оценки уровня практической подготовки

Краткое наименование раздела (модуля) / темы дисциплины	Код результата обучения	Показатель овладения результатами обучения	Наименование оценочного средства и представление его в КОС	
			Текущий контроль	Промежуточная аттестация
<b>Раздел (модуль) 1</b>				
№1. Коммуникативная сторона общения: изучение основных элементов коммуникации, освоение методов развития коммуникативных	У4	Способность организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	<i>Письменный отчет по практической работе №1 (п.5.5)</i>	<i>Практическое задание к дифференцированному зачету (п. 6.1)</i>
	У5	Способность грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе		

Краткое наименование раздела (модуля) / темы дисциплины способностей.	Код результата обучения	Показатель овладения результатами обучения	Наименование оценочного средства и представление его в КОС	
			Текущий контроль	Промежуточная аттестация
<b>№ 2.</b> Перцептивная сторона общения: самодиагностика по теме «Общение»: «Коммуникативные и организаторские способности», «Ваши эмпатические способности»	У1	Способность распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах, реализовать составленный план оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	<i>отчет по практической работе №2(п.5.5)</i>	<i>Практическое задание к дифференцированному зачету (п.6.1)</i>
	У5	Способность грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе		
	У2	Способность понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые		



Краткое наименование раздела (модуля) / темы дисциплины	Код результата обучения	Показатель овладения результатами обучения	Наименование оценочного средства и представление его в КОС	
			Текущий контроль	Промежуточная аттестация
		высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы		
<b>№ 3.</b> Интерактивная сторона общения: определение типов взаимодействия	У2	Способность определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; способность планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска	<i>отчет по практической работе №3(п.5.5)</i>  <i>отчет по практической работе №4(п.5.5)</i>	<i>Практическое задание к дифференцированному зачету (...)</i>
<b>№ 4.</b> Барьеры в общении: выявление основных видов барьеров общения и возможности их преодоления	У4	Способность организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности		
<b>№ 5.</b> Виды манипуляций и способы защиты от психологического воздействия	У1	Способность распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи выявлять и эффективно искать информацию,	<i>отчет по практической работе №5(п.5.5)</i>	<i>Практическое задание к дифференцированному зачету (п.6.1)</i>

Краткое наименование раздела (модуля) / темы дисциплины	Код результата обучения	Показатель овладения результатами обучения	Наименование оценочного средства и представление его в КОС	
			Текущий контроль	Промежуточная аттестация
		необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах, реализовать составленный план оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)		
	У2	понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы		
№6. Определение Я-концентрации, самооценки и направленности личности.	У4	Способность организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	<i>отчет по практической работе №6(п.5.5)</i>	<i>Практическое задание к дифференцированному зачету (п.6.1)</i>
	У5	Способность грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по		

Краткое наименование раздела (модуля) / темы дисциплины	Код результата обучения	Показатель овладения результатами обучения	Наименование оценочного средства и представление его в КОС	
			Текущий контроль	Промежуточная аттестация
Связь общения и личностных особенностей		профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе		
<b>№7.</b> Анализ социальных ролей	У1	Способность распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах, реализовать составленный план оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	<i>отчет по практической работе №7</i>	<i>Практическое задание к дифференцированному зачету (п.6.1)</i>
<b>№8.</b> Выделение качеств личности важных для успешного общения	У5	Способность грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе	<i>отчет по практической работе №8(п.5.5)</i>	<i>Практическое задание к дифференцированному зачету (...)</i>
<b>№ 9.</b> Отработка технологий делового общения	У1	Способность распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи выявлять и эффективно искать информацию,	<i>отчет по практической работе №9(п.5.5)</i>	<i>Практическое задание к дифференцированному зачету (п.6.1)</i>

Краткое наименование раздела (модуля) / темы дисциплины	Код результата обучения	Показатель овладения результатами обучения	Наименование оценочного средства и представление его в КОС	
			Текущий контроль	Промежуточная аттестация
		необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах, реализовать составленный план оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)		
<b>№ 10.</b> Изучение основных форм и правил делового общения	У2	Способность определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; способность планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска		
<b>№ 11.</b> Изучение национальных особенностей делового общения (этики)	У5	Способность грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе	<i>отчет по практической работе №11(п.5.5)</i>	<i>Практическое задание к дифференцированному зачету (п.6.1)</i>
<b>№12.</b> Освоение техник саморегуляции в общении	У1		<i>отчет по практической работе №12(п.5.5)</i>	
<b>№13.</b> Оценка уровня	У2		<i>отчет по практической работе</i>	

Краткое наименование раздела (модуля) / темы дисциплины	Код результата обучения	Показатель овладения результатами обучения	Наименование оценочного средства и представление его в КОС	
			Текущий контроль	Промежуточная аттестация
конфликтности личности			<i>№13(п.5.5)</i>	
<b>№14.</b> Анализ поведения участников в условиях конфликтной ситуации	У2		<i>отчет по практической работе №14(п.5.5)</i>	
<b>№15.</b> Определение ценностей и ценностных альтернатив, формирующих профессиональное поведение будущего специалиста дизайнера	У1		<i>отчет по практической работе №15(п.5.5)</i>	
<b>№16.</b> Разработка программы построения коммуникаций с ведущими средствами массовой информации в своей сфере деятельности	У2		<i>отчет по практической работе №16(п.5.5)</i>	

#### 4 Описание процедуры оценивания

Результаты обучения по дисциплине, уровень сформированности компетенций оцениваются по четырёх бальной шкале оценками: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно» (по бальной системе. Максимальная сумма баллов по дисциплине равна \_\_\_ баллам.)

Текущая аттестация по дисциплине проводится с целью систематической проверки достижений обучающихся. Объектами оценивания являются: степень усвоения

теоретических знаний, уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы, качество выполнения самостоятельной работы, учебная дисциплина (активность на занятиях, своевременность выполнения различных видов заданий, посещаемость всех видов занятий по аттестуемой дисциплине).

При проведении промежуточной аттестации оценивается достижение студентом запланированных по дисциплине результатов обучения, обеспечивающих результаты освоения образовательной программы в целом. *Оценка на зачете / экзамене выставляется с учетом оценок, полученных при прохождении текущей аттестации.*

### **Критерии оценивания устного ответа**

(оценочные средства: *собеседование, устное сообщение, диспут, дискуссия*)

**5 баллов** - ответ показывает прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа; умение приводить примеры современных проблем изучаемой области.

**4 балла** - ответ, обнаруживающий прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается одна - две неточности в ответе.

**3 балла** – ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой предметной области, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; знанием основных вопросов теории; слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры; недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа; неумение привести пример развития ситуации, провести связь с другими аспектами изучаемой области.

**2 балла** – ответ, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы; незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов; неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Допускаются серьезные ошибки в содержании ответа; незнание современной проблематики изучаемой области.

### **Критерии оценивания письменной работы**

(оценочные средства: *эссе, конспект, проверочная работа, письменный отчет по практической работе, доклад (сообщение), в том числе выполненный в форме презентации, экспресс-опрос, карточки индивидуального контроля, творческое задание*)

**5 баллов** - студент выразил своё мнение по сформулированной проблеме, аргументировал его, точно определив ее содержание и составляющие. Проблема раскрыта полностью, выводы обоснованы. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно-правового характера. Студент владеет навыком самостоятельной работы по заданной теме; методами и приемами анализа теоретических и/или практических аспектов изучаемой области. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; графически работа оформлена правильно.

**4 балла** - работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Проблема раскрыта. Не все выводы сделаны и/или обоснованы. Для

аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов.

Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет. Допущены одна-две ошибки в оформлении работы.

**3 балла** – студент проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимает базовые основы и теоретическое обоснование выбранной темы. Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы. Допущено не более 2 ошибок в смысле или содержании проблемы, оформлении работы.

**2 балла** - работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Проблема не раскрыта. Выводы отсутствуют. Допущено три или более трех ошибок в смысловом содержании раскрываемой проблемы, в оформлении работы.

### Критерии оценивания тестового задания

Оценка	<i>Отлично</i>	<i>Хорошо</i>	<i>Удовлетворительно</i>	<i>Неудовлетворительно</i>
Количество правильных ответов	91 % и $\geq$	от 81% до 90,9 %	не менее 70%	менее 70%

### Критерии выставления оценки студенту на зачете/ экзамене

(оценочные средства: *устный опрос в форме ответов на вопросы билетов, устный опрос в форме собеседования, выполнение письменных разноуровневых задач и заданий, комплексная расчетно-графическая работа, творческое задание, кейс-задача, портфолио, проект и т.п.*)

Оценка по промежуточной аттестации	Характеристика качества сформированности компетенций
«зачтено» / «отлично»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на продвинутом уровне: обнаруживает всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.
«зачтено» / «хорошо»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на базовом уровне: основные знания, умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.
«зачтено» / «удовлетворительно»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на пороговом уровне: имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, в ходе контрольных мероприятий допускаются значительные ошибки, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении

	практических работ, при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.
«не зачтено» / «неудовлетворительно»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на уровне ниже порогового: выявляется полное или практически полное отсутствие знаний значительной части программного материала, студент допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы, умения и навыки не сформированы.



## **5. Оценочные средства для проведения текущей аттестации**

### **5.1 Вопросы для собеседования (устного фронтального опроса):**

#### **Тема 1.1 Общение и его функции. Виды общения.**

##### **Фронтальный опрос:**

1. Предмет, объекты изучения, цели и задачи дисциплины «Психология общения»
2. Понятие «общение» взглядами разных отечественных психологов
3. Виды общения
4. Функции общения
5. Уровни общения

#### **Тема 2.1 Общение как обмен информацией (коммуникация)**

##### **Карточки индивидуального опроса**

###### **Карточка №1.**

1. Дайте характеристику коммуникации как процессу обмена информацией.
2. Раскройте сущность одного из видов коммуникативных барьеров (по выбору).

###### **Карточка №2.**

1. Дайте определение понятию «коммуникативные барьеры».
2. Раскройте сущность одного из видов коммуникативных барьеров (по выбору).

###### **Карточка №3.**

1. Дайте характеристику типам коммуникативного воздействия.
2. Раскройте сущность одного из видов коммуникативных барьеров (по выбору).

###### **Карточка №4.**

1. Вербальная коммуникация, ее сущность, механизм передачи информации.
2. Раскройте сущность одного из видов коммуникативных барьеров (по выбору).

###### **Карточка №5.**

1. Речевая деятельность, виды речи.
2. Раскройте сущность одного из видов коммуникативных барьеров (по выбору).

###### **Карточка №6.**

1. Характеристика невербальных способов общения.
2. Раскройте сущность одного из видов коммуникативных барьеров (по выбору).

#### **Тема 2.2 Общение как взаимодействие (интеракция).**

##### **Экспресс – опрос1**

###### **Вариант 1: вопросы 1,3,5,7,9,11.**

###### **Вариант 2: вопросы 2,4,6,8,10,12.**

1. Интерактивная сторона общения – это....
2. Интеракция в общении – это....
3. Перечислите основные области взаимодействия между собеседниками
4. Перечислите основные поведенческие проявления собеседников при взаимодействии
  5. Назовите автора теории обмена, приведите пример сложных взаимодействий между людьми, согласно его теории
  6. Назовите каждого участника взаимодействия по Э. Берну, укажите основные ценности каждого из них.
  7. Конфликтная ситуация – это....
  8. структура конфликтной ситуации
  9. Основные стадии развития конфликта
  10. Классификация конфликтов по субъектам взаимодействия
  11. Приведите примеры основных условий конструктивного разрешения конфликтов

12. Назовите наиболее эффективные стратегии разрешения конфликтов  
**Тема 3.1 Понятие социальной роли**

**Проверочная работа №1**

Вариант 1

1. Понятие «социальная роль», его сущность.
2. Характеристика социальной роли по ее масштабу, примеры.

Вариант 2

1. Понятие ролевого ожидания, его сущность.
2. Характеристика социальной роли по способу получения, примеры.

Вариант 3

1. Ролевое исполнение, его сущность, примеры.
2. Характеристика социальной роли по уровню эмоциональности, примеры.

Вариант 4

1. Ролевой конфликт, его виды.
2. Характеристика социальной роли по степени формализации, примеры.

Вариант 5

1. Малые социальные группы, их характеристика.
2. Характеристика социальной роли по мотивации роли, примеры.

Вариант 6.

1. Большие социальные группы, их характеристика.
2. Способы решения ролевых проблем.

**Тема 4.1 Психология слушания**

**Фронтальный опрос с элементами практического задания**

1. Что такое вербальная коммуникация?
2. Перечислите, какие основные виды речи вы знаете.
3. Каковы функции речи?
4. Какие бывают формы вербальной коммуникации?
5. Что включает в себя понятие культуры речи?
6. Какую скрытую информацию можно извлечь из того, что человек говорит?
7. Проанализируйте любой телевизионный диалог на предмет выявления манипулирования информацией.
8. Процесс активного слушания, его составляющие
9. Объективные и субъективные факторы процесса слушания
10. Виды слушания, их характеристика

**Практические задания**

**1. Активное слушание** – это умение слушать и слышать больше, чем тебе сообщают, направляя короткими фразами собеседника в нужную сторону. Особенно это важно при взаимодействии с детьми. Ребенок должен не просто выговориться, вы незримо участвуете в его монологе, простыми фразами и повторениями его же слов, только другими словами, направляете его мысли в сторону анализа ситуации. Этот доступный и простой метод часто называют – эмпатическим слушанием.

Внимательно прочитайте описание ситуации. Какие техники активного слушания использовала мама в диалоге с девочкой?

Ира, 6 лет, утром не хочет вставать, брыкается из-под одеяла и кричит, что все злые.

*Ира:* Уууу, вы все плохие, я не буду вставать.

*Мама:* Ты не хочешь вставать.

*Ира:* Не хочу!

*Мама:* Ты не хочешь идти в сад и расставаться со мной.

*Ира:* Не хочу идти в этот дурацкий сад!

*Мама:* Тебе грустно, что надо каждый день со мной прощаться на полдня.

*Ира* (вылезая из-под одеяла и с плачем залезая к маме на колени): Да, я бы больше хотела быть весь день с тобой.

*Мама:* Я тебя понимаю. Я бы тоже хотела все дни проводить с тобой и не ходить на работу. Если бы только у меня была волшебная палочка!..

Ира улыбается, вытирает слезы и начинает мечтать о том, что можно было бы сделать с помощью волшебной палочки. Сборы в сад проходят спокойно и без слез.

2. В течение недели используйте в общении с людьми алгоритм активного слушания. Какие преимущества даст активное слушание? Какие приемы активного слушания были наиболее эффективными? Почему?

3. Проанализируйте любой телевизионный диалог на предмет выявления манипулирования информацией.

4. «*Умею ли я слушать и анализировать?*»

Прочитайте текст один раз, а затем закройте его листом бумаги.

«Торговец только что выключил свет в магазине, когда появился какой-то человек и потребовал денег. Владелец открыл кассу. Содержимое кассы было собрано, и грабитель поспешно скрылся. Полицейский был извещен незамедлительно».

Быстро оцените следующие утверждения как истинные или ложные.

А. Человек появился сразу после того, как владелец выключил свет в магазине.

Б. Грабитель не требовал денег.

В. Владелец магазина собрал содержимое кассы.

Г. В кассе были деньги, но не сказано сколько.

Д. В событии принимал участие полицейский.

Сравните свои ответы с приведенными ниже.

Л. Ложно, так как «торговец» не обязательно «владелец магазина».

Б. Истинно, так как не сказано, что «человек, который потребовал денег» и «грабитель, который поспешно скрылся» — одно и то же лицо.

В. Ложно, так как не сказано, кто именно собрал содержимое.

Г. Ложно, так как «содержимое» — это не обязательно деньги.

Д. Ложно, так как полицейский был извещен только после грабежа.

Проанализируйте, какие факторы помешали вам правильно ответить на вопросы.

5. Прочитайте описание предложенных ситуаций. Попытайтесь выстроить диалог с ребенком, используя техники активного слушания. Проиграйте данные ситуации в ролях.

Ситуация 1

На детской площадке у трехлетнего Вани отобрали его машинку. Он с ревом бросается к воспитателю...

Ситуация 2

Воспитатель замечает, что Никита (5 лет), сложив руки на груди, отвернулся от компании мальчиков и не принимает участие в общей игре. Воспитатель подходит к мальчику для выяснения. Внимательно прочитайте описание ситуации. Какие техники активного слушания использовала преподавательница живописи?

«На одном из самых первых занятий я с наслаждением наблюдаю, как мой ребенок за отдельным столом творит что-то с помощью кистей и красок... Преподавательница живописи, тонкая, с удлинённым артистичным лицом, в очках, с тихим, но интонационно выразительным голосом, переходила от стола к столу, что-то говорила детям, обсуждала с ними... И вдруг вся эта удивительная атмосфера благоговения перед творчеством была резко нарушена одним из мальчиков. Он немного косил и был самый младший и самый неуправляемый из всех. Этот мальчик вдруг, неожиданно яростно закричал: — Я ВАС СДАМ В МИЛИЦИЮ!!! Наступила напряжённая пауза. Мне было страшно, что сейчас нарушится «новое время», «новый стиль» и новый подход и все будет как всегда:

учительница начнет выговаривать мальчику, его матери, начнется обычное: «Как ты смеешь?!», «Прекрати немедленно!» и т. п. Но художница держала паузу, в задумчивости глядя на этого мальчика. Она как будто решала про себя какую-то задачу. Наконец, она с обычным для нее спокойствием произнесла: — Ты имеешь в виду, Женя, что я давно к тебе не подходила? — Да... — безо всякой агрессивности ответил мальчик. Преподавательница подошла к Жене и стала с ним что-то обсуждать. Удивительная атмосфера была восстановлена. Это был настоящий урок. Ответить не на агрессивный выпад, а на боль, которая его вызвала — это требует выдержки, ума и настоящей заинтересованности в партнере как личности».

### 5.3 Тестовые задания

#### Тема 1.2 Общение и общительность. Общение и деятельность

##### Тест №1. «Характеристика процесса общения»

Укажите правильный ответ

1. Общение – это:

А. Один из важнейших инструментов социализации человека, способ его существования, удовлетворения и регулирования основных потребностей, главный канал взаимодействия людей

Б. Взаимодействие двух и более людей, состоящее в обмене между ними информацией познавательного или аффективно-оценочного характера

В. Многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми

2. Составные элементы общения:

А. Перцепция, интеракция

Б. Коммуникация, интеракция

В. Коммуникация, интеракция, перцепция

3. Функция общения, при которой реализуется взаимодействие людей в процессе совместной деятельности – это:

А. Формирующая

Б. Прагматическая

В. Подтверждающая

4. Универсальный способ мышления, когда человек наедине с самим собой сохраняет функцию общения – это:

А. Прагматическая

Б. Формирующая

В. Внутриличностная

5. По контакту с собеседником общение бывает:

А. Диалогическое, монологическое

Б. Непосредственное, опосредованное

В. Ролевое, личностное

6. Общение с помощью паралингвистических средств передачи информации – это:

А. Вербальное

Б. Невербальное

В. Опосредованное

7. Самый примитивный уровень общения, где происходит простой обмен репликами – это:

А. Фатический

Б. Личностный

В. Информационный

8. Качество личности, определяющее вербальную активность во взаимодействии с другими людьми:

А. Общение

Б. Общительность

В. Деятельность

9. Какие характеристики личности наиболее способствуют успешности общения:

А. Интеллектуальные

Б. Эмоциональные

В. Волевые

10. Какова взаимосвязь деятельности и общения?

А. Эти две категории самостоятельны

- Б. Их объединяет идея единства
- В. Частично взаимосвязаны

### **Тема 5.1 Культура речи и этические принципы общения.**

Тест №3 Выбрать из предложенных вариантов ответов верные:

**Вопрос 1.** Автор концепции «свобода как познанная необходимость»:

- Аристотель;
- **Гегель;**
- Кант;
- Сартр.

**Вопрос 2.** В рамках западной европейской культуры первостепенное внимание уделяется следующим этическим нормам:

- польза, выгода, трудолюбие;
- **справедливость, добро, благо;**
- честь, свобода, вера.

**Вопрос 3.** Виды барьеров общения (четыре правильных ответа):

- **межъязыковые;**
- мировоззренческие;
- **психологические;**
- соматические;
- **социальные;**
- **технические;**

**Вопрос 4.** Выделите принцип, на котором не может быть основано деловое общение:

- доброжелательность;
- порядочность;
- тактичность;
- уважительность;
- **эгоизм**

**Вопрос 5.** Высококультурный человек всегда:

- законопослушный, морально устойчивый;
- потенциальный бездельник;
- преступник;
- склонный к злоупотреблениям служебным положением;
- честлюбивый

**Вопрос 6.** Главной христианской добродетелью является:

- вера;
- любовь;
- надежда;
- сила;
- **смирение**

**Вопрос 7.** Деловая беседа предполагает:

- использование лести;
- использование литературного языка;
- комплиментарное воздействие;
- чрезмерное использование иностранных слов и профессионального жаргона

**Вопрос 8.** К невербальным средствам делового общения относятся:

- деловая переписка;
- **мимика; жесты;**
- профессиональный жаргон;
- речевые конструкции;
- социальные диалекты

**Вопрос 9.** К принципам международного бизнеса не относятся:

- бережное отношение к окружающей среде;
- **поддержка односторонних торговых отношений;**
- уважение правовых норм

**Вопрос 10.** К способу регулирования межличностных отношений не относится:

- проектирование, формирование и развитие системы взаимоотношений;
- **регулирование межгрупповых отношений;**
- учет социально-психологических процессов и явлений в коллективах;
- целенаправленное обучение персонала современным технологиям нравственного взаимоотношения

**Вопрос 11.** Как называется неумение при общении определить необходимую меру в выражениях и поступках, в проявлении интереса к другому человеку?

- бестактность;
- воспитанность;
- порядочность;
- **тактичность;**
- уважение

**Вопрос 12.** Какая этическая категория лежит в основе высказывания «Все равны перед законом и судом»?

- долг;
- достоинство;
- ответственность;
- **справедливость;**
- честь

**Вопрос 13.** Какая этическая категория передает моральную необходимость выполнения общественно полезных обязанностей?

- благо;
- **долг;**
- счастье;
- честь

**Вопрос 14.** Какие компоненты включает в себя культура делового общения?

- все ответы верны;
- психологию делового общения;
- служебный этикет;
- технику делового общения;
- этику делового общения

**Вопрос 15.** Каноничные правила представления (два правильных ответа):

- женщина первая представляется мужчине;
- лица с более высоким статусом представляются людям со статусом более низким;
- младшие по возрасту представляются старшим;
- мужчина первым представляется женщине

**Вопрос 16.** Литературный язык не используется:

- в научной речи;
- **в невербальном общении;**
- в официально-деловой речи;
- в письменной речи;
- в профессиональном общении

**Вопрос 17.** Моральный принцип, предписывающий желание помочь другим:

- **альтруизм;**
- толерантность;
- честолюбие;
- эмпатия

**Вопрос 18.** На какой нравственной ценности основана в деловой этике недопустимость вмешательства в дела конкурентов, ущемление их интересов?

- равенстве;
- **свободе;**
- справедливости;
- честности

**Вопрос 19.** Набор наиболее важных предположений, принимаемых членами организации, и получающих выражение в заявляемых организацией ценностях, задающих людям ориентиры их поведения и действий:

- должностные обязанности;
- кодекс чести;
- **корпоративная культура;**
- правила внутреннего распорядка

**Вопрос 20.** Наука о всеобщих законах развития природы, общества, человека и мышления:

- **диалектика**
- культурология;
- логика;
- этика

**Вопрос 21.** Нравственные отношения предполагают рассмотрение другого человека в качестве

- Объекта, на который направлено мое действие;
- Равного мне человека, имеющего право на уважение достоинства;
- Человек человеку – бревно, лишь бы цель была достигнута;
- Человек человеку – волк. Такова природа человека.

**Вопрос 22.** Ответственность – это:

- категория этики, означающая отношение личности к обществу, другим людям, выражающаяся в нравственной обязанности по отношению к ним в конкретных условиях;
- категория этики, опирающаяся на принцип равенства всех людей в моральном отношении;
- **категория этики, характеризующая личность с точки зрения выполнения ею нравственных требований, соответствия ее моральной деятельности нравственному долгу;**
- категория этики, характеризующая моральную ценность личности в связи с его статусом, родом деятельности и признаваемыми за ним моральными заслугами;
- категория этики, характеризующая способность человека осуществлять нравственный самоконтроль, внутреннюю самооценку с точки зрения соответствия своего поведения требованиям нравственности, самостоятельно формулировать для себя нравственные задачи и требовать от себя их выполнения

**Вопрос 23.** По оценке специалистов, субъект этики деловых отношений в рамках постсоветской России появляется к:

- **1992 году;**
- 1995 году;
- 1998 году

**Вопрос 24.** Подсистема этикета, определяющая пространственную организацию общения:

- вербальный этикет;
- мимика и жесты;
- этикетная атрибутика;
- **этикетная проксемика**

**Вопрос 25.** Предмет этики -

- культура;
- **мораль;**

- прекрасное;
- социальные отношения

**Вопрос 26.** Принцип, выражающий любовь к Родине:

- гуманизм;
- оптимизм;
- патриотизм;
- справедливость

**Вопрос 27.** Самосовершенствование человека в буддизме происходит через:

- самобичевание;
- самовоспитание;
- самообразование;
- **самоотречение;**
- самопожертвование

**Вопрос 28.** Сложившееся у окружающих мнение о нравственном облике личности или коллектива, основанное на его предшествующем поведении и выражающееся в признании его заслуг, называется:

- авторитет;
- имидж;
- популярность;
- престиж;
- репутация

**Вопрос 29.** Тактичность - это:

- внутренний голос человека;
- определенный круг обязательств и исполнение своих обязанностей, сложившихся на основе профессиональных или общественных отношений;
- **способность и привычка человека вести себя, уважая достоинство другого человека;**
- способность человека осуществлять внутренний нравственный самоконтроль;
- эмоции, заставляющие человека страдать по поводу расхождений между тем, что он сделал, и что хотел сделать;

**Вопрос 30.** Укажите основные категории этики

- добро и зло;
- пространство и время;
- свобода;
- совесть

**Вопрос 31.** Укажите фамилию русского писателя и мыслителя, считавшего, что «признание необходимости противления злу насилеием есть не что иное, как оправдание людьми своих привычных излюбленных пороков: мести, корысти, зависти, злости, властолюбия».

- В.С.Соловьев;
- **Л.Н.Толстой;**
- Н.А.Бердяев;
- С.Н.Булгаков;
- Ф.М.Достоевский

**Вопрос 32.** Фундаментальные принципы административной этики (три правильных ответа):

- безусловная исполнительность;
- бюрократизм;
- **гуманизм;**
- **законность;**
- **справедливость**

**Вопрос 33.** Целеполагающие категории этики:

- добро и зло;



- долг и совесть;
- **смысл жизни и счастье;**
- честь и достоинство

**Вопрос 34.** Честь и достоинство – это ...

- контрольно-императивные категории, которые отражают особые механизмы морального сознания, направленные на согласование частных интересов с общими;
- нравственные качества человека, которые он проявляет в деятельности, направленной на достижение добра;
- правила, нормы, ценности, которыми люди руководствуются в своей деятельности и которые регулируют отношения людей друг к другу;
- **этические категории, которые служат для обозначения нравственных чувств, выражающих моральное отношение человека к самому себе**

**Вопрос 35.** Что должно лежать в основе служебных контактов?

- взаимный интерес;
- **интересы дела;**
- личная выгода;
- собственные амбиции;
- социальные и политические проблемы

**Вопрос 36.** Что изучает наука этика?

- **мораль, нравственность;**
- поведение каждого конкретного человека в обществе;
- политическое устройство общества;
- социальные проблемы общества;
- традиции, обычаи, народное творчество

**Вопрос 37.** Что такое калокагатия?

- **гармония внешнего и внутреннего;**
- подражание;
- представление

**Вопрос 38.** Экономические теории, опирающиеся исключительно на рациональные факторы поведения человека – это теории с ... подходом.

- **инженерным (технократическим);**
- материальным;
- моральным;
- этическим;

**Вопрос 39.** Эмоции, заставляющие человека страдать по поводу расхождений между тем, что он сделал, и что хотел сделать - это:

- долг;
- **совесть;**
- справедливость;
- честь;
- ответственность

**Вопрос 40**

Этика - это:

- учение о божестве;
- **учение о морали;**
- учение о правилах хорошего тона;
- учение о традициях и обычаях

Время выполнения – 20 минут

## 5.5 Практические работы

## Практическая работа №1

**Наименование работы:** Определение собственного уровня общительности.

**Цель работы:** определить уровень своей общительности, проанализировать индивидуальные особенности общения в начале разговора, при его поддержании и окончании.

**Задание 1.** Определите уровень своей общительности (тест В.Ф. Ряховского). Ответьте на вопросы опросника. Варианты ответов: да, нет, иногда.

*Опросник:*

1. Выбивает ли вас ожидание какой-либо встречи из колеи?
2. Вызывает ли у вас смущение и неудовольствие поручение выступить с докладом, сообщением, информацией на каком-либо мероприятии?
3. Не откладываете ли вы визит к врачу до последнего момента?
4. Вам предлагают выехать в другой город на студенческую конференцию. Приложите ли вы максимум усилий, чтобы этого избежать?
5. Любите ли вы делиться своими переживаниями с окружающими людьми?
6. Раздражаетесь ли вы, если незнакомец на улице обратился к вам с просьбой или вопросом?
7. Верите ли вы, что существует проблема «отцов и детей» и что людям разных поколений трудно понимать друг друга?
8. Постесняетесь ли вы напомнить знакомому, что он забыл вам вернуть деньги, которые занял несколько месяцев назад?
9. В столовой вам подали недоброкачественное блюдо, промолчите ли вы?
10. Оказавшись один на один с незнакомым человеком, вы не вступите с ним в беседу и будете тяготиться, если первым заговорит он. Так ли это?
11. Вас приводит в ужас любая длинная очередь, где бы она ни была (в магазине, кинотеатре, библиотеке)?
12. Бойтесь ли вы участвовать в какой-либо комиссии по рассмотрению конфликтных ситуаций?
13. У вас есть собственные критерии оценки произведений литературы, искусства, культуры, и чужих мнений на этот счет вы не приемлете, это так?
14. Услышав где-либо в кулуарах высказывание явно ошибочной точки зрения по хорошо известному вам вопросу, предпочитаете ли вы промолчать и не вступать в спор?
15. Вызывает ли у вас досаду чья-либо просьба помочь разобраться в учебной теме?
16. Охотнее ли вы излагаете свою точку зрения в письменной форме, чем в устной?

Оценка ответов: «да» — 2 балла, «иногда» — 1 балл, «нет» — 0 баллов. Полученные баллы суммируются.

30-32 балла. Вы явно необщительны. Близким вам людям нелегко, вам трудно работать в команде. Старайтесь быть общительнее, контролируйте себя.

25-29 баллов. Вы замкнуты, предпочитаете одиночество, поэтому у вас мало друзей. Необходимость новых контактов выводит вас из равновесия. Однако бывает, что при сильной увлеченности вы раскрываетесь и становитесь общительным. Стоит только захотеть.

19-24 балла. Вы в известной степени общительны и в незнакомой обстановке чувствуете себя вполне уверенно. И все же с новыми людьми сходитесь с оглядкой. В ваших высказываниях много сарказма. Однако эти недостатки исправимы.

14-18 баллов. Вы общительны. Уверенно вступаете в контакт с другими людьми. Тактичный собеседник.

9-13 баллов. Вы весьма общительны, любопытны, любите высказываться по разным вопросам. Охотно знакомитесь с новыми людьми, любите бывать в центре внимания. Вам

недостает усидчивости, терпения и решительности, когда сталкиваетесь с серьезными проблемами.

4-8 баллов. Вы, должно быть, «рубаха-парень». Всегда в курсе всех дел, любите принимать участие во всех дискуссиях, хотя серьезные темы могут вызвать у вас хандру. Беретесь за любое дело, хотя не всегда можете успешно довести его до конца. По этой причине руководители и коллеги относятся к вам с некоторой опаской и сомнениями. Задумайтесь над этими фактами.

3 балла и менее. Ваша общительность носит болезненный характер. Вы говорливы, многословны, вмешиваетесь в дела, не имеющие к вам никакого отношения. Беретесь судить о проблемах, в которых не компетентны. Бываете вспыльчивы и обидчивы. Окружающим людям трудно с вами. Вам надо поработать над собой и своим характером. Прежде всего, воспитывайте в себе терпеливость и сдержанность, уважительное отношение к людям.

**Задание 2.** Проанализируйте особенности вашего общения в начале разговора, при его поддержании и окончании. Для этого вспомните, как чаще всего вы общаетесь. Прочитайте и выделите ответы, соответствующие вашему стилю ведения беседы.

Способы начала *разговора*

А. Начало разговора зависит от:

собеседника, если он первый с вами заговорил;  
ситуации, если она требует от вас активности;

- > цели, если она предусматривает совместное действие. Б. Начало разговора зависит от:  
вашего желания общаться с этим человеком;
- > вашего настроения вне зависимости от ситуации;
- > вашей активности вне зависимости от цели, которая может и не предусматривать партнерского взаимодействия.

Поддержание *разговора*

А. Для поддержания разговора вы:

- > искренне интересуетесь мнением собеседника;
- > задаете вопросы, побуждающие собеседника поделиться с вами его знаниями;
- > внимательно прислушиваетесь к проблемам вашего собеседника. Б. Для поддержания разговора вы:

- > рассказываете забавные случаи из жизни своей или других людей; ^ делитесь своими проблемами;  
рассказываете о своих увлечениях, интересах.

Завершение *разговора*

А. Завершая разговор, вы:

- отдадите инициативу первым попрощаться своему собеседнику;
- ориентируетесь на реализацию целей своего собеседника;
- будете вежливо ждать, пока ваш собеседник выскажется, даже если спешите.

Б. Завершая разговор, вы:

являетесь инициатором его прекращения;  
прощаетесь с собеседником, если ваша цель реализована;  
можете прервать его на полуслове, если потеряли интерес к собеседнику.

Если ваши ответы чаще совпадали с вариантами А, то у вас есть явный талант слушателя.

Однако замечали ли вы за собой напряжение, если беседа излишне затянулась?

Проанализируйте эти случаи и попробуйте найти новые способы ведения беседы.

Если ваши ответы совпадали с вариантами Б, то вы — доминантный собеседник, однако обратите внимание на навыки слушания. Может быть, за излишней активностью в разговоре вы пропускаете ценную информацию от своих собеседников.

**Задание 3.** Напишите 7-10 качеств «приятного собеседника» и оцените себя по этим качествам по 10-балльной системе.

Например: умение слушать, тактичность, умение интересно рассказывать, душевность, чувство юмора, содержательность информации и другие.

Попросите ваших знакомых оценить вас по выписанным качествам, используя ту же систему баллов. Сравните ваши представления о себе с мнением других людей о вас.

Если ваше мнение о себе как «приятном собеседнике» совпадает с мнением других людей, то с вами действительно интересно общаться. Если не совпадает, то следует подумать о своей самооценке.

**По окончании работы сделайте вывод.**

### **Упражнения для групповой работы**

#### **Упражнение 1. Первое знакомство**

Ведущий объясняет, что иногда обстоятельства складываются так, что приходится встречаться с совершенно незнакомым человеком. При этом вы договариваетесь не только о месте и времени встречи, но и о приметах, по которым вас можно узнать. Опишите себя так, чтобы человек, с которым вы встречаетесь, сразу вас узнал, при этом постарайтесь уйти от стереотипа (одежда, цвет волос, глаз и т.п.), а попробуйте найти свою индивидуальную примету (привычка поправлять очки, необычная деталь походки и пр.). Каждый делает описание на листочке и сдает ведущему. Индивидуальная работа длится три-пять минут. Ведущий зачитывает текст, а участники группы должны узнать по описанию, чей это портрет. Выбрать самые интересные описания.

#### **Упражнение 2. Завоевать внимание**

Участникам предлагается выполнить одну и ту же простейшую задачу. Любыми средствами, не прибегая, конечно, к физическим воздействиям, надо постараться привлечь к себе внимание окружающих. Задача усложняется тем, что одновременно это делают все участники по команде ведущего. Если участников больше 10-12 человек, то их можно разбить на две Команды: одна — наблюдает, другая — выполняет упражнение. Затем поменяться местами. После выполнения упражнения необходимо обсудить: кому из группы удалось завоевать большее внимание аудитории и почему.

#### **Упражнение 3. Центр общения**

Все участники разбиваются на группы по шесть-восемь человек. Каждой группе за одну минуту необходимо выбрать тему разговора, чтобы она была интересна любому участнику команды.

Через минуту тренер предлагает каждому участнику команды оценить по 10-балльной шкале степень интереса к предложенной теме. В случае разных оценок, даваемых в одной команде, обсудить результаты. Если степень интереса участников команды колеблется от 9 до 10 баллов, значит, каждый проявил заинтересованность и активность. Если есть оценки меньше 9 баллов, то, видимо, в команде не все мнения участников были учтены.

Из каждой группы надо выбрать одного участника, который пойдет в «гости» в соседние группы. Цель «гостя» — стать центром общения в чужой группе (цель сообщается только для «гостей»). Группа ведет разговор на выбранную ранее тему. «Гость» общается в каждой чужой группе по три минуты.

По завершении упражнения группы обсуждают приемы общения, которые позволили участникам стать центром внимания в группе. Можно предложить каждой группе оценить по 10-балльной шкале эффективность выполнения упражнения «гостями». «Гости» также оценивают особенности общения в каждой группе.

После упражнения делаются выводы по следующим вопросам:

Что необходимо учитывать при принятии группового решения?

## **2. Практическая работа № 2. Особенности речевого воздействия и его использование в массовой коммуникации.**

**Тема:** Общение как обмен информацией (коммуникация)

**Наименование работы:** Особенности речевого воздействия и его использование в массовой коммуникации

**Цель работы:** ознакомление с особенностями речевого воздействия и овладение способами речевого воздействия на личность

Ход работы:

Задание 1. Изучите ниже представленный материал.

**Речевое воздействие** может быть определено как *воздействие человека на другого человека или группу лиц при помощи речи и сопровождающих речь невербальных средств для достижения поставленной говорящим цели.*

Различают два основных *аспекта речевого воздействия* - вербальный и невербальный.

Вербальное (от латинского *verbum*, слово) речевое воздействие – это воздействие при помощи слов. При вербальном воздействии воздействующими средствами являются собственно языковые средства, и успешность воздействия зависит от их подбора, расположения, интонации, содержания выражаемой ими мысли (например, какой аргумент подобран, какая тактика ведения диалога избрана и др.).

Невербальное воздействие - это воздействие при помощи несловесных средств, которые сопровождают нашу речь (жесты, мимика, поведение во время речи, внешность говорящего, дистанция до собеседника и др.).

Правильно построенное вербальное и невербальное воздействие обеспечивают нам эффективность общения.

**Коммуникативная позиция говорящего** - еще одно важное теоретическое понятие науки о речевом воздействии. Под коммуникативной позицией говорящего понимается степень коммуникативной влиятельности, авторитетности говорящего по отношению к его собеседнику. Это относительная эффективность его потенциального речевого воздействия на собеседника. Коммуникативная позиция человека может изменяться в разных ситуациях общения, а также по ходу общения в одной и той же коммуникативной ситуации.

Коммуникативная позиция каждого из участников общения – понятие относительное, в том смысле, что она характеризуется относительно коммуникативных позиций остальных участников общения. Это относительная эффективность его потенциального речевого воздействия на собеседника. Коммуникативная позиция каждого отдельного человека может изменяться в разных ситуациях общения, а также по ходу общения в одной и той же коммуникативной ситуации.

Коммуникативная позиция говорящего может быть *сильной* (начальник против подчиненного, старший против ребенка и др.) и *слабой* (ребенок против взрослого, подчиненный против начальника и т.д.).

Коммуникативная позиция коммуниканта может быть сильной или слабой изначально: коммуникативная позиция начальника, учителя, высокого должностного лица, родителей по отношению к маленьким детям, учителя по отношению к ученикам и т.д. всегда сильнее изначально, в силу социального статуса названных лиц, позиция подчиненного, ребенка, учащегося изначально всегда слабее. Однако свою коммуникативную позицию любой человек может изменить – сознательно используя специальные приемы.

Коммуникативную позицию человека в процессе общения путем применения правил и приемов речевого воздействия можно *усилить*, можно ее *защитить*, а также можно *ослабить коммуникативную позицию собеседника* (применяя в отношении собеседника приемы речевого воздействия, а также осуществляя различные действия в отношении него).

Наука о речевом воздействии с этой точки зрения может быть определена как наука: о способах и приемах усиления коммуникативной позиции личности в процессе общения, о защите личностью своей коммуникативной позиции, о приемах ослабления коммуникативной позиции собеседника.

В речевом воздействии существует также понятие **коммуникативная неудача**.

Коммуникативная неудача - это отрицательный результат общения, такое завершение общения, когда цель общения оказывается недостигнутой. Коммуникативные неудачи

постигают нас, когда мы неправильно строим свое речевое воздействие: выбираем не те способы речевого воздействия, не учитываем, с кем мы разговариваем, не выдерживаем правил бесконфликтного общения и т.д. Специалисты по речевому воздействию используют также такое выражение как *коммуникативное самоубийство*. Коммуникативное самоубийство - это грубая ошибка, допущенная в общении, которая сразу делает дальнейшее общение заведомо неэффективным. Например, если оратор начинает свое выступление так: «Извините, что занимаю у вас время... Я вас долго не задержу...» - это типичное коммуникативное самоубийство, так как сам человек сразу сообщает о том, что он понимает, что его информация не нужна, она вызовет у слушателей раздражение, само его появление перед аудиторией нежелательно и т.д. Такого оратора, конечно же, слушать не будут.

Совокупность типовых вербальных или невербальных, а иногда и тех и других сигналов, влияющих на эффективность общения, определяется как *фактор общения*.

**Факторы речевого воздействия** – это типы коммуникативных сигналов или приемов, используемых в речевом воздействии.

Основные факторы речевого воздействия, как представляется, следующие (список не является исчерпывающим):

1. Фактор внешности
2. Фактор соблюдения коммуникативной нормы
3. Фактор установления контакта с собеседником
4. Фактор взгляда
5. Фактор физического поведения вовремя речи (движение, жесты, позы)
6. Фактор манеры (дружелюбие, искренность, эмоциональность, немонотонность, воодушевление)
7. Фактор размещения в пространстве
8. Фактор содержания
9. Фактор языка
10. Фактор объема сообщения
11. Фактор расположения фактов и аргументов, идей
12. Фактор времени
13. Фактор количества участников
14. Фактор адресата

Используя различные источники психологических знаний, запишите в тетради:

1. Примеры коммуникативных позиций говорящего (не менее пяти примеров, не используя приведенных примеров в тексте).
2. Приведите примеры «коммуникативного самоубийства»
3. Раскройте сущность факторов речевого воздействия и приведите примеры других коммуникативных сигналов или приемов, используемых в речевом воздействии.

## Задание 2. **Законы, правила, приемы и принципы общения**

Современная коммуникативная лингвистика исходит из того, что как и в системе языка, так и в коммуникации (в общении) действуют определенные законы. Эти законы связаны в равной мере как с закономерностями процесса самой коммуникации, так и с психологическими особенностями говорящих людей.

Законы общения (коммуникативные законы) - это особые законы. Это не такие законы, как законы физики, химии или математики. Во-первых, большинство из законов общения - нежесткие, вероятностные. И если, к примеру, закон всемирного тяготения «не выполнять» на Земле нельзя, то относительно законов общения дело

обстоит не так - всегда можно привести примеры коммуникативных ситуаций, когда тот или иной закон не выполняется. К тому же, зная тот или иной коммуникативный закон, часто можно до определенной степени «противостоять» ему, не допустить его реализации в собственном общении. Во-вторых, коммуникативные законы не передаются человеку при

рождении, они не достаются ему по наследству, а осваиваются человеком в процессе коммуникативной практики. В-третьих, законы общения могут со временем видоизменяться. В-четвертых, законы общения, хотя в основном и носят общечеловеческий характер, частично имеют определенную национальную окраску, то есть существует специфика их реализации у разных народов. Всех указанных особенностей лишены законы природы.

Используя различные источники знаний, заполните таблицу «Основные законы общения, применяемые для эффективного речевого воздействия.»

<b>Основные законы общения</b>	<b>Сущность закона</b>	<b>Пример действия закона</b>
Закон зеркального развития общения		
Закон зависимости эффективности общения от объема коммуникативных усилий		
Закон прогрессирующего нетерпения слушателей		
Закон падения интеллекта аудитории с увеличением ее размера		
Закон коммуникативного самосохранения		
Закон ритма общения		
Закон речевого самовоздействия		
Закон доверия к простым словам		
Закон притяжения критики		

Вопросы для самоконтроля:

1. Перечислите коммуникативные барьеры, возникающие при общении.
2. Назовите признаки идеального собеседника.
3. Какие фразы, по вашему мнению, должны быть запрещены к употреблению в семье.

3. Практическая работа № 3.

**Наименование работы:** Анализ коммуникативных и организаторских способностей

**Цель работы:** выявить свои организаторские способности, проанализировать собственные способы передачи и получения информации от различных источников.

**Задание 1.** Проверьте свои коммуникативные способности по тесту КОС.

**Ответьте на вопросы опросника.** Варианты ответов: да, нет, не знаю.

*Опросник:*

- 1 Много ли у вас друзей, с которыми вы постоянно общаетесь?
- 2 Часто ли вам удается склонить большинство своих товарищей к принятию ими вашего мнения?
- 3 Долго ли вас беспокоит чувство обиды, причиненное вам кем-то из ваших товарищей?
- 4 Всегда ли вам трудно ориентироваться в создавшейся критической ситуации?
- 5 Есть ли у вас стремление к установлению новых знакомств с разными людьми?
- 6 Нравится ли вам заниматься общественной работой?

- 7 Верно ли, что вам приятнее и проще проводить время с книгами или за какими-либо занятиями, чем с людьми?
- 8 Если возникли какие-то помехи в осуществлении ваших намерений, то легко ли вы отступаете от них?
- 9 Легко ли вы устанавливаете контакты с людьми, которые значительно старше вас по возрасту?
- 10 Любите ли вы придумывать и организовывать со своими товарищами различные игры и развлечения?
- 11 Трудно ли вам включиться в новую для вас компанию?
- 12 Часто ли вы откладываете на другие дни те дела, которые нужно было выполнить сегодня?
- 13 Легко ли вам удается устанавливать контакты с незнакомыми людьми?
- 14 Стремитесь ли вы, чтобы ваши товарищи действовали в соответствии с вашим мнением?
- 15 Трудно ли вы осваиваетесь в новом коллективе?
- 16 Верно ли, что у вас не бывает конфликтов с товарищами из-за невыполнения ими своих обещаний, обязанностей?
- 17 Стремитесь ли вы при удобном случае познакомиться и побеседовать с новым человеком?
- 18 Часто ли в решении важных дел вы принимаете инициативу на себя?
- 19 Раздражают ли вас окружающие люди?
- 20 Обычно вы плохо ориентируетесь в незнакомой для вас обстановке?
- 21 Вам нравится постоянно находиться среди людей?
- 22 Когда вам не удается закончить начатое дело, вы раздражаетесь?
- 23 Испытываете ли вы чувство затруднения, если приходится проявлять инициативу, чтобы познакомиться с новым человеком?
- 24 Правда ли, что вы утомляетесь от частого общения с товарищами?
- 25 Любите ли вы участвовать в коллективных шрамах?
- 26 Часто ли вы проявляете инициативу при решении вопросов, затрагивающих интересы ваших товарищей?
- 27 Правда ли, что вы чувствуете себя неуверенно среди малознакомых вам людей?
- 28 Верно ли, что вы редко стремитесь к доказательству своей правоты?
- 29 Вы легко вносите оживление в малознакомую для вас компанию?
- 30 Принимали ли вы участие в общественной работе в школе?
- 31 Стремитесь ли вы ограничить круг своих знакомых небольшим количеством людей?
- 32 Верно ли, что вы будете отстаивать свою точку зрения, если она не была принята вашими товарищами?
- 33 Вы себя чувствуете свободно в незнакомой для вас компании?
- 34 Охотно ли вы приступаете к организации различных мероприятий для своих товарищей?
- 35 Правда ли, что вы не чувствуете себя достаточно уверенным и спокойным, когда приходится говорить что-либо большой группе людей?
- 36 Часто ли вы опаздываете на деловые встречи, свидания?
- 37 Верно ли, что у вас много друзей?
- 38 Часто ли вы оказываетесь в центре внимания у своих товарищей?
- 39 Часто ли вы смущаетесь, чувствуете неловкость при общении с малознакомыми людьми?
- 40 Правда ли, что вы не очень уверенно чувствуете себя в окружении большой группы своих знакомых

Обработка результатов:

Уровень коммуникативности равен: ответы "да" (1, 5, 9, 13, 17, 21, 25, 29, 33, 37) сложить с ответами "нет" (3, 7, 11, 15, 19, 23, 27, 31, 35, 39) и разделить на 20.

Уровень коммуникативности

до 0,45 — низкий,

до 0,55 — ниже среднего,

до 0,65 — средний,



до 0,75 — высокий,  
до 0,80 — очень высокий.

Уровень организаторских способностей равен: ответы "да" (2, 6, 10, 14, 18, 22, 26, 30, 34, 38) сложить с ответами "нет" (4, 8, 12, 16, 20, 24, 28, 32, 36, 40) и разделить на 20.

Уровень организаторских способностей:

до 0,55 — низкий,  
до 0,65 — ниже среднего,  
до 0,70 — средний,  
до 0,80 — высокий,  
до 0,85 — очень высокий.

**Задание 2.** Проанализируйте способы передачи и получения информации от различных источников (родные, друзья, сотрудники, однокурсники, средства массовой информации). Какие вы предъявляете требования к себе и другим людям при передаче информации?

**Задание 3.** Понаблюдайте за собой и за другими. Попробуйте понять значение жестов и сигналов, подаваемых другими людьми. Свои наблюдения занесите в таблицу 2.

**Таблица 2.** Жесты и их интерпретация

Жесты	Моя интерпретация	Интерпретация собеседника

Научившись замечать и анализировать жесты партнеров по общению, вы сможете получать больше достоверной информации.

**Задание 4.** Представьте ситуацию, когда вы чувствуете «внутренние зажимы», скованность, ваше внутреннее состояние неспокойно. Попробуйте походить, подвигаться. Замрите на несколько секунд. Осознайте свои чувства.

Смените первое состояние на противоположное. Полностью осознайте всем своим телом состояние комфорта, возбужденной радости. Замрите на несколько секунд. Осознайте свои чувства. 40

Вернитесь в первое состояние, плавно перейдите во второе. Найдите нечто среднее между ними. Какой опыт в понимании своих ощущений вы для себя актуализировали? Сможете ли вы в состоянии «внутренних зажимов» вести спокойную беседу? Скорее всего, нет. Используйте полученный опыт для осознания своего поведения.

Научившись осознавать свои ощущения, вы сможете быть адекватным во взаимодействии с другими людьми, а, следовательно, будете получать удовольствие от гармонии с самим собой.

## **Упражнения для групповой работы**

### **Упражнение 1. Передай информацию**

Участники (пять-семь человек) встают в линию спиной друг к другу. Ведущий первому участнику дает задание передать при помощи жестов «цветочек» следующему игроку, второй передает третьему и т.д. У последнего участника тренер спрашивает: «Что вы получили?» В случае искажения информации обсудить, почему последний человек получил неверную информацию.

### **Упражнение 2. Телефонограмма**

Из группы выбираются пять-семь человек для передачи информации. Передается телефонограмма от одного участника к другому так, чтобы остальные участники, передающие информацию, ее не слышали. Ведущий зачитывает информацию первому игроку один раз. Первый передает полученную информацию так, как ее запомнил, второму

участнику и т.д. Группа наблюдает за процессом. Для анализа передачи информации лучше ее снять на камеру.

Информация: "Иван Петрович уехал в 11 часов, не дождавшись вас, очень огорчился, что не смог переговорить с вами лично, и просил передать вам, что если не вернется к обеду, а это будет зависеть от того, сколько он пробудет в министерстве, то совещание в 15.30 надо проводить без него. Кстати, на совещании необходимо обсудить вопрос о поставке компьютеров, которые ничем не хуже импортных. И еще на совещании надо не забыть объявить, что все начальники отделов должны пройти собеседование у психологов, которые будут работать в 20-м кабинете с 10 до 14 ежедневно до 2 октября".

Последнего участника спрашивают: «Что вы будете делать, получив данную информацию?» В группе обсуждаются и вырабатываются требования к получению и передаче информации. Каждый участник рассказывает о своих чувствах, эмоциях, наблюдениях, о том, что получил для себя в результате проделанных упражнений. Выясняется, какие требования к передаче информации были нарушены.

### **Упражнение 3. Мысль одна, а слов много**

Ведущий предлагает участникам несложную фразу, например: «Хорошо в краю родном». Надо предложить несколько вариантов передачи этой же мысли другими словами. При этом не одно из слов данного предложения не должно упоминаться. Важно сохранить смысл высказывания. Можно устроить соревнования между командами. Побеждает тот, у кого больше вариантов.

## **4. Практическая работа №4. Наименование работы: Выполнение теста «Три Я»**

Цель работы: закрепить полученные знания по изученной ранее теме, проанализировать собственные социальные роли.

**Задание 1.** Выполните тест «Три Я» и определите, какая позиция — Родителя, помогут вам в деле, связанном с общением, коллективным трудом, творчеством. Взрослого или Ребенка для вас является ведущей.

Инструкция: оцените в баллах от 0 до 10 следующие высказывания.

1. Мне порой не хватает выдержки.
2. Если мои желания мешают мне, то я умею их подавлять.
3. Родители, как более зрелые люди, должны устраивать семейную жизнь своих детей.
4. Я иногда преувеличиваю свою роль в каких-либо событиях.
5. Меня провести нелегко.
6. Мне бы понравилось быть воспитателем.
7. Бывает, мне хочется подурочиться, как маленькому.
8. Думаю, что я правильно понимаю все происходящие события.
9. Каждый должен выполнять свой долг.
10. Нередко я поступаю не так, как надо, а так, как хочется.
11. Принимая решение, я стараюсь продумать его последствия.
12. Наше поколение должно учиться у старших, как ему жить.
13. Я, как и многие люди, бываю обидчив.
14. Мне удастся видеть в людях больше, чем они говорят о себе.
15. Дети должны следовать указаниям родителей.
16. Я — увлекающийся человек.
17. Мой основной критерий оценки человека — объективность.
18. Мои взгляды непоколебимы.
19. Бывает, что я не уступаю в споре лишь потому, что не хочу уступить.
20. Правила оправданны лишь до тех пор, пока они полезны.
21. Люди должны соблюдать все правила независимо от обстоятельств.

Подсчитайте сумму баллов отдельно по вопросам:

Вопросы: 1, 4, 7, 10, 13, 16, 19. Позиция ребенка Д.

Вопросы: 2, 5, 8, 11, 14, 17, 20. Позиция взрослого В.

Вопросы: 3, 6, 9, 12, 15, 18, 21. Позиция родителя Р.

Расположите результаты в порядке убывания и запишите формулу своих социальных ролей. ВДР — вы обладаете развитым чувством ответственности, в меру импульсивны и не склонны к назиданиям и поучениям. Вам можно пожелать лишь сохранять эти качества впредь. Они помогут вам в деле, связанном с общением, коллективным трудом, творчеством. РДВ, РВД. Категоричность и самоуверенность противопоказаны, например, медицинскому работнику, педагогу, организатору, то есть всем тем, кто в основном имеет дело с людьми, а не с машинами. Сочетание РДВ способно осложнить жизнь его обладателю. Родитель с детской непосредственностью режет «правду-матку», ни в чем не сомневаясь и не заботясь о последствиях. Но и тут нет повода для уныния. Если вас не привлекают организаторская работа, шумные компании и вы предпочитаете побыть наедине с книгой или журналом, то все в порядке. Если же нет и вы захотите передвинуть свое Р на второе или третье место, то это вполне осуществимо.

ДВР, -ДРВ — вполне приемлемый вариант, скажем, для научной работы. А. Эйнштейн шутливо объяснял причины своих научных успехов тем, что он развивался медленно и над многими вопросами задумывался лишь тогда, когда люди обычно перестают о них думать. Но некая непосредственность хороша лишь до определенной степени. Если она начинает мешать делу, пора взять эмоции под контроль.

**Задание 2.** Проанализируйте свои социальные роли (сын, дочь, гражданин, студент и т.д.), права и обязанности, которые с ними связаны, реализуемые ожидания свои и окружающих. Для наглядности заполните таблицу.

Таблица. *Анализ социальных ролей*

РОЛЬ	ПРАВА	ОБЯ- ЗАННО- СТИ	МОИ ОЖИДАНИ Я	ОЖИДАНИЯ ОКРУЖАЮЩИ Х
Сту- дент	Полу- чать об- разова- ние	Хорошо учиться		

Если у вас нет противоречий в содержании выполняемой социальной роли, то вы живете в гармонии с собой и окружающими людьми. Если же противоречия есть, то об этом следует задуматься.

### **Упражнения для групповой работы**

#### **Упражнение 1. Сказочная история**

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

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

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

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

#### **Упражнение 3. Ролевое общение**

Группа делится на участников и наблюдателей. Участники (не более 10 человек) садятся в круг, им раздаются задания, где написан стиль общения, которого необходимо

придерживаться во время дискуссии. Никто не должен говорить или показывать другим содержание задания.

Задается тема дискуссии. Например: Какая система обучения — пяти- или шестидневная наиболее эффективна для учебно-воспитательного процесса?

Наблюдатели стараются определить стили общения участников, анализируя конкретное вербальное и невербальное поведение каждого.

Индивидуальные задания для дискуссии могут носить следующий характер:

«Ты как минимум два раза выскажешься во время дискуссии. Всякий раз ты будешь говорить что-то на обсуждаемую тему, но твои слова должны быть абсолютно не связаны с тем, что говорили другие. Будешь вести себя так, будто бы совершенно не слышал того, что говорили до тебя...»

«Ты как минимум два раза выскажешься во время дискуссии. Будешь слушать других только затем, чтобы найти предлог в их словах для смены темы разговора...»

«Будешь активно участвовать в разговоре и вести себя так, чтобы у других сложилось мнение, что ты очень много знаешь и пережил по данной проблеме...»

«Как минимум пять раз постарайся влезть в разговор. Будешь слушать для того, чтобы давать оценки конкретным участникам дискуссии (например, начинающих со слов: «Ты — ...» )»

«Не менее трех раз выскажешься в ходе дискуссии. Внимательно слушай других и каждую свою реплику начинай с пересказа того, что говорил предыдущий оратор (например, «Правильно ли я тебя понял, что ...» )»

«Веди себя так, как обычно ведешь во время группового обсуждения».

• «Твое участие в разговоре должно быть направлено на то, чтобы помогать другим, как можно более полно выразить свои мысли, способствовать взаимопониманию между членами группы».

По окончании упражнения анализируются конкретные особенности поведения участников дискуссии, соответствующие разным стилям поведения.

### **5. Практическая работа №5.**

Наименование работы: Определение собственной стратегии поведения во взаимодействии (тест Томаса)

Цель работы: определить собственную стратегию поведения во взаимодействии

**Задание 1.** Определите свою стратегию поведения во взаимодействии, ответив на вопросы теста Томаса.

**Инструкция:** в каждом из предложенных вопросов необходимо выбрать один вариант ответа — А или Б.

#### **Опросник**

1.А. Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

Б. Чем обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, с чем мы оба не согласны.

2.А. Я стараюсь найти компромиссное решение.

Б. Я пытаюсь уладить дело с учетом интересов другого и моих собственных.

3.А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

Б. Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.

4.А. Я стараюсь найти компромиссное решение.

Б. Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.

5.А. Улаживая спорную ситуацию, я все время стараюсь найти поддержку у другого человека.

Б. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

6.А. Я пытаюсь избежать возникновения неприятностей.

Б. Я стараюсь добиться своего.

- 7.А. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.  
Б. Я считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться другого.
- 8.А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.  
Б. Я первым делом стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы.
- 9.А. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.  
Б. Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.
- 10.А. Я твердо стремлюсь достичь своего.  
Б. Я пытаюсь найти компромиссное решение.
- 11.А. Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы.  
Б. Я стараюсь успокоить другого и сохранить наши отношения.
- 12.А. Я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.  
Б. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.
- 13.А. Я предлагаю среднюю позицию.  
Б. Я настаиваю, чтобы было сделано по-моему.
- 14.А. Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах.  
Б. Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.
- 15.А. Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.  
Б. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать напряженности.
16. А. Я стараюсь не задеть чувств другого.  
Б. Я пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.
- 17.А. Обычно я настойчиво стараюсь добиться своего.  
Б. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
- 18.А. Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.  
Б. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.
- 19.А. Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.  
Б. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.
- 20.А. Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия.  
Б. Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих.
- 21.А. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.  
Б. Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.
- 22.А. Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между позициями моей и другого человека.  
Б. Я отстаиваю свои желания.
- 23.А. Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.  
Б. Я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.
- 24.А. Если позиция другого кажется ему очень важной, я постараюсь пойти навстречу его желаниям.  
Б. Я стараюсь убедить другого прийти к компромиссу.
- 25.А. Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.  
Б. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.
- 26.А. Я предлагаю среднюю позицию, то есть иду на уступки, если и мне тоже уступают в чем-то.  
Б. Я почти всегда озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.

- 27.А. Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.  
 Б. Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.
- 28.А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.  
 Б. Улаживая ситуацию, я обычно стараюсь найти поддержку у другого.
- 29.А. Я предлагаю компромиссную позицию для достижения договоренности.  
 Б. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-либо возникающих разногласий.
- 30.А. Я стараюсь не задеть чувств другого.  
 Б. Я всегда занимаю такую позицию в спорном вопросе, чтобы мы совместно с другим заинтересованным человеком могли добиться успеха.

*Обработка результатов:*

*Варианты ответа соответствуют определенным стратегиям поведения и при совпадении с ключом (таблица 4) оцениваются в 1 балл. Количество баллов, набранных индивидом по каждой шкале, дает представление о выраженности у него тенденции к проявлению соответствующих форм поведения в конфликтных ситуациях.*

Таблица 4. Ключ к тесту Томаса

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

*Напишите, в каких случаях вы выбираете как стратегию поведения: Сотрудничество*

Противодействие \_\_\_\_\_  
Компромисс \_\_\_\_\_  
Уступчивость \_\_\_\_\_  
Избегание \_\_\_\_\_

*Задание 2. Определить стратегии поведения героев сказки «Золушка на новый лад» (пример игры группы студентов г. Костромы). Золушка: Я перебираю крупу вместе со своей сводной сестрой. Дочка: Я с удовольствием помогаю Золушке. Мачеха: Я запрещаю дочке работать и увожу на бал. Фея: Я собираюсь в межгалактическое путешествие. Король: Пойду остановлю часы. Часы: Я не останавливаюсь.*

*Золушка: Я собираюсь на бал вместе со своей сводной сестрой.*

*Дочка: Я подчиняюсь воле матери.*

*Мачеха: Приказываю Золушке мыть горшки.*

*Фея: Оставляю Золушке купальник вместо платья.*

*Король: Пойду заведу часы.*

*Часы: Я останавливаюсь.*

*Золушка: Пойду на бал в купальнике вместе со своей сводной сестрой.*

*Дочка: Я с удовольствием пойду вместе с Золушкой.*

*Мачеха: Я запрещаю Золушке идти на бал.*

*Фея: Я улетаю в межгалактическое путешествие.*

*Король: Уйду в монастырь.*

*Часы: Часы пробили двенадцать раз.*

*Золушка \_\_\_\_\_*

*Дочка \_\_\_\_\_*

*Мачеха \_\_\_\_\_*

*Фея \_\_\_\_\_,*

*Король \_\_\_\_\_*

*Часы \_\_\_\_\_.*

*Задание 3. Определите для себя несколько конкретных конфликтов, в которых вы участвовали. Ответьте на вопросы:*

*В чем заключается конфликт?*

*Какие факторы способствовали его успешному разрешению?*

*Какие факторы мешали его успешному разрешению?*

*Какую стратегию поведения вы выбираете?*

*Кто из ваших друзей чаще всего является инициатором конфликтной ситуации?*

Упражнения для групповой работы

Упражнение 1. Переправа

Участники встают друг напротив друга на расстоянии 10 шагов. Им необходимо с помощью мимики и жестов переманить партнера на свою сторону.

Обсудить, какая стратегия поведения была выбрана для взаимодействия:

- если партнер сразу перешел на сторону другого, это — уступчивость;
- если встретились на середине — компромисс;
- если активно договаривались и при этом каждый остался на своем месте — противодействие;
- если не было попыток взаимодействия, это — избегание;
- если один партнер сходил за другим и помог ему перейти на свою сторону, это — сотрудничество.

Обсудить, как выбранная стратегия соотносится с реальными действиями в жизни.

Упражнение 2. «Федорино горе»

Прочитайте поэтическую драму К.И. Чуковского «Федорино горе». Вам необходимо рассмотреть и проанализировать конфликтную ситуацию. В ней задействовано много персон, события развиваются драматически, последствия разнообразны и неоднозначны. Ваша задача — проанализировать конфликт, оценить эффективность, приемлемость выбранного способа его разрешения с точки зрения различных участников».

Алгоритм анализа данного конфликта:

Участники (стороны) конфликта.

Объект притязаний сторон.

Декларируемые цели сторон (внешняя позиция).

Потребности и опасения сторон (внутренняя позиция).

Изменения в сторонах и объекте в процессе развития отношений, в частности:

Появление новых участников.

Возникновение конфликтов внутри лагеря единомышленников.

Изменение формулировки внешней позиции.

Переконструирование ценностей и смыслов.

Изменение в объекте конфликта.

Выбранный способ разрешения конфликта.

Оценка выбранного способа разрешения конфликта каждой из сторон, их чувства и мысли.

Оцените роль в данной истории самовара (лидера), курицы (подстрекательницы) и тараканов (обманутых «друзей» Федоры). Назовите стратегию поведения в конфликтной ситуации героев сказки

**Практическая работа №6.** Наименование работы: Изучение принципов эффективного слушания при публичном выступлении

Цель работы: закрепление представлений о психологических особенностях публичного выступления как условиях его эффективности.

Занятие проводится в форме анализа и коллективного обсуждения поставленных задач. Задания выбираются в зависимости от подготовленности и скорости работы учебной группы.

Задания:

1. Объясните, как "работают" следующие 10 приемов публичного выступления, которые сформулировал Джеймс Хьюмс (составитель речей для пяти американских президентов).

Ответьте на вопросы:

- Пауза. Какие функции выполняет? Когда она уместна?

- Первая фраза. Какой должна быть и почему? Чем первая фраза отличается от остальной речи?

- Яркое начало. Какие функции выполняет начало речи?

- Главная мысль. Когда следует высказывать главную мысль? Чем отличаются люди, которые выражают главную мысль в начале речи? В середине речи? В конце речи?

- Цитаты. Какие цитаты будут иметь больший эффект? (Длинные или короткие? Цитаты известных для публики авторов или неизвестных авторов? Те, которые сильно затрагивают самого выступающего, или те, которые "на слуху" в современных масс-медиа?)

- Остроумие. Почему, когда выступающий зрительно представляет себе то, о чем говорится в шутке, его шутка становится заразительной? Почему умение шутить называют ОСТРОУМИЕМ? Как юмор связан с умом?

- Чтение.

- Вопросы. Какую функцию выполняют вопросы слушателям? Нужно ли знать готовый ответ на свои вопросы?

- Финал. Нужны ли эмоции в финале? Финал должен быть негативным или позитивным?



2. Просмотрите (прослушайте). запись выдающегося оратора (общественного или политического лидера). Обсудите приемы ораторского мастерства в его речи и композицию выступления. Какие приемы управления вниманием он использует?
3. Приведите примеры удачных и неудачных публичных выступлений из своего трудового или учебного опыта. Проанализируйте достоинства и недостатки выступлений.

Критерии оценки:

Оценка заданий 1 и 3: за выполнение этих заданий студент получает от 1 до 5 баллов в зависимости от полноты и правильности своего ответа

Оценка задания 2: за каждый правильно описанный и проиллюстрированный прием ораторского мастерства дается 1 балл.

Максимально возможное количество баллов - 5.

**Практическая работа №7.** Изучение техники ведения деловой беседы и убеждения

Цель занятия: развитие у студентов навыков ведения деловой беседы, совещаний, переговоров.

Задание 1.

Изучите справочный материал:

Деловое общение – процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии и взаимодействия, восприятие и понимание другого человека.

Основные формы делового общения:

- деловая беседа – обмен взаимными точками зрения, мнениями, информацией по определенным вопросам или проблемам;
- деловые переговоры – обсуждение с целью заключения соглашения между кем-либо по какому-либо вопросу;
- деловое совещание – форма группового обсуждения деловых (служебных) вопросов;

Любой вид делового общения состоит из последовательного выполнения определенных функций :

Фазы делового общения

Деловая беседа — это осмысленное стремление одного человека или группы людей посредством слова вызвать желание у другого человека или группы людей к действию, которое изменит хотя бы одну из сторон какой-либо ситуации или установит новые отношения между участниками беседы. В современной трактовке деловые беседы означают устный контакт между партнерами (собеседниками), которые имеют необходимые полномочия со стороны своих организаций для их проведения и разрешения конкретных проблем.

Основные функции деловой беседы:

- Начало перспективных мероприятий и процессов:

Цель общения

Подготовка к общению

Принятие решения

Изучение участников, темы и ситуации, определение места общения

Определение стратегии и тактики общения, выбор возможных альтернатив

начало контакта, передача (получение) информации,

аргументирование

опровержение доводов собеседника

- Контроль и координирование уже начатых мероприятий и процессов
- Обмен информацией
- Взаимное общение работников из одной сферы деятельности
- Поддержание деловых контактов

- Поиск, выдвижение и оперативная разработка рабочих идей и замыслов
- Стимулирование движения творческой мысли в новых направлениях.

Любая деловая индивидуальная беседа состоит из трех этапов:

1-этап – подготовительный – определяются задачи беседы, и составляется ее план.

2-этап – ознакомительный – установление контакта, преодоление психологического барьера и создание атмосферы доверия.

3-этап – основной – состоит из трех частей:

- вводная часть беседы – изложение своей позиции и обоснование ее, выяснение позиции собеседника;
- основная часть беседы – совместный анализ проблемы (вопросы, возражения, доказательства, устранение сомнений собеседника, поиск вариантов решения);
- заключительная часть беседы - выводы, принятие решений.

Подготовка к беседе включает:

1. Планирование:

- предварительный анализ участников и ситуации;
- инициатива проведения беседы и определение ее задач;
- определение стратегии и тактики;
- подробный план подготовки к беседе.

2. Оперативная подготовка:

- сбор материалов;
- отбор и систематизация материалов;
- обдумывание и компоновка материалов;
- рабочий план;
- разработка основной части беседы;
- начало и окончание беседы.

3. Редактирование:

- контроль (т.е. проверка проделанной работы);
- придание окончательной формы беседе.

4. Тренировка:

- мысленная репетиция;
- устная репетиция;
- репетиция беседы в форме диалога с собеседником.

Структура деловой беседы состоит из 5 фаз:

Фаза I. Начало беседы

Задачи:

- установление контакта с собеседником;
- создание приятной атмосферы для беседы;
- привлечение внимания;
- побуждение интереса к беседе;
- «перехват» инициативы.

Приемы начала беседы:

Метод снятия напряжения — позволяет установить тесный контакт с собеседником.

Метод «зацепки» — позволяет кратко изложить ситуацию или проблему, увязав ее с содержанием беседы, и использовать эту «зацепку» как исходную точку для проведения запланированной беседы.

Метод стимулирования игры воображения — предполагает постановку в начале беседы множества вопросов по ряду проблем, которые должны в ней рассматриваться.

Метод прямого подхода — означает непосредственный переход к делу, без выступления.

Правильное начало беседы предполагает:

точное описание целей беседы;

взаимное представление собеседников;

название темы;

представление лица, ведущего беседу;

объявление последовательности рассмотрения вопросов.

На что нужно обратить внимание при налаживании личного контакта с собеседником:

а) ясные, сжатые и содержательные вступительные фразы, и объяснения;

б) обращение к собеседникам по имени и отчеству;

в) соответствующий внешний вид (одежда, подтянутость, выражение лица);

г) проявление уважения к личности собеседника, внимание к его мнениям и интересам;

е) обращение за ответом и т.п.

Фаза II. Передача информации

Цель этой части беседы заключается в решение следующих задач:

- сбор специальной информации по проблемам, запросам и пожеланиям собеседника;

- выявление мотивов и целей собеседника;

- передача запланированной информации;

- анализ и проверка позиции собеседника.

5 основных групп вопросов:

1. Закрытые вопросы — это вопросы, на которые ожидается ответ «да» или «нет». Какова цель вопросов такого типа? Получить от собеседника обоснованные аргументы для ожидаемого от него же ответа.

2. Открытые вопросы — это вопросы, на которые нельзя ответить «да» или «нет», они требуют какого-то объяснения («Каково Ваше мнение по данному вопросу?», «Почему Вы считаете принятые меры недостаточными?»).

3. Риторические вопросы — на эти вопросы не дается прямого ответа, т.к. их цель — вызвать новые вопросы и указать на нерешенные проблемы и обеспечить поддержку нашей позиции со стороны участников беседы путем молчаливого одобрения («Мы ведь придерживаемся единого мнения по данному вопросу?»).

4. Переломные вопросы — удерживают беседу в строго установленном направлении или поднимают целый комплекс новых проблем. («Как Вы представляете себе структуру и распределение...?»).

5. Вопросы для обдумывания — вынуждают собеседника размышлять, тщательно обдумывать и комментировать то, что было сказано («Правильно ли я понял Ваше сообщение о том, что...?», «Считаете ли Вы, что...?»).

Фаза III. Аргументация

Мелочи, имеющие иногда решающее значение:

1. Оперировать простыми, ясными, точными и убедительными понятиями.

2. Способ и темп аргументации должны соответствовать особенностям темперамента собеседника.

3. Вести аргументацию корректно по отношению к собеседнику, т.к. это, особенно при длительных контактах, окажется для вас же намного выгоднее:

- всегда открыто признавать правоту собеседника, когда он прав, даже если это может иметь для вас неблагоприятные последствия;

- продолжать оперировать можно только теми аргументами, которые приняты собеседниками;

- избегать пустых фраз.

4. Приспособить аргументы к личности вашего собеседника:

- направлять аргументацию на цели и мотивы собеседника;

- избегать простого перечисления фактов;
  - употреблять терминологию, понятную вашему собеседнику.
5. Избегать неделовых выражений и формулировок, затрудняющих аргументирование и понимание.
6. Попытаться как можно нагляднее изложить собеседнику свои доказательства, идеи и соображения.

**Для построения аргументации в нашем арсенале имеются 12 риторических методов аргументирования:**

Фундаментальный метод. Представляет собой прямое обращение к собеседнику.

Метод противоречия. Основан на выявлении противоречий в аргументации против.

Метод «извлечение выводов». Основывается на точной аргументации, которая постепенно, посредством частых выводов приведет вас к желаемому выводу.

Метод сравнения.

Метод «да..., но».

Метод «кусков». Состоит в расчленении выступления таким образом, чтобы были ясно различимы отдельные части: «это точно», «об этом существуют различные точки зрения».

Метод «бумеранга».

Метод игнорирования.

Метод потенцирования. Собеседник в соответствии со своими интересами смещает акцент, выдвигает на первый план то, что его устраивает.

Метод «выведения». Основывается на постепенном субъективном изменении существа дела.

Метод опроса. Основан на том, что вопросы задаются заранее.

Метод видимой поддержки.

Двенадцать спекулятивных методов аргументации:

Техника преувеличения.

Техника анекдота.

Техника использования авторитета.

Техника дискредитации собеседника. Основывается на правиле: если я не смогу опровергнуть существо вопроса, тогда по меньшей мере нужно поставить под сомнение личность собеседника.

Техника изоляции основана на «выдергивании» отдельных фраз из выступления, их изоляции и преподнесении в урезанном виде с тем, чтобы они имели значение, противоположное первоначальному.

Техника изменения направления заключается в том, что собеседник не атакует ваши аргументы, а переходит к другому вопросу, который по существу не имеет отношения к предмету дискуссии.

Техника вытеснения — собеседник в действительности не переходит к какой-то одной, точно определенной проблеме, преувеличивает второстепенные проблемы, взятые из вашего выступления.

Техника введения в заблуждение, основывается на сообщении путаной информации, слов, которыми вас забрасывает собеседник.

Техника отсрочки. Ее целью является создание препятствий для ведения дискуссии или ее затягивание.

Техника апелляции. Представляет собой особо опасную форму «вытеснения» процесса рассуждений (собеседник вызывает к сочувствию).

Техника искажения.

Техника вопросов-капканов. Включает 4 группы: повторение; вымогательство; альтернатива; контрольные вопросы.

Фаза IV. Провержение доводов собеседника (нейтрализация замечаний)

собеседника)

Цели: убедительность изложения; надежность изложения; развеивание сомнений; мотивы сопротивления и точка зрения.

Почему возникают замечания? - защитная реакция; разыгрывание роли; другой подход; несогласие; тактические раздумья.

Какова логическая структура опровержения замечаний? - анализ замечаний; обнаружение настоящей причины; выбор тактики; выбор метода; оперативное опровержение замечаний.

Какие приемы применяются для нейтрализации (опровержения)? - ссылки, цитаты; «бумеранг»; одобрение + уточнение; переформулировка; целевое согласие; «эластичная оборона»; метод опроса; «да..., но...?» предупреждение; доказательство бессмысленности; отсрочка.

Как обращаться с замечаниями при нейтрализации? - локализация; тон ответа; открытое противоречие; уважение; признание правоты; воздержанность в личных оценках; краткость ответа; недопущение превосходства.

Фаза V. Принятие решения

Цели:

подытоживание аргументов, призванных и одобренных вашим собеседником; нейтрализация негативных моментов в заключении; закрепление и подтверждение того, что достигнуто; наведение мостов для следующей беседы.

Несколько общих советов в связи с окончанием беседы:

Свободно обращайтесь к собеседнику с вопросом, согласен ли он с вашей целью.

Не проявляйте неуверенности в фазе принятия решения. Если вы колеблетесь в момент принятия решения, то не удивляйтесь, если начнет колебаться и собеседник. Всегда оставляйте в запасе один сильный аргумент, подтверждающий ваш тезис, на тот случай, если собеседник в момент принятия решения начнет колебаться.

Пользуйтесь достоверными аргументами, так как лучше, если собеседник примет решение сейчас, чем потом.

Не отступайте, пока собеседник несколько раз отчетливо не повторит «нет».

Не сдавайтесь на милость собеседника до тех пор, пока не попробуете все известные методы форсирования.

Следите за поведением собеседника, чтобы вовремя понять, что беседа подходит к концу. Закончите беседу в нужный момент.

Достигнув цели, прощайтесь с собеседником. Как только будет принято решение, поблагодарите собеседника, поздравьте его с разумным решением.

Технология организации и проведения делового совещания состоит из следующих этапов:

1 этап – подготовка:

- определение целесообразности проведения совещания;
- определение повестки дня;
- определение состава участников;
- назначение даты и времени совещания;
- определение места проведения совещания;
- подготовка участников совещания.

2 этап – проведение:

- продолжительность совещания;
- регламент – устанавливается порядок ведения совещания;
- протокол совещания.

3 этап – подведение итогов и принятие решения:

- выводы;
- определение тех, кто и в какие сроки должен выполнить определенный объем работ;
- определение формы подведения итогов совещания;
- принятие решения о широте информирования;
- способы выработки решения.

4 этап – контроль за выполнением решения:

- определение лиц, осуществляющих контроль.

В процессе переговоров выделяют следующие этапы:

- 1) Подготовка к переговорам – необходимо знать: что вы (они) желают, что не желают, ваше (их) положение, ваши (их) возможности.
- 2) Приветствие участников
- 3) Формулировка предложения – изложение проблем и целей переговоров.
- 4) Торг – диалог участников, включающий в себя уточнение, обсуждение и согласование позиций, выяснение взаимных интересов.
- 5) Заключение сделки – подведение итогов и принятие решений, подписание документов.

### Выполнение работы

Задание 1. Вы собираетесь пойти на встречу с заказчиком и знаете, что нужно заключить с ним договор. Как вам лучше подготовиться к этому событию? Как следует вести себя во время беседы? Какие не следует допускать ошибки при разговоре с заказчиком?

Задание 2. Вы – менеджер в ИТ-компании. Используя изученные Вами правила проведения бесед, составьте сценарий деловой беседы менеджера с заказчиком. Постарайтесь включить в сценарий специальную (профессиональную) терминологию.

Задание 3. Рассмотрите предложенную вам ситуацию и ответьте на вопросы. Госпожа Иванова два года назад закончила обучение в колледже и работает менеджером по работе с клиентами. Недавно она узнала о вакансии должности заместителя начальника отдела. Администрация ищет достойного кандидата среди своих сотрудников.

Какие действия должна предпринять госпожа Иванова, чтобы продвинуться по службе?

Задание 4. Рассмотрите и предложите ваш вариант решения ситуации.

Вы должны выступить с докладом о проделанной работе перед коллегами в организации. Вы знаете, что выступаете в числе последних и что многие из присутствующих приблизительно знакомы с тем, о чем Вы будете говорить. Поэтому велика вероятность, что будут слушать Вас невнимательно, вести посторонние разговоры и т.д. Что Вы предпримите для того, чтобы завоевать внимание аудитории и Ваше выступление всем понравилось?

Задание 5. Как вы построите беседу в каждой предложенной ситуации.

Ситуация 1. Вы видите, что на переговорах Ваш партнер намеренно искажает факты. Как Вы поступите в этом случае?

Ситуация 2. На переговорах вместо того, чтобы выдвигать конкретные предложения, оппонент ссылается на Ваши прежние промахи, имевшие место несколько месяцев назад. Как Вы поступите в этом случае?

Ситуация 3. На переговорах между Вами и Вашим партнером произошел конфликт. Вас обоих быстро захватывают отрицательные эмоции. Напряжение стремительно возрастает. Ваши действия в этой ситуации?

Ситуация 4. У Вас «горит» важный контракт. И от Вашей встречи с клиентом зависит очень многое. Вы нервничаете перед встречей и осознаете, что настроены, давить на собеседника. Однако Вы решаете держать себя в руках и проявлять

гибкость, терпение и осторожность. Но уже в середине разговора замечаете, что инициатива «ушла» из Ваших рук, и Вас очень умело заставляют соглашаться с теми пунктами контракта, с которыми соглашаться нельзя. Вы чувствуете, что сейчас все развалится, если Вы что-нибудь не предпримите. Вас охватывает чувство безнадежности. Ваши действия?

#### Критерии оценки практических умений

оценка 5 «отлично» выставляется обучающемуся, обнаружившему всестороннее систематическое знание учебно-программного материала, умение свободно выполнять практические задания, максимально приближенные к будущей профессиональной деятельности в стандартных и нестандартных ситуациях, проявившим творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала.

оценка 4 «хорошо» выставляется студенту, обнаружившему знание учебно-программного материала, успешно выполнившего практические задания, максимально приближенные к будущей профессиональной деятельности в стандартных ситуациях, содержание и форма ответа имеют отдельные неточности.

оценка 3 «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, обнаружившему знание основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, справляющемуся с выполнением заданий, предусмотренных программой, обладающему необходимыми знаниями, но допустившему неточности в определении понятий, в применении знаний для решения профессиональных задач, в неумении обосновывать свои рассуждения.

#### **Практическая работа № 8.** Определение индивидуальной ведущей системы восприятия

Цель работы: определить индивидуальную ведущую систему восприятия

**Задание 1.** Определите свою ведущую систему восприятия и выполните тест «Один раз увидеть или услышать».

**Инструкция:** У каждого из нас есть ведущие органы чувств, которые быстрее и чаще остальных реагируют на сигналы и раздражители внешней среды.

Эта психологическая игра поможет вам расшифровать, какие органы чувств скорее «откликаются» при ваших контактах с окружающим миром. Запишите номера вопросов, на которые вы ответили «да».

- 1 Люблю наблюдать за облаками и звездами.
- 2 Часто напеваю себе потихоньку.
- 3 Не признаю моду, которая неудобна.
- 4 Обожаю ходить в сауну.
- 5 В автомашине для меня важен цвет.
- 6 Узнаю по шагам, кто вошел в комнату.
- 7 Меня развлекает подражание диалектам.
- 8 Много времени посвящаю своему внешнему виду.
- 9 Люблю принимать массаж.
- 10 Когда есть свободное время, люблю рассматривать людей.
- 11 Плохо себя чувствую, когда не наслаждаюсь движением.
- 12 Видя одежду в витрине, знаю, что будет в ней хорошо.
- 13 Когда услышу старую мелодию, ко мне возвращается прошлое.
- 14 Часто читаю во время еды.
- 15 Очень часто разговариваю по телефону.
- 16 Я склонна к полноте.
- 17 Предпочитаю слушать рассказ, который кто-то читает, чем читать самой.
- 18 После плохого дня мой организм в напряжении.
- 19 Охотно и много фотографирую.
- 20 Долго помню, что мне сказали приятели и знакомые.

- 21 Легко отдаю деньги за цветы, потому что цветы украшают жизнь.
- 22 Вечером люблю принять горячую ванну.
- 23 Стараюсь записывать свои личные дела.
- 24 Часто разговариваю сама с собой.
- 25 После длительной езды на машине долго прихожу в себя.
- 26 Тембр голоса многое говорит мне о человеке.
- 27 Очень часто оцениваю людей по манере одеваться.
- 28 Люблю потягиваться, расправлять конечности, разминаться.
- 29 Слишком твердая или слишком мягкая постель — для меня это мука.
- 30 Мне нелегко найти удобные туфли.
- 31 Очень люблю ходить в кино.
- 32 Узнаю когда-либо виденные лица даже через годы.
- 33 Люблю ходить под дождем, когда капли стучат по зонтику.
- 34 Умею слушать то, что мне говорят.
- 35 Люблю танцевать, а в свободное время заниматься спортом или гимнастикой.
- 36 Когда близко тикает будильник, не могу уснуть.
- 37 У меня неплохая стереоаппаратура.
- 38 Когда слышу музыку, отбиваю такт ногой.
- 39 На отдыхе не люблю осматривать памятники архитектуры.
- 40 Не выношу беспорядок.
- 41 Не люблю синтетические ткани.
- 42 Считаю, что атмосфера в комнате зависит от освещения.
- 43 Часто хожу на концерт.
- 44 Пожатие руки много говорит мне о данной личности.
- 45 Охотно посещаю галереи и выставки.
- 46 Серьезная дискуссия — это захватывающее дело.
- 47 Через прикосновение можно сказать больше, чем словами.
- 48 В шуме не могу сосредоточиться.

Подсчитайте, в каком разделе больше цифр.

Тип А: 1,5,8, 10, 12, 14, 19,21,23,27,31,32,39,40,42,45 видеть

Тип Б: 3, 4, 9, 11, 16, 18, 22, 25, 28, 29, 30, 35, 38, 41, 44, 47 ощущать

Тип С: 2, 6, 7, 13, 15, 17, 20, 24, **26**, 33, 34, 36, 37, 43, 46, 48 слышать

Добавим, что речь человека тоже может подсказать, к какому типу он принадлежит.

Тип А (визуал) часто употребляет слова и фразы, которые связаны со зрением, с образами и воображением. Например: «не видела этого», «это, конечно, проясняет все дело», «заметила прекрасную особенность». Рисунки, образные описания, фотографии говорят визуалу больше, чем слова. Все, что можно увидеть, воспринимается им лучше.

Тип Б (ощущать, осязать). Он использует другие слова и определения, например: «не могу этого понять», «атмосфера в квартире невыносимая», «ее слова глубоко меня тронули», «подарок был для меня чем-то похожим на теплый дождь». Чувства и впечатления людей типа Б касаются главным образом того, что относится к прикосновению, интуиции, догадке. В разговоре их интересуют внутренние переживания.

Тип С (аудиал). «Не понимаю, что мне говоришь», «не выношу таких громких мелодий».

Большое значение для аудиала имеют: звуки, слова, музыка, шумовые эффекты.

Сходство типов может способствовать любви, несовпадение порождает конфликты и недоразумения. Человек узнает, что его любят:

Тип А (видеть) — но тому, как на него смотрят.

Тип Б (ощущать) — по тому, как его касаются, ласкают.



Тип С (слышать) — по тому, что ему говорят.

**Задание 2.** Понаблюдайте за тем, как вы слушаете окружающих вас людей. А как слушают вас? Какие особенности вы для себя отметили? Запишите результаты своих наблюдений, когда слушаете вы и когда слушают вас.

Я слушаю: \_\_\_\_\_

Меня слушают: \_\_\_\_\_

**Задание 3.** Представьте себя, слушающего разных людей в различных обстоятельствах. Попробуйте коротко в виде формулы обозначить свои фильтры или «Я-слушания»: «я тебе не верю», «нравлюсь ли я тебе», «я хочу тебе помочь», «мне нравится все, что ты говоришь», «я тебя не слушаю», «я обижен» и т.д. Запишите названия ваших фильтров, симпатичных вам и не очень. Постарайтесь осознать, для чего они вам нужны.

**Задание 4.** Определите правила беседы, продолжив фразу. Если к вам обращаются, то вы должны ... Если с вами разговаривают, то вы должны ...

Если другой человек не слышит заданного вами вопроса, то вы должны ...

Если участники беседы значительно старше вас, то вы должны ... Если вы не можете сказать ничего уместного, то ...

**Задание 5.** Проверьте свою компетентность. Подготовьте и проведите беседу по выбранной заранее теме. Критериями оценки послужат четкость следования правилам и способность применять навыки эффективного общения.

### **Упражнения для групповой работы**

#### **Упражнение 1. Техники слушания**

Участники в парах работают над использованием различных техник слушания. В течение пяти минут один рассказывает свою историю (реальную или вымышленную) — другой слушает, выбирая в течение рассказа различные техники (пассивное, активное, эмпатическое слушание), затем участники меняются ролями. Обсудите, почему была выбрана определенная техника слушания и как она помогала собеседнику.

#### **Упражнение 2. Рассказ от имени предмета**

Все участники разбиваются на пары. Каждый выбирает любой свой предмет (ручку, часы, помаду и т.д.) и по очереди должен рассказать от имени предмета о его жизни, о том, какие проблемы его волнуют, какие трудности он встречает в своей жизни, как относится к другим и как бы он хотел, чтобы относились к нему. Второй участник использует активное или эмпатическое слушание (по своему желанию) и помогает найти ресурсы у рассказчика для преодоления трудных жизненных ситуаций. Затем происходит смена позиций. На каждого участника отводится 5-10 минут. Обсудите в группе результаты.

#### **Упражнение 3. Я — это то, как я слушаю\***

Сядьте удобно, выпрямив спину. Закройте глаза, сделайте несколько глубоких вдохов, мысленно следя за своим дыханием. Затем повторяйте вслух или про себя (преподаватель читает ровным спокойным голосом):

«У меня есть тело, но Я — это не мое тело. Мое тело может быть больным или здоровым, усталым или бодрым, но это не влияет на меня, на мое истинное Я. Мое тело — прекрасный инструмент для ощущений и действий во внешнем мире, но оно — всего лишь инструмент. У меня есть тело, но Я — это не мое тело. У меня есть эмоции, но Я — это не мои эмоции. Мои эмоции многочисленны, изменчивы и противоречивы. Однако я всегда остаюсь собой, своим Я, радуюсь или горюю, спокоен или взволнован, надеюсь или отчаиваюсь. Поскольку

я могу наблюдать, понимать и оценивать свои эмоции, и более того, управлять и владеть ими, то, очевидно, они не есть мое Я. У меня есть эмоции, но Я — это не мои эмоции. У меня есть интеллект, но Я — это не мой интеллект. Он достаточно развит и активен. Он является инструментом для познания окружающего и моего внутреннего мира, но он — это не мое Я.

Я — Центр чистого самосознания. Я — Центр Воли, способной владеть и управлять моим интеллектом, эмоциями, физическим телом и всеми моими психическими процессами. Я — это постоянное и неизменное Я».

Обсудите: какие чувства, мысли возникли у вас при чтении этого аутотренинга?

**9. Практическая работа №9.** Наименование работы: Изучение и применение формул речевого этикета

**Цель работы:** познакомиться с основными принципами и нормами делового этикета, изучить формулы речевого этикета.

Ход работы:

Задание 1.

Изучите справочный материал:

Речевой этикет — это выработанные обществом правила речевого поведения, обязательные для всех членов общества, национально-специфичные, устойчиво закреплённые в речевых формулах, но в то же время исторически изменчивые.

Для делового общения важна прежде всего регулирующая функция речевого этикета: выбор формулы обращения и соответствующей тональности контакта регулирует характер отношений собеседников. Именно речевой этикет регулирует в языковых формах отношения: начальник — подчиненный, руководитель — рядовые участники и т. п. Выбранные средства обращения к партнёру (завершения контакта или привлечения внимания и пр.) должны вызывать нужную реакцию.

Устойчивые формулы общения – типовые готовые конструкции, которые регулярно употребляются при общении. Вот речевые формулы, наиболее характерные для официально-делового общения.

Знакомство

В официальной обстановке принято такое начало знакомства:

- Разрешите (позвольте) с Вами познакомиться!

- Позвольте представиться!

Говорящий как бы просит предварительное разрешение вступить в контакт, назвать себя. Такие речевые формулы не только отражают желание познакомиться, но исключают категоричность, оставляют за партнером право согласия/несогласия (весьма условное: говорящий не ждёт ответа). Во второй формуле оттенок официальности выражен более ярко. Далее говорящий называет свою фамилию, имя, отчество (лучше именно в такой последовательности и в именительном падеже):

- Иванов Борис Фёдорович,

Возможно использование глагола «зовут» — и тогда предложение лучше расчленить:

- Меня зовут Ирина Сергеевна (возможен родительный падеж — Ириной Сергеевной), моя фамилия — Иванова (именит. п.).

Далее называется профессия, должность, место работы:

- Менеджер компании «Таймс».

Если знакомство предваряет деловые контакты, в которых говорящий уполномочен представлять определенную организацию, следует добавление:

- Я представляю фирму «Салют»...

- Я уполномочен вести переговоры от имени ...

В ситуациях делового общения будущих партнеров часто представляет друг другу посредник:

- Познакомьтесь, пожалуйста...

- Разрешите вас познакомить...— называется имя, фамилия, отчество каждого из знакомящихся (в именительном падеже).

Вариант: те, кого знакомят, поочередно называют друг другу свою фамилию, имя, отчество.

В случае представления одного человека группе лиц:

- Разрешите вам представить нового сотрудника...

- Позвольте познакомить вас ...

Как правило, посредник определяет роль каждого из знакомящихся в предстоящем общении (разовом или более длительном, постоянном):

- Познакомьтесь, пожалуйста..., представитель фирмы «Салют», член правления акционерного общества.

В ответной реплике важно подчеркнуть удовлетворенность по поводу состоявшегося знакомства:

- Очень приятно!

- Очень рад!

- Очень рад с Вами познакомиться (возможно добавление имени-отчества нового знакомого).

Реплика может быть расширена:

- Мне очень приятно, что мы познакомились... и т.п.

Как правило, деловое знакомство предполагает обмен визитными карточками:

- Позвольте вручить Вам мою визитную карточку.

- Мои «координаты» указаны в визитной карточке.

Беседа и знакомство начинаются с обращения, но для того, чтобы разговор не шёл обезличенно, нужно чаще исполнять «мелодию» обращения: именно она показывает собеседнику, что он как личность вам интересен.

Обращение — элемент речевого этикета, связанный с началом общения, который выражается в адресации к себе-седнику по имени, отчеству, фамилии, должностному или профессиональному признаку. Можно равнодушно сказать «Здравствуйте», кивнуть головой и пройти мимо. Но лучше поступить иначе – сказать, например, «Здравствуйте, Александр Васильевич!», тепло улыбнуться ему и остановиться на несколько секунд. Такое приветствие подчёркивает ваши добрые чувства к этому человеку, он поймёт, что вы цените его, да и звучание собственного имени – приятная мелодия для любого человека.

Обращение без имени – обращение формальное: будь то подчинённый или начальник, сосед по лестничной площадке или попутчик в общественном транспорте. Обращение по имени, а ещё лучше - по имени и отчеству – это обращение к личности. Произнося имя, отчество, мы подчёркиваем уважение человеческого достоинства, демонстрируем душевное расположение. Такое приветствие говорит о культуре человека.

Общение предполагает наличие ещё одного слагаемого, ещё одного компонента, который проявляет себя в области социальных отношений и является универсальной формой обращения, употребление которого предписано обществом в целом. Это такие слова, как господин, госпожа, господа, товарищ, товарищи, гражданин, гражданка, граждане, коллеги и т.д. Норма употребления и сама форма такого обращения окончательно не установлены, вызывают разногласие, являются большим местом русского речевого этикета. Поэтому на встречах, собраниях люди иногда испытывают чувство внутреннего дискомфорта, поскольку не знают, как обратиться друг к другу.

На улице, в магазине, в городском транспорте всё чаще слышится обращение мужчина, женщина, дед, отец, бабуля, парень, тётенька, дяденька. Подобные обращения не являются нейтральными. Они могут восприниматься адресатом как неуважение к нему, даже оскорбление, недопустимое фамильярничание. Отсюда возможны грубость в ответ, выражение обиды, ссора.

Обращение товарищ продолжают использовать военные, члены партий коммунистического направления, а также рабочие многих заводских коллективов. Учёные, преподаватели, врачи, юристы отдадут предпочтение словам коллеги, друзья. Обращение уважаемый, уважаемая встречается в речи старшего поколения.

Слова женщина, мужчина, получившие распространение в последнее время в роли обращения, нарушают норму речевого этикета, свидетельствуют о недостаточной культуре говорящего. В таком случае предпочтительнее начинать разговор без обращений, используя этикетные формулы: будьте любезны..., будьте добры..., извините..., простите.... Используя справочный материал, составьте развернутую схему в тетради «Мои личные формулы речевого этикета»

#### Задание 2.

#### **Начало разговора и его завершение**

Любой разговор, как правило, начинается с приветствия, оно может быть вербальным и невербальным. Очередность приветствия также имеет значение, младший первым приветствует старшего, мужчина — женщину, молодая девушка — взрослого мужчину,

младший по должности — старшего. Перечислите в таблице основные формы приветствия собеседника:

### Формы приветствия в речевом этикете

Форма приветствия	Пример
Пожелание здоровья	Здравствуй!

#### Задание 3.

#### **Основная часть разговора**

Вслед за приветствием начинается разговор. Речевой этикет предусматривает три основных типа ситуаций, в которых применяются различные речевые формулы общения: торжественная, скорбная и рабочая ситуации. Первые фразы, произнесенные после приветствия, называют зачином разговора. Нередки ситуации, когда основная часть разговора состоит только из зачина и следующего за ним окончания разговора.

- формулы речевого этикета — устойчивые выражения

Торжественная атмосфера, приближение важного события предполагают использование речевых оборотов в форме приглашения или поздравления. Обстановка при этом может быть как официальной, так и неофициальной, и от обстановки зависит, какие формулы речевого этикета будут использованы в разговоре. Продолжите в таблице примеры приглашений и поздравлений в речевом этикете.

#### **Примеры приглашений и поздравлений в речевом этикете**

##### **Примеры приглашений и поздравлений в речевом этикете**

Приглашение	Поздравление
Позвольте вас пригласить	Разрешите вас поздравить

#### Задание 4

Изучите справочный материал:

### **Национальный речевой этикет**

Любой национальный речевой этикет предъявляет определенные требования к представителям своей культуры, и имеет свои особенности. Само появление понятия речевой этикет связано с древним периодом в истории языков, когда каждому слову придавалось особое значение, и сильной была вера в действие слова на окружающую действительность. А появление определенных норм речевого этикета обусловлено стремлением людей вызвать к жизни определенные события.

Но для речевого этикета разных народов характерны также и некоторые общие черты, с различием лишь в формах реализации речевых норм этикета. В каждой культурно-языковой группе присутствуют формулы приветствия и прощания, уважительного обращения к старшим по возрасту или положению. В замкнутом обществе представитель чужой культуры, не знакомый с особенностями **национального речевого этикета**, представляется необразованным, плохо воспитанным человеком. В более открытом социуме люди подготовлены к различиям в речевом этикете разных народов, в таком обществе нередко практикуется подражание чужой культуре речевого общения. Используя различные источники знаний, приведите формулы речевого этикета любой страны по выбору.

Вопросы для самоконтроля:

1. В чем проявляются особенности речевого этикета современности?

2. Скорость изменений, происходящих в современности, ставит под угрозу сами традиционные основы речевого этикета. Предложите пути сохранения речевого этикета.
3. Основной особенностью русского речевого этикета является.....?

## **6. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации**

### **6.1 Варианты билетов для дифференцированного зачета:**

Вариант № 1

Предмет, объекты изучения, цели и задачи дисциплины «Психология общения». Понятие «общение» взглядами разных отечественных психологов.

Вариант № 2

Виды общения, их характеристика.

Вариант № 3

Функции общения, уровни общения, их характеристика

Вариант № 4

Социальные потребности в общении. Понятие «общительность». Характеристики личности, способствующие успешности общения. Деятельность посредством общения.

Вариант № 5

Специфика обмена информацией между людьми. Понятие «коммуникация». Коммуникативные барьеры, их характеристика.

Вариант № 6

Вербальная коммуникация, ее составляющие.

Вариант № 7

Невербальные способы общения, их характеристика, примеры

Вариант № 8

Природа и структура взаимодействия: феномены взаимодействия

Вариант № 9

Понятие интеракция, ее характеристика. Позиции участников взаимодействия по Э.Берну

Вариант № 10

Характеристика конфликтов как особой формы взаимодействия

Вариант № 11

Характеристика конфликтов как особой формы взаимодействия

Вариант № 12

Понятие социальной перцепции. Механизмы межличностного восприятия

Вариант № 13

Имидж личности как воспринимаемый и передаваемый образ

Вариант № 14

Социальная роль, ее понятие. Виды и характеристики социальных ролей

Вариант № 15

Рольевые ожидания, их характеристика. Рольевой конфликт, понятие, виды

Вариант № 16

Психология малых групп: структура, развитие, групповые феномены. Характеристика рольевого репертуара малой группы

Вариант №17

Психология больших социальных групп и массовые психические явления

Вариант №18

Принципы эффективного слушания при публичном выступлении. Правила слушания публичного выступления

Вариант №19

Техника ведения деловой беседы, искусство договариваться,

Вариант № 20

Индивидуально-психологические особенности личности

Вариант № 21

Общение с различными по характеру и темпераменту собеседниками

Вариант № 22

Психология слушания, виды слушания

Вариант № 23

Правила ведения беседы, искусство договариваться

Вариант № 24

Культура речи и речевой этикет. Общая характеристика коммуникативных и этических норм, их взаимодействие.

Вариант № 25

Общая характеристика коммуникативных и этических норм, их взаимодействие

**ЗАДАНИЕ (практическое) № 2**

**Вариант № 1**

Перечислите 7-10 качеств приятного собеседника. Соответствуют ли эти качества вам? Докажите, что с вами приятно общаться другим людям.

**Вариант № 2**

Проанализируйте свои социальные роли, права и обязанности, которые с ними связаны и реализуемые ожидания

**Вариант № 3**

Какова ваша индивидуальная система восприятия? Охарактеризуйте типы системы восприятия

**Вариант № 4**

Слушать и слышать – это одно и то же? Приведите примеры. Какие техники слушания вы лично используете чаще всего?

**Вариант № 5**

Что такое беседа? Чем непринужденная беседа отличается от делового обсуждения проблемы?

**Вариант № 6**

Какие особенности темперамента важно учитывать в общении с другими людьми?

Приведите примеры общения с людьми разных темпераментов

**Вариант № 7**

Чем отличается характер человека от его темперамента? Как строить общение с различными по характеру собеседниками?

**Вариант № 8**

Самоценность и самооценка – это одно и то же? Какое влияние оказывает самооценка человека на его взаимодействие с окружающими людьми?

**Вариант №9** В каких случаях при конфликтных ситуациях в каких случаях вы выбираете как стратегию поведения: сотрудничество, противодействие, уступчивость, избегание?

**Вариант №10.**

Перечислите ваши личные формулы речевого этикета. В каких ситуациях вы часто находите им применение?

**6.2 Примеры тестовых заданий**

Вариант 1

Вариант 2

Вариант 3

Время выполнения – \_\_\_\_\_ минут