

АНПОО «Колледж международного туризма, экономики и права»

УТВЕРЖДАЮ

Директор колледжа

_____ Онуфриенко А.Ф.

«_____» _____ 2023 г.

**КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
«ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»**

Специальность

**38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)
(код и наименование специальности)**

Форма обучения

Очная

Улан-Удэ

2023

**Паспорт
фонда оценочных средств по дисциплине
«Психология общения»**

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Наименование оценочного средства
1	Раздел 1. Основные характеристики общения	Тест, практические занятия
2	Раздел 2. Характеристики социальных взаимодействий	Тест, практические занятия
3	Раздел 3. Психология конфликта и стресса	Тест, практические занятия

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **уметь**:

- 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)
- определять задачи для поиска информации;
- определять необходимые источники информации;
- планировать процесс поиска;
- структурировать получаемую информацию;
- выделять наиболее значимое в перечне информации;
- оценивать практическую значимость результатов поиска;
- оформлять результаты поиска, определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;
- применять современную научную профессиональную терминологию;
- определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования, организовывать работу коллектива и команды;
- взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности
- описывать значимость своей профессии (специальности)

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **знать**:

- 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;
- алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях;
- методы работы в профессиональной и смежных сферах;
- структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач

- профессиональной деятельности, номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации;
- формат оформления результатов поиска информации
 - содержание актуальной нормативно-правовой документации;
 - современная научная и профессиональная терминология;
 - возможные траектории профессионального развития и самообразования
 - психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;
 - основы проектной деятельности, сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей;
 - значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности)

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование личностных результатов:

- ЛР.1.3 готовность и способность обучающихся к отстаиванию личного достоинства, собственного мнения, готовность и способность вырабатывать собственную позицию по отношению к общественно-политическим событиям прошлого и настоящего на основе осознания и осмысления истории, духовных ценностей и достижений нашей страны;
- ЛР.7.2 осознанный выбор будущей профессии как путь и способ реализации собственных жизненных планов;
- ЛР.7.3 готовность обучающихся к трудовой профессиональной деятельности как к возможности участия в решении личных, общественных, государственных, общенациональных проблем

Тесты

Общение как коммуникация

1. Общение - это:

- а) склонность человека входить в контакт с другими людьми, потребность находиться в обществе и взаимодействовать;
- б) процесс установления контактов между людьми, включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятия и понимания других;
- в) процесс непосредственного или опосредованного воздействия друг на друга, порождающий их взаимную обусловленность и связь.

2. Назовите стороны общения:

- а) организация взаимодействия между общающимися участниками общения, построение общей стратегии поведения;
- б) обмен информацией между общающимися индивидами, выработка единой точки зрения;
- в) Процесс восприятия и понимания друг друга, установление эмоциональных отношений.

3. В чем проявляется взаимосвязь общения и деятельности?

4. Назовите виды общения по содержанию:

- а) обмен предметами и продуктами деятельности, которые служат средством удовлетворения актуальных потребностей;
- б) обмен психическими и физическими состояниями;
- в) обмен побуждениями, целями, интересами, потребностями;
- г) обмен действиями, умениями, навыками;
- д) обмен знаниями, информацией.

5. Назовите функции общения:

- а) функция общения, стимулирующая активность собеседника;
- б) функция общения, цель которой - обмен сообщениями, мнениями, замыслами, решениями;
- в) обмен эмоциями, изменение с помощью партнера собственных состояний, переживаний.

6. Какие еще функции общения вам известны? (Карпенко). Перечислите.

7. Приведите примеры основных невербальных средств общения:

- а) кинесические средства;
- б) просодические средства;
- в) такесические средства;
- г) проксемические средства.

8. Как вы понимаете? Конгруэнтный человек - это...

9. Приведите примеры:

- а) открытых вопросов;
- б) закрытых вопросов

Тест №2 Общение как взаимодействие

Распределить аспекты общения:

- а) осознанный образ предвосхищаемого результата, на достижение которого направлено действие человека;
- б) способы кодирования, передачи, переработки и расшифровки информации;
- в) информация, передаваемая в межличностных контактах от одного к другому.

Привести конкретные примеры данных мотивов, побуждающих человека взаимодействовать с окружающими:

- а) мотив кооперации;
- б) мотив конкуренции;
- в) альтруистический мотив

Правильно назвать типы или стратегии поведения:

- а) партнеры мешают друг другу, препятствуют достижению целей каждого;
- б) собеседники взаимно избегают друг друга;
- в) партнеры помогают друг другу, способствуют достижению общих целей;
- г) один собеседник содействует, помогает другому, а второй активно ему противодействует.

Какие еще виды взаимодействия или формы поведения вам известны? Один из них раскрыть.

Перечислить 4 теории межличностного взаимодействия. Назвать основателей.

Раскрыть сущность любой теории (по выбору).

Перечислить этапы делового общения.

В чем заключается эффект контраста и эффект ассимиляции?

Для чего необходимо создание доброжелательной атмосферы при установлении контакта?

Что такое интеракция?

Тест №3 Общение как восприятие и понимание людьми друг друга

Дайте определение понятию «социальной перцепции»

Назовите не менее трех факторов или особенностей, влияющих на восприятие и оценку людьми друг друга.

Кратко раскрыть 3 схемы формирования первичного впечатления:

а) фактор привлекательности;

б) фактор превосходства;

в) фактор отношения к нам

Правильно распределить механизмы познания и понимания людьми друг друга:

а) постижение эмоционального состояния другого человека, понимание его эмоций, чувств и переживаний;

б) форма познания другого человека, основанная на формировании привязанности, устойчивого позитивного чувства к нему;

в) наиболее простой способ понимания другого человека через уподобление себя ему.

Дайте 3 определения оставшихся механизмов понимания.

Как называется механизм интерпретации поступков и чувств другого человека, выяснение причин поведения другого человека?

Каковы закономерности механизма прогнозирования поведения человека?

Как называется механизм познания самого себя?

Возможно ли общение без перцептивной стороны? Объясните свой ответ.

Что такое интроверсия и экстраверсия?

Тесты по дисциплине «Психология общения»

1. К видам компетентности не относят:

1. менеджерскую
2. профессиональную
3. коммуникативную+
4. квалификационную

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

1. общение+
2. восприятие
3. взаимодействие
4. идентификация

3. Результат А/затраты А = результат Б/затраты Б > 1 – это формула:

1. эффективного восприятия
2. эффективного делового общения+
3. эффекта производственной деятельности организации
4. нет правильного ответа

4. Характеристика делового общения:

1. партнёр в деловом общении выступает как личность, значимая для субъекта
2. общающихся людей отличает хорошее взаимопонимание в вопросах дела
3. основная задача делового общения – продуктивное сотрудничество
4. все ответы правильные+

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

1. неформальное общение
2. деловое общение+
3. конфиденциальное общение

4. нет правильного ответа

6. Величина степени информированности в организации ($C_{и}$) должна быть:

1. $C_{и} > 1,0$
2. $C_{и} = 1,0+$
3. $C_{и} \leq 1,0$
4. $C_{и} \geq 1,0$

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

1. восприятие
2. коммуникация+
3. взаимодействие
4. эмпатия

8. Информация (с точки зрения теории информации) – это:

1. целенаправленное знание
2. сведения, значимые для отправителя сообщения
3. сведения о системе, снижающие неопределённость её состояния+
4. любые сведения, передаваемые от отправителя к получателю

9. Этапы процесса коммуникации:

1. канал+
2. декодирование
3. отправитель+
4. сообщение

10. Обратная связь:

1. препятствует коммуникативному процессу
2. способствует коммуникативному процессу+
3. иногда способствует, а иногда препятствует коммуникативному процессу
4. все ответы правильные

11. Какой элемент коммуникационного процесса может присутствовать, а может отсутствовать?

1. сообщение
2. обратная связь+
3. канал
4. отправитель

12. Одноканальный процесс коммуникации – это коммуникация:

1. без обратной связи+
2. с истинной обратной связью
3. с неистинной обратной связью
4. с истинной и неистинной обратной связью

13. Самый эффективный процесс коммуникации:

1. с истинной обратной связью+
2. без обратной связи
3. с неистинной обратной связи
4. все ответы правильные

14. Процесс приёма информации не включает этап:

1. восприятия
2. ощущения
3. адаптации+
4. интерпретации

15. К требованиям, предъявляемым к эффективному процессу коммуникации, не относят:

1. обоюдная заинтересованность отправителя и получателя информации в коммуникации
2. наличие истинной обратной связи
3. наличие дружеских отношений между субъектами коммуникации+

4. субъекты коммуникации должны общаться на одном «языке»

16. К требованиям, предъявляемым к сообщению, не относят:

1. ясность
2. выразительность+
3. полнота
4. корректность

17. Требования, предъявляемые к сообщению:

1. краткость
2. конкретность
3. ясность
4. все ответы правильные+

18. Наличие истинной обратной связи – это требование, предъявляемое:

1. сообщению
2. процессу коммуникации+
3. процессу приёма информации
4. процессу передачи информации

19. К коммуникации в организации не относят:

1. неформальные коммуникации
2. PR – коммуникации+
3. вертикальные коммуникации
4. горизонтальные коммуникации

20. В организации наиболее эффективными являются коммуникации:

1. вертикальные восходящие
2. горизонтальные
3. вертикальные нисходящие+
4. все ответы правильные

21. Виды коммуникации:

1. первичные и вторичные
2. главные и второстепенные
3. вербальные и речевые
4. вербальные и невербальные+

22. Вербальные коммуникации – это:

1. язык телодвижений и параметры речи
2. устные и письменные+
3. знаковые и тактильные
4. нет правильного ответа

23. Способы обеспечения коммуникации:

1. слушание+
2. чтение
3. письмо
4. все ответы правильные

24. К межличностным барьерам коммуникации не относят:

1. барьеры восприятия
2. искажение сообщения+
3. семантические барьеры
4. невербальные барьеры

25. К организационным барьерам не относят:

1. неумение слушать+
2. информационная перегрузка
3. неудовлетворительная структура
4. искажение сообщения

26. К умению говорить не относят:

1. ориентироваться в общении на реакцию собеседника
2. оценивать уровень мышления собеседника

3. точно формулировать свои мысли
4. использовать нерефлексивное слушание+

27. К основным принципам, на которых строится деловой разговор, не относят:

1. искусное использование методов внушения и убеждения
2. создание атмосферы взаимного доверия
3. умение заинтересовать собеседника
4. умение навязать свою точку зрения собеседнику+

28. Качества, которые не способствуют овладению ораторским искусством:

1. аккуратность
2. обширные интересы
3. вежливость
4. отсутствие ассертивности+

29. Качества, которые не способствуют овладению ораторским искусством:

1. твёрдая память
2. эмоциональность
3. интроверсия+
4. гибкий ум

30. Факторы, не способствующие эффективному выступлению:

1. отдавайте предпочтение длинным предложениям+
2. никаких скороговорок
3. держите паузу
4. берите в руки что поярче и расставляйте акценты

31. Как произносить речи, не подчиняющие аудиторию:

1. поднявшись на трибуну, сразу начинайте+
2. оратором может быть человек любого темперамента
3. пользуйтесь средствами невербальных коммуникаций
4. приводите во время выступления много интересных примеров

32. К эффективным приёмам слушания не относят:

1. активная поза слушающего
2. умение задавать уточняющие вопросы
3. активное слушание
4. нерефлексивное слушание+

33. Виды слушания:

1. активный и пассивный
2. рефлексивный и нерефлексивный+
3. уверенный и неуверенный
4. контактный и неконтактный

34. К рефлексивному слушанию не относят:

1. выяснение
2. резюмирование
3. перефразирование
4. молча внимательно слушать собеседника+

35. Как быть внимательным во время беседы?

1. не доминируйте во время беседы
2. не давайте волю эмоциям
3. смотрите на собеседника+
4. не принимайте позы обороны

36. Как избавиться от агрессивности во время разговора?

1. сдерживайтесь в меру
2. если устали, извинитесь
3. задавайте вопросы
4. не спешите возражать+

37. Как преодолеть пассивность во время беседы?

1. не отмалчивайтесь+

2. уважайте желание оппонента говорить
3. старайтесь не перебивать собеседника
4. заранее не делайте выводов

38. Что не относят к правилам эффективного слушания?

1. перестаньте говорить
2. будьте терпеливы
3. задавайте вопросы
4. планируйте беседу+

39. Слушатель оценивает у оратора следующее:

1. Как вы держитесь на трибуне?
2. Как вы говорите?
3. Как вы одеты?
4. Все ответы правильные+

40. К невербальным средствам коммуникации не относят:

1. нереклексивное слушание+
2. взгляд
3. тактильный контакт
4. рефлексивное слушание

41. Движения тела человека и визуальный контакт – это:

1. жест
2. походка
3. мимика
4. все ответы правильные+

42. К параметрам речи в невербальных коммуникациях относят:

1. смех
2. кашель
3. вздох
4. все ответы правильные+

43. К тактильному контакту в невербальных коммуникациях не относят:

1. поцелуй
2. рукопожатие
3. поглаживание
4. жест+

44. К невербальным средствам коммуникации не относят:

1. параметры речи
2. тактильный контакт
3. рефлексивное слушание+
4. движения тела человека и визуальный контакт

45. Если дистанция между общающимися составляет 0,51...1,2 м – это дистанция:

1. интимная
2. социальная
3. личная+
4. публичная

46. Если дистанция между общающимися составляет 0...0,5 м – это дистанция:

1. публичная
2. социальная
3. интимная+
4. личная

47. Если дистанция между общающимися составляет более 3,6 м – это дистанция:

1. интимная
2. личная
3. социальная
4. публичная+

48. В условиях скученности людей не рекомендуется:

1. разговаривать даже со знакомыми
2. проявлять эмоции
3. в упор смотреть на других
4. все ответы правильные+

49. Формальному общению соответствует дистанция:

1. более 3,6 м
2. 0...0,5 м
3. 0,51...1,2 м
4. 1,21...3,6 м+

50. Неформальному общению соответствует дистанция:

1. 0...0,5 м
2. 0,51...1,2 м+
3. более 3,6 м
4. 1,21...3,6 м

51. В процессе общения ближе старается подойти к собеседнику:

1. экстраверт+
2. лицо с более высоким должностным статусом
3. невысокий мужчина
4. высокая женщина

52. Самая удобная позиция для торгового агента во время презентации товара – это:

1. позиция сотрудничества+
2. угловая позиция
3. позиция соперничества
4. независимая позиция

53. Позиции общающихся за прямоугольным столом:

1. независимая, зависимая, угловая, сотрудничества
2. угловая, независимая, сотрудничества, соперничества+
3. сотрудничества, противоборства, зависимая, угловая
4. зависимая, интимная, социальная, угловая

54. К основным требованиям к речи как вербальному средству общения не относят:

1. говорить в среднем темпе
2. говорить разборчиво
3. сначала думать, а потом говорить+
4. высказываться коротко

55. Упражнения для развития вынятности речи:

1. «Выступалки»
2. «Шепталки»
3. «Притворялки»
4. все ответы правильные+

56. К упражнениям для развития вынятности речи не относят:

1. «Кричалки»
2. «Выступалки»
3. «Распевалки»+
4. «Шепталки»

57. Речь спокойная, равномерная с остановками, без резко выраженных эмоций и мимики характерна для:

1. сангвиника
2. холерика
3. флегматика+
4. меланхолика

58. Речь громкая и отчётливая, часто сопровождаемая жестами и выразительной мимикой характерна для:

1. сангвиника+
2. холерика

3. флегматика
4. меланхолика

59. Речь часто слабая и тихая, иногда снижающаяся до шепота характерна для:

1. сангвиника
2. холерика
3. флегматика
4. меланхолика+

60. Создаётся впечатление, что говорящий навязывает своё мнение в том случае, если речь:

1. слишком быстрая
2. слишком громкая+
3. слишком медленная
4. неразборчивая

61. Речь, состоящая из длинных фраз:

1. показывает эрудицию говорящего
2. плохо воспринимается по смыслу+
3. свидетельствует о гибкости ума
4. свидетельствует о неуверенности говорящего

62. Неразборчивая речь:

1. снижает интерес у собеседника+
2. плохо воспринимается по смыслу
3. вызывает мысль, что человек тянет время, либо тугодум
4. создаёт впечатление, что говорящий навязывает своё мнение

63. Виды рукопожатий:

1. «перчатка»
2. доминирующее
3. «косточки трещат»
4. все ответы правильные+

64. Мимика обеспечивает окружающих информацией об:

1. интеллектуальных способностях личности
2. эмоциональном состоянии индивида+
3. волевых возможностях личности
4. нет правильного ответа

65. Мимика определяется различным сочетанием положения:

1. глаз
2. губ
3. бровей
4. все ответы правильные+

66. Наиболее информативными для определения эмоционального состояния индивида являются:

1. морщины на лице и брови
2. брови и губы+
3. веки и глаза
4. веки и губы

67. Все разнообразные движения руками и головой, которые сопровождают разговор – это:

1. мимика
2. жесты+
3. позы
4. жесты и позы

68. Жесты открытости:

1. пиджак расстегнут
2. ладони рук прижаты к груди
3. развёрнутые на встречу собеседнику руки с ладонями вверх

4. все ответы правильные+

69. К жестам оценки не относят:

1. жесты с очками
2. пощипывание переносицы
3. потирание глаз+
4. подбородок опирается на ладонь

70. К жестам ожидания не относят:

1. почёсывание руки
2. опора на стол с широко расставленными руками+
3. подтирание ладоней
4. руки на спиной, одна рука сильно сжимает запястье

71. К жестам подозрительности и скрытности не относят:

1. рука прикрывает рот
2. прикосновение к носу
3. пощипывание переносицы+
4. почёсывание шеи и оттягивание воротника

72. Взгляд сверху вниз (при откинутой голове) – это:

1. чувство превосходства, высокомерие+
2. признак инертности, равнодушия, скуки
3. скепсис, недоверие
4. нет правильного ответа

73. Суженный или прищуренный взгляд – это:

1. обнаруживает чувство превосходства
2. либо сконцентрированное пристальное наблюдение, либо коварность и хитрость+
3. скепсис, недоверие
4. признак инертности, равнодушия

74. Почерк тела нагляднее всего проявляется в:

1. мимике
2. походке+
3. жестах
4. позе

75. Равномерная походка (маршевый шаг):

1. волевая деятельность, стремление к цели+
2. приподнятое настроение или радость
3. стремление вверх, ведомое сильной потребностью
4. часто экстраверсия, целеустремлённость, предприимчивость, непринуждённость

76. Широкие шаги:

1. часто интроверсия, осторожность, расчёт
2. волевая деятельность, стремление к цели
3. часто экстраверсия, целеустремлённость, предприимчивость, непринуждённость+
4. приподнятое настроение или радость

77. Твёрдая, угловатая «ходульная» походка:

1. часто экстраверсия, целеустремлённость
2. зажатость, недостаток контактов, робость+
3. отказ от волевых усилий и стремлений
4. часто интроверсия, осторожность расчёт

78. Составляющими позы или пантомимики являются:

1. осанка человека
2. посадка человека
3. положение ног и ступней человека
4. все ответы правильные+

79. К осанке человека не относят:

1. вялую
2. напряжённую

3. непринуждённую
4. закрепощённую+

80. Хорошая восприимчивость и открытость, уверенность в себе соответствует:

1. вялой осанке
2. непринужденной осанке+
3. напряженной осанке
4. нет правильного ответа

81. Стойка с широко расставленными ногами:

1. потребность в самоутверждении
2. подготовка к активному движению, действию, агрессивная установка+
3. сильный, уравновешенный человек, умеющий осваиваться в любых ситуациях
4. нет правильного ответа

82. Изменчивая стойка при недостатке напряжения, частая смена основной опорной ноги и позиции ступней:

1. потребность в самоутверждении, широкие претензии, завышенная самооценка
2. недостаток твёрдости и дисциплинированности, ненадёжность и боязливость+
3. подготовка к активному движению, действию, агрессивная установка, либо заносчивость
4. нет правильного ответа

83. Покачивание, приподнимание на носки:

1. потребность в самоутверждении+
2. характерно для сильного, уравновешенного человека
3. подготовка к активному движению, действию, агрессивная установка
4. нет правильного ответа

84. Виды посадки на стуле:

1. закрытая посадка
2. открытая посадка
3. посадка на кончике стула
4. все ответы правильные+

85. Посадка на кончике стула с выпрямленной спиной:

1. самоуверенность, благодушие настроения, нет готовности к деятельности
2. крайне отрицательное отношение к собеседнику+
3. высокая степень заинтересованности в предмете разговора
4. недостаток дисциплины, бесцеремонность, лень

86. Посадка при постоянной готовности вскочить (одна ступня под сидением стоит полностью, другая позади неё на носке):

1. человек готов бросить вызов, это лидер и возмутитель спокойствия+
2. типичная позиция для нервно-боязливых и озлобленно-недоверчивых
3. характерна для скромных и застенчивых женщин
4. нет правильного ответа

87. Теория трансактного анализа:

1. объясняет поведение человека в различных жизненных ситуациях+
2. позволяет преодолевать негативные моменты внутриорганизационного общения
3. позволяет овладеть тонкостями делового общения
4. все ответы правильные

88. Относительно устойчивая, осознанная система представлений о самом себе, на основе которой он строит своё взаимодействие с другими людьми и относится к самому себе – это:

1. кредо человека
2. я-концепция+
3. характер личности
4. нет правильного ответа

89. Состояния человеческого Я:

1. детское Я
2. родительское Я

3. взрослое Я
4. все ответы правильные+

90. К состояниям человеческого Я не относят:

1. взрослое Я
2. женское Я+
3. детское Я
4. родительское Я

91. Единица взаимодействия партнёров по общению, сопровождающаяся заданием позиции каждого:

1. разговор
2. транзакт+
3. беседа
4. диспут

92. Транзакт (в транзактном анализе) – это:

1. вопрос+ответ
2. стимул+реакция+
3. утверждение+опровержение
4. причина+следствие

93. Трезво оценивает, логично мыслит, владеет собой – характерно для человека, с эго-состоянием:

1. Я-родитель
2. Я-дитя
3. Я-взрослый+
4. нет правильного ответа

94. Учит, направляет, оценивает, осуждает, опекает, покровительствует – характерно для человека, с эго-состоянием:

1. Я-родитель+
2. Я-взрослый
3. Я-дитя
4. Я-мужчина

95. Капризничает, упрямствуется, творит, протестует – это характерно для человека, с эго-состоянием:

1. Я-родитель
2. Я-взрослый
3. Я-дитя+
4. Я-женщина

96. Взаимное пристраивание в общении на равных:

1. родитель→дитя
2. дитя→родитель
3. взрослый↔взрослый+
4. нет правильного ответа

97. Взаимное пристраивание сверху:

1. родитель→дитя+
2. дитя→родитель
3. взрослый↔взрослый
4. нет правильного ответа

98. Взаимное пристраивание снизу:

1. родитель→дитя
2. дитя→родитель+
3. взрослый↔взрослый
4. нет правильного ответа

99. Проявление превосходства в транзактном анализе:

1. родитель→дитя+
2. дитя→родитель

3. взрослый↔взрослый
4. нет правильного ответа

100. Проявление подчинения в транзактном анализе:

1. родитель→дитя
2. дитя→родитель+
3. взрослый↔взрослый
4. нет правильного ответа

101. Партнёрство в транзактном анализе:

1. родитель→дитя
2. дитя→родитель
3. взрослый↔взрослый+
4. нет правильного ответа

102. Стратегии поведения в общении с точки зрения транзактного анализа:

1. пристройка сверху на фоне дружелюбия
2. пристройка снизу на фоне дружелюбия
3. пристройка на равных на фоне дружелюбия
4. все ответы правильные+

103. Стратегии поведения в общении с точки зрения транзактного анализа:

1. пристройка на равных на фоне нейтральности
2. пристройка на равных на фоне дружелюбия
3. пристройка на равных на фоне враждебности
4. все ответы правильные+

104. В транзактном анализе выделяют:

1. 7 стратегий поведения в общении
2. 9 стратегий поведения в общении+
3. 3 стратегии поведения в общении
4. 12 стратегий поведения в общении

105. К формам транзактов не относят:

1. скрытые
2. перекрёстные
3. параллельные
4. диаганальные+

106. Транзакты, которые могут продолжаться сколь угодно долго:

1. параллельные+
2. скрытые
3. перекрестные
4. диаганальные

107. Транзакты, которые являются потенциальной базой для конфликтов:

1. параллельные
2. скрытые
3. перекрестные+
4. диаганальные

108. Транзакты, которые осуществляются на социальном и психологическом уровнях:

1. параллельные+
2. скрытые+
3. перекрестные+
4. диаганальные

109. Деловое общение должно происходить, как правило, на уровне:

1. родитель – дитя
2. взрослый – взрослый+
3. дитя – родитель
4. нет правильного ответа

110. Не бывает хороших или плохих эго-состояний. Это утверждение:

1. не верно
2. верно+
3. отчасти верно, отчасти не верно
4. нет правильного ответа

111. Только изменив своё поведение в общении, можно изменить поведение другого человека. Это утверждение:

1. верно+
2. не верно
3. отчасти верно, отчасти не верно
4. нет правильного ответа

112. Восприимчивый стиль общения:

1. я выигрываю – ты выигрываешь
2. я выигрываю – ты проигрываешь
3. я проигрываю – ты выигрываешь/проигрываешь
4. ты выигрываешь – я выигрываю+

113. Стиль утверждения себя:

1. я выигрываю – ты выигрываешь+
2. я выигрываю – ты проигрываешь
3. я проигрываю – ты выигрываешь/проигрываешь
4. ты выигрываешь – я выигрываю

114. Пассивный стиль общения:

1. я выигрываю – ты выигрываешь
2. я выигрываю – ты проигрываешь
3. я проигрываю – ты выигрываешь/проигрываешь+
4. ты выигрываешь – я выигрываю

115. Агрессивный стиль общения:

1. я выигрываю – ты выигрываешь
2. я выигрываю – ты проигрываешь+
3. я проигрываю – ты выигрываешь/проигрываешь
4. ты выигрываешь – я выигрываю

116. Способность индивидуума предъявлять требования и запросы во взаимодействии с социальным окружением и добиваться их осуществления – это:

1. уверенность в себе+
2. самооценка
3. конгруэнтность
4. я-концепция

117. Способность разрешать себе иметь запросы и требования, осмеливаться их проявлять и обладание навыками их осуществления – это:

1. самооценка
2. конгруэнтность
3. я-концепция
4. уверенность в себе+

118. Внутреннее психологическое состояние человека, определяющее стиль его поведения, указывающее на силу характера, определённую и надёжность человека – это:

1. конгруэнтность
2. я-концепция
3. уверенность в себе+
4. самооценка

119. Перечень ситуации, когда не хватает уверенности:

1. сделать замечание, высказать недовольство
2. противостоять манипуляции
3. сказать комплимент
4. все ответы правильные+

120. К перечню ситуаций, когда не хватает уверенности, не относят:

1. поблагодарить за обслуживание в ресторане+
2. разрешить конфликт
3. отстаивать своё право на что-либо
4. не поддаваться уговорам приятных тебе людей

121. К факторам, которые мешают быть уверенным в себе человеком, не относят:

1. комплексы
2. плохая самопрезентация
3. адекватная самооценка+
4. некомпетентность

122. К моделям поведения человека относительно его степени уверенности, не относят:

1. неуверенное поведение
2. агрессивное поведение
3. уверенное поведение
4. адекватное поведение+

123. Испытывает чувство беспокойства, даёт возможность другим решать за себя. Это поведение:

1. неуверенного человека+
2. агрессивного человека
3. уверенного человека
4. нет правильного ответа

124. Доволен собой, делает выбор для себя, ущемляет интересы других, решает за других.

Это поведение:

1. неуверенного человека
2. агрессивного человека+
3. уверенного человека
4. нет правильного ответа

125. К практикumu для шлифовки уверенного поведения не относят:

1. говорить комплименты всем, с кем общаешься
2. вовремя приходить на все мероприятия+
3. попроситься выступить на собрании
4. поздороваться с пятью малознакомыми людьми

126. Пути выхода из неуверенности:

1. делать ошибки и быть ответственным за них
2. просить того, чего хочешь
3. быть независимым
4. все ответы правильные+

127. К путям выхода из неуверенности не относят:

1. быть выслушанным и принятым всерьёз
2. действовать в стиле уверенного в себе человека
3. отвечать отказом на просьбы, не чувствуя себя виноватым
4. подвергать всё сомнению+

128. К последствиям уверенного поведения не относят:

1. как правило оптимистичны
2. отношения с людьми складываются в желаемом направлении
3. труднее принимаете решение+
4. чаще добиваетесь того, к чему стремитесь, чем не добиваетесь

129. Как стать уверенным в себе человеком?

1. развивайте в себе актёрские способности, разговариваете с интонациями других людей
2. всегда учитывайте чувства, желания, позицию другого человека
3. убеждая или переубеждая кого-либо, делайте это тактично
4. все ответы правильные+

130. К характеристике уверенной в себе личности не относят:

1. способность к импровизации

2. прямое и честное выражение собственного мнения
3. способность без стеснения выслушивать похвалу в свой адрес
4. не принимает других такими, как они есть+

131. Ваше поведение нельзя назвать независимым, если:

1. у вас ровный тембр голоса, речь без долгих пауз с выделением ключевых слов
2. у вас напряженное выражение лица+
3. вы всегда контролируете ситуацию
4. вы не избегаете прямого взгляда на собеседника, но и не разглядываете его в упор

132. Признаки поведения человека с высокой самооценкой:

1. малое количество или отсутствие кумиров
2. низкая впечатляемость и влюбчивость
3. спокойное отношение к моде любого рода
4. все ответы правильные+

133. Рецепты уверенного поведения:

1. живите в моменте
2. думайте творчески
3. расширяйте свою зону комфорта
4. все ответы правильные+

2. Практические задания по дисциплине Психология общения

Тема 1.1.

Введение в курс психологии общения

Практическая работа № 1.

1. Тема: Личностные особенности в общении.
2. Цели: определить тип темперамента и особенности его проявления в общении, определить, определить уровень коммуникативных и организаторских способностей.
3. Количество часов на выполнение работ: 2
4. Содержание задания: тестовые задания
5. Оснащение: лист бумаги, ручка.
6. Порядок выполнения практической работы: обучающимся зачитываются тестовые вопросы и предлагается выбрать наиболее подходящий вариант. В соответствии с результатами дается краткая характеристика.
7. Формируемые компетенции: ОК 03, 04, 05, 06.
8. Критерии оценки:

5 баллов – выполнены все 2 теста, есть четкое осознание полученных результатов, может дать четкую характеристику каждому типу темперамента и уровню способностей.

4 балла - выполнены все 2 теста, есть четкое осознание полученных результатов

3 балла – выполнен 1 тест, есть четкое осознание полученных результатов

2 балла – задания не выполнены.

Задание № 1 Тест Г. Айзенка на определение типа темперамента

Варианты ответов на вопросы: "да", "нет". Первый ответ, пришедший Вам в голову, является правильным. Ваши ответы - "да" - плюс, "нет" - минус - фиксируйте на листке бумаги.

1. Часто ли Вы испытываете тягу к новым впечатлениям, чтобы испытать сильные ощущения?
2. Часто ли Вы чувствуете, что нуждаетесь в друзьях, которые могут Вас понять, ободрить, выразить сочувствие?
3. Считаете ли Вы себя беспечным человеком?
4. Правда ли, что Вам очень трудно отвечать "нет"?
5. Обдумываете ли Вы свои дела, не спеша и предпочитаете ли подождать, прежде чем действовать?
6. Всегда ли Вы сдерживаете свои обещания, даже если Вам это не выгодно?
7. Часто ли у Вас бывают спады и подъемы настроения?

8. Быстро ли Вы обычно действуете и говорите, и не растрчиваете ли много времени на обдумывание?
9. Возникало ли у Вас когда-нибудь чувство, что Вы несчастны, хотя никакой серьезной причины для этого не было?
10. Верно ли, что на спор Вы способны решиться на все?
11. Смушает ли Вы, когда хотите познакомиться с человеком противоположного пола, который Вам симпатичен?
12. Бывает ли, что, разозлившись, Вы выходите из себя?
13. Часто ли Вы действуете под влиянием минутного настроения?
14. Часто ли Вас беспокоят мысли о том, что Вам не следовало бы чего-нибудь делать или говорить?
15. Предпочитаете ли Вы чтение книг встречам с людьми?
16. Вас легко обидеть?
17. Любите ли Вы часто бывать в компании?
18. Бывают ли у Вас иногда такие мысли, которые Вы хотели бы скрыть от других людей?
19. Верно, что иногда Вы настолько полны энергии, что все горит в руках, а иногда чувствуете сильную вялость?
20. Предпочитаете ли Вы иметь друзей поменьше, но особенно близких Вам?
21. Часто ли Вы мечтаете?
22. Когда на Вас кричат, Вы отвечаете тем же?
23. Часто ли Вас тревожит чувство вины?
24. Все ли ваши привычки хороши и желательны?
25. Способны ли Вы дать волю собственным чувствам и всю повеселиться в шумной компании?
26. Считаете ли Вы себя человеком возбудимым и чувствительным?
27. Считают ли Вас человеком живым и веселым?
28. После того, как дело сделано, часто ли Вы возвращаетесь к нему мысленно и думает, что могли бы сделать лучше?
29. Вы обычно молчаливый и сдержанный, когда находитесь среди людей?
30. Вы иногда сплетничаете?
31. Бывает ли, что Вам не спится оттого, что разные мысли лезут в голову?
32. Верно ли, что Вам приятнее и легче прочесть о том, что Вас интересует в книге, хотя можно быстрее и проще узнать об этом у друзей?
33. Бывает ли у Вас сильное сердцебиение?
34. Нравится ли Вам работа, требующая постоянного внимания?
35. Бывает ли, что Вас "бросает в дрожь"?
36. Верно ли, что Вы всегда говорите о знакомых Вам людях только хорошее, даже тогда, когда уверены, что они об этом не узнают?
37. Верно ли, что Вам не приятно бывать в компании, где постоянно подшучивают друг над другом?
38. Вы раздражительны?
39. Нравится ли Вам работа, которая требует быстроты действий?
40. Верно ли, что Вас не редко не дают покоя мысли о разных неприятностях и "ужасах", которые могли бы произойти, хотя все кончилось благополучно?
41. Вы ходите медленно и неторопливо?
42. Вы когда-нибудь опаздывали на свидание, работу или учебу?
43. Часто ли Вам снятся кошмары?
44. Верно ли, что Вы такой любитель поговорить, что никогда не упустите удобного случая побеседовать с незнакомым человеком?
45. Беспокоят ли Вас какие-нибудь боли?
46. Огорчились бы Вы, если бы долго не могли видаться со своими друзьями?
47. Можете ли Вы назвать себя нервным человеком?
48. Есть ли среди Ваших знакомых такие, которые Вам явно не нравятся?

49. Можете Вы сказать, что Вы уверенный в себе человек?
50. Легко ли Вас задевает критика Ваших недостатков или Вашей работы?
51. Трудно ли получить настоящее удовольствие от вечеринки?
52. Беспокоит ли Вас чувство, что Вы чем-то хуже других?
53. Сумели бы Вы внести оживление в скучную компанию?
54. Бывает ли, что Вы говорите о вещах, в которых совсем не разбираетесь?
55. Беспокоитесь ли Вы о своем здоровье?
56. Любите ли Вы подшутить над другими?
57. Страдает ли Вы от бессонницы?

Обработка теста ("ключ").

Если ответ "ключа" совпадает с Вашим ответом, Вы прибавляете себе один балл. Если не совпадает, - ноль баллов.

Шкала лжи.

Ответ "да" на вопросы: 6, 24, 36.

Ответ "нет" на вопросы: 12, 18, 30, 42, 48, 54.

Сосчитайте сумму. Если результат от 4 и больше баллов, это значит, что у Вас появилась так называемая социальная желательность: Вы отвечали не так, как есть на самом деле, а так как Вам хотелось бы или так, как принято в обществе. Другими словами, Ваши ответы не достоверны. Если результат меньше 4 баллов, Ваши ответы искренни. Пожалуйста, продолжайте.

Если ответ "ключа" совпадает с Вашим ответом, Вы прибавляете себе один балл. Если не совпадает, - ноль баллов.

Шкала экстраверсии.

Ответ "да" на вопросы: 1, 3, 8, 10, 13, 17, 22, 25, 27, 37, 39, 44, 46, 49, 53, 56.

Ответ "нет" на вопросы: 5, 15, 20, 29, 32, 34, 41, 51.

Сосчитайте сумму.

Шкала эмоциональной устойчивости.

Ответ "да" на вопросы: 2, 4, 7, 9, 11, 14, 16, 19, 21, 23, 26, 28, 31, 33, 35, 38, 40, 43, 45, 47, 50, 52, 55, 57.

Сосчитайте сумму.

Начертите оси координат: горизонтальная ось - "шкала экстраверсии", вертикальная ось - "шкала эмоциональной устойчивости". Каждая шкала от 1 до 24, пересекаются в точке 12. Отметьте свои показатели на осях. Найдите точку пересечения. Точка может лежать на оси, если одна из шкал равна 12.

Результат, который Вы получили, - Ваш преобладающий тип темперамента. По шкале экстраверсии Вы можете посмотреть тип направленности личности: экстраверт или интроверт.

ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ТИПОВ ТЕМПЕРАМЕНТА

Критерий	Холерик	Сангвиник	Флегматик	Меланхолик
Тип нервной системы	Сильный подвижный	Сильный уравновешенный	Сильный инертный	Сильный уравновешенный
Активность	Активен.	Человек быстрый, порывистый.	Человек живой, подвижный, быстро отзывающийся-я	Человек медлительный, невозмутимый

Активность. Человек быстрый, порывистый. Человек живой, подвижный, быстро отзывающийся-я на окружающие события. Медлительный, невозмутимый человек. Настороженность во взгляде, позе.

Поведение в обществе. Лидер, легко устанавливает контакты, но с трудом поддерживает. Импульсивен, склонен к конфликтам. В центре внимания, пользуются уважением, легко устанавливают контакты с трудом устанавливает, но легко поддерживает знакомство. Предпочитает быть в стороне.

Настроение. Склонен к бурным эмоциональным вспышкам, резким сменам настроения. Неуравновешен. Сравнительно легко переживает неудачи и неприятности. Слабое внешнее выражение душевного состояния. Более или менее постоянное настроение. Легко ранимый человек, склонен глубоко переживать даже незначительные неудачи, но внешне сдержан.

Работа Способен отдаваться делу с исключительной страстностью. Быстро включается в работу. В работу включается быстро, но до конца доводит при наличии интереса. Предпочитает все новое. Медленно включается в работу, но зато способен выдерживать значительные нагрузки. Быстро переутомляется. Характерно тщательное планирование и самоконтроль, поэтому в его работе мало ошибок.

Речь Громкая, резкая, бывает грубой. Живая, эмоциональная. Спокойная, размеренная, с паузами. Тихая, может снижаться до шепота.

Память быстро запоминает, быстро забывает. Хорошая, схватывает на лету. Запоминает медленно, помнит долго. Запоминает быстро за счет высокой способности к анализу.

Внимание Развито переключение, быстро сосредотачивается. Развиты переключение, распределение, быстро сосредотачивается. Развиты устойчивость. Познавательная сфера может развиваться.

Задание № 2. Диагностика коммуникативных и организаторских склонностей (КОС-2)

Шкалы: коммуникативные склонности, организаторские склонности

Методика по определению коммуникативных и организаторских склонностей содержит 40 вопросов. На каждый вопрос следует ответить «да» или «нет». Если вы затрудняетесь в выборе ответа, необходимо все-таки склониться к соответствующей альтернативе (+) или (-). Время на выполнение методики 10-15 минут.

Тестовый материал

1. Есть ли у вас стремление к изучению людей и установлению знакомств с различными людьми?
2. Нравится ли вам заниматься общественной работой?
3. Долго ли вас беспокоит чувство обиды, причиненной вам кем-либо из ваших товарищей?
4. Всегда ли вам трудно ориентироваться в создавшейся критической ситуации?
5. Много ли у вас друзей, с которыми вы постоянно общаетесь?
6. Часто ли вам удается склонить большинство своих товарищей к принятию ими вашего мнения?
7. Верно ли, что вам приятнее и проще проводить время за книгами или за каким-нибудь другим занятием, чем с людьми?
8. Если возникли некоторые помехи в осуществлении ваших намерений, легко ли вам отказаться от своих намерений?
9. Легко ли вы устанавливаете контакты с людьми, которые старше вас по возрасту?
10. Любите ли вы придумывать или организовывать со своими товарищами различные игры и развлечения?
11. Трудно ли вам включаться в новые для вас компании (коллективы)?
12. Часто ли вы откладываете на другие дни дела, которые нужно было выполнить сегодня?
13. Легко ли вам удается устанавливать контакты и общаться с незнакомыми людьми?
14. Стремитесь ли вы добиться того, 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, обязательств, обязанностей?
17. Стремитесь ли вы при удобном случае познакомиться и побеседовать с новым человеком?
18. Часто ли при решении важных дел вы принимаете инициативу на себя?
19. Раздражают ли вас окружающие люди и хочется ли вам побыть одному?
20. Правда ли, что вы плохо ориентируетесь в незнакомой для вас обстановке?
21. Нравится ли вам постоянно находиться среди людей?
22. Возникает ли у вас раздражение, если вам не удастся закончить начатое дело?
23. Испытываете ли вы затруднение, если приходится проявить инициативу, чтобы познакомиться с новым человеком?
24. Правда ли, что вы утомляетесь от частого общения с товарищами?
25. Любите ли вы участвовать в коллективных играх?
26. Часто ли вы проявляете инициативу при решении вопросов, затрагивающих интересы ваших товарищей?

27. Правда ли, что вы чувствуете себя неуверенно среди незнакомых людей?
28. Верно ли, что вы редко стремитесь доказать свою правоту?
29. Полагаете ли вы, что вам не представляет особого труда внести оживление в малознакомую группу?
30. Принимаете ли вы участие в общественной работе в школе (на производстве)?
31. Стремитесь ли вы ограничить круг своих знакомых?
32. Верно ли, что вы не стремитесь отстаивать свое мнение или решение, если оно не сразу было принято товарищами?
33. Чувствуете ли вы себя непринужденно, попав в незнакомый коллектив?
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 своих товарищей?
39. Часто ли вы смущаетесь, чувствуете неловкость при общении с малознакомыми людьми?
40. Правда ли, что вы не очень уверенно чувствуете себя в окружении большой группы своих товарищей?

Ключ к тесту

Коммуникативные склонности Ответы (+) да 1, 5, 9, 13, 17, 21, 25, 29, 33, 37 (-) нет 3, 7, 11, 15, 19, 23, 27, 31, 35, 39

Организаторские склонности (+) да 2, 6, 10, 14, 18, 22, 26, 30, 34, 38 (-) нет 4, 8, 12, 16, 20, 24, 28, 32, 36, 40

Обработка результатов теста

Определяются уровни коммуникативных и организаторских склонностей в зависимости от набранных баллов по этим параметрам. Максимальное количество баллов отдельно по каждому параметру – 20. Подсчитываются баллы отдельно по коммуникативным и отдельно по организаторским склонностям с помощью ключа для обработки данных «КОС-2».

За каждый ответ «да» или «нет» для высказываний, совпадающих с отмеченными в ключе отдельно по соответствующим склонностям, приписывается один балл. Экспериментально установлено пять уровней коммуникативных и организаторских склонностей. Примерное распределение баллов по этим уровням показано ниже.

Уровни коммуникативных и организаторских склонностей

Сумма баллов	1-4	5-8	9-12	13-16	17-20
Уровень	Очень низкий	Низкий	Средний	Высокий	Высший

Испытуемые, получившие оценку **1-4 балла**, характеризуются низким уровнем проявления коммуникативных и организаторских склонностей.

Набравшие **5-8** баллов имеют коммуникативные и организаторские склонности на уровне ниже среднего. Они не стремятся к общению, предпочитают проводить время наедине с собой. В новой компании или коллективе чувствуют себя скованно. Испытывают трудности в установлении контактов с людьми. Не отстаивают своего мнения, тяжело переживают обиды. Редко проявляют инициативу, избегают принятия самостоятельных решений.

Для испытуемых, набравших **9-12** баллов, характерен средний уровень проявления коммуникативных и организаторских склонностей. Они стремятся к контактам с людьми, отстаивают свое , однако потенциал их склонностей не отличается высокой устойчивостью. Требуется дальнейшая воспитательная работа по формированию и развитию этих качеств личности.

Оценка **13-16** баллов свидетельствует о высоком уровне проявления коммуникативных и организаторских склонностей испытуемых. Они не теряются в новой обстановке, быстро находят друзей, стремятся расширить круг своих знакомых, помогают близким и друзьям, проявляют инициативу в общении, способны принимать решения в трудных, нестандартных ситуациях.

Высший уровень коммуникативных и организаторских склонностей (**17-20 баллов**) у испытуемых свидетельствует о сформированной потребности в коммуникативной и организаторской деятельности. Они быстро ориентируются в трудных ситуациях, непринужденно ведут себя в новом коллективе. Инициативны. Принимают самостоятельные решения. Отстаивают свое мнение и добиваются принятия своих решений. Любят организовывать игры, различные мероприятия.

Раздел 2. Функции общения

Тема 2.1 Коммуникативная функция общения

Практическая работа № 2.

1. Тема: Отработка навыков эффективной передачи информации собеседнику.
2. Цели: показать особенности передачи информации.
3. Количество часов на выполнение работ: 2
4. Содержание задания: сюжетно-ролевая игра, кейс-задание в парах.
5. Порядок выполнения практической работы: в соответствии с ролью зачитывается текст, работа в парах.
6. Формируемые компетенции: ОК 03, 04, 05, 06.
7. Критерии оценки:

5 баллов – выполнены все 2 задания, есть четкое осознание полученных результатов, может дать четкую характеристику выполненному заданию, сделаны выводы и понятны рекомендации для себя.

4 балла - выполнены все 2 задания, есть четкое осознание полученных результатов;

3 балла – выполнено 1 задание, есть четкое осознание полученных результатов;

2 балла – задания не выполнены.

Задание № 1. Ролевая игра «сержант»

1. Тема (проблема): процесс словесного оформления мыслей и их понимания порождает деформацию смысла сообщения. При передаче информации вербально, частично искажается смысл информации, частично происходит ее потеря, следовательно, искажается восприятие информации собеседником.
2. Концепция игры: студентам раздаются роли, текст читается в зависимости от ролей разыгрывается ситуация.
3. Роли: «капитан», «сержант», «капрал», «рядовые солдаты»
4. Ожидаемый результат:

Капитан – адъютанту.

«Как вы знаете, завтра произойдет солнечное затмение, а это бывает не каждый день. Соберите личный состав в 6 ч утра на плацу, в походной одежде. Они смогут наблюдать это явление, а я дам им необходимые объяснения. Если будет идти дождь, то наблюдать будет нечего, в таком случае оставьте людей в казарме».

Адъютант – сержанту:

«По приказу капитана, завтра утром произойдет солнечное затмение в походной одежде. Капитан на плацу даст необходимые объяснения, а это бывает не каждый день. Если будет идти дождь, наблюдать будет нечего, тогда явление состоится в казарме».

Сержант – капралу:

«По приказу капитана, завтра утром в 6 часов затмение на плацу людей в походной одежде. Капитан даст необходимые объяснения насчет этого редкого явления, если будет дождливо, что бывает не каждый день».

Капрал – солдатам:

«Завтра в самую рань, в 6 ч, солнце на плацу произведет затмение капитана в казарме. Если будет дождливо, то это редкое явление состоится в походной одежде, а это бывает не каждый день».

Таким образом наглядно показана потеря информации.

Вывод: при передаче сообщения информация должна быть четкая, конкретная и ориентирована на собеседника.

Кейс-задание отработка приема и передачи информации

Задание № 2. Упражнение на передачу информации без потери содержания.

Участники объединяются в пары.

«Сейчас каждый из вас по очереди расскажет своему партнеру какую-нибудь историю. Лучше если это будет история с законченным сюжетом, раскрывающая различные чувства, переживания ее участников, психологические проблемы, коллизии, т.е. не следует ограничиваться простым повествованием: я встал, умылся, позавтракал, оделся, вышел из дома, подождал автобус и т.д. Но это должна быть такая история, которую вы могли бы рассказать всем нам. У каждого из напарников будет по 3 минуты, чтобы рассказать свою историю. Я буду следить за временем и скажу вам, когда оно закончится для первого рассказчика, а когда – для второго». Участники группы рассказывают друг другу свои истории. «Теперь в каждой из пар один из партнеров переходит по кругу (по часовой стрелке) в другую пару. В новых парах вы рассказываете друг другу те истории, которые услышали от своих партнеров в предыдущих парах».

После того как истории рассказаны, все возвращаются в круг, и тренер предлагает каждому рассказать ту историю, которую он услышал во второй раз. После каждого рассказа преподаватель обращается к тому, от кого рассказчик услышал эту историю, и к тому, кто рассказал ее в первый раз, т.е. к автору истории с вопросами: «Что оказалось упущенным из того, что вы рассказали? Что искажено?», «Может быть появилось что-то новое, то, о чем вы не говорили?».

Интерактивная функция общения

Практическая работа № 3.

1. Тема: Типы позиций взаимодействия в общении и их отработка.
2. Цели: выявить наиболее используемые позиции взаимодействия.
3. Количество часов на выполнение работ: 2
4. Содержание задания: тест, ситуационные задачи.
5. Порядок выполнения: обучающимся зачитываются тестовые вопросы и предлагается выбрать наиболее подходящий вариант. В соответствии с результатами дается характеристика.
6. Формируемые компетенции: ОК 03, 04, 05, 06, 09.
7. Критерии оценки:

5 баллов – выполнены все 2 задания, есть четкое осознание полученных результатов, может дать четкую характеристику каждому типу темперамента и уровню способностей.

4 балла - выполнены все 2 задания, есть четкое осознание полученных результатов

3 балла – выполнено 1 задание, есть четкое осознание полученных результатов

2 балла – задания не выполнены.

Задание № 1. Тест. «Родитель - Взрослый - Ребенок»

Попробуйте оценить, как сочетаются эти три «Я» в вашем поведении. Для этого оцените приведенные высказывания в баллах от 1 до 10.

1. Мне порой не хватает выдержки.
2. Если мои желания мешают мне, то я умею их подавлять.
3. Родители, как более зрелые люди, должны устраивать семейную жизнь своих детей.
4. Я иногда преувеличиваю свою роль в каких-либо событиях.
5. Меня провести нелегко.
6. Мне бы понравилось быть воспитателем.
7. Бывает, мне хочется подурочиться, как маленькому.
8. Думаю, что я правильно понимаю все происходящие события.
9. Каждый должен выполнять свой долг.
10. Нередко я поступаю не как надо, а как хочется.
11. Принимая решение, я стараюсь продумать его последствия.
12. Младшее поколение должно учиться у старшего, как ему следует жить.
13. Я, как и многие люди, бываю обидчив.
14. Мне удастся видеть в людях больше, чем они говорят о себе.
15. Дети должны безусловно следовать указаниям родителей.
16. Я - увлекающийся человек.
17. Мой основной критерий оценки человека - объективность.

18. Мои взгляды непоколебимы.
19. Бывает, что я не уступаю в споре лишь потому, что не хочу уступать.
20. Правила оправданы лишь до тех пор, пока они полезны.
21. Люди должны соблюдать правила независимо от обстоятельств.

Подсчитайте отдельно сумму баллов по строкам таблицы: 1,

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

Расположите соответствующие символы в порядке убывания веса. Если у вас получилась формула ВДР, то вы обладаете развитым чувством ответственности, в меру импульсивны, непосредственны и не склонны к назиданиям и поучениям. Вам можно пожелать лишь сохранить эти качества и впредь. Они помогут вам в любом деле, связанном с общением, коллективным трудом, творчеством.

Хуже, если на первом месте стоит Р, категоричность и самоуверенность противопоказаны, например, педагогу, организатору, словом, всем, кто в основном имеет дело с людьми, а не с машинами.

Сочетание РДВ порой способно осложнить жизнь обладателю такой характеристики. «Родитель» с детской непосредственностью режет «правду-матку», ни в чем не сомневаясь.

Д во главе приоритетной формулы - вполне приемлемый вариант, скажем, для научной работы.

Эйнштейн, например, однажды шутливо объяснил причины своих научных успехов тем, что он развивался медленно и над многими вопросами задумывался лишь тогда, когда люди обычно перестают о них думать.

Но детская непосредственность хороша до определенных пределов. Если она начинает мешать делу, то, значит, пора взять свои эмоции под контроль.

Задание № 2. Ситуационные задачи

Студентам предлагаются задачи, содержащие конкретные ситуации. Ситуации, описанные в задачах, они должны оценить на основе транзактного анализа. Решение задач обсуждается в учебной группе.

1. Проведите анализ межличностного взаимодействия и оцените его конфликтность в следующей ситуации.

Предприниматель обращается к налоговому инспектору: «На каком основании вы наложили штраф?». Инспектор: «Давайте разберемся». И, используя документы, разъясняет причину штрафа.

2. Проведите анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в следующей ситуации.

Руководитель спрашивает у своего заместителя: «Как вы думаете, что нужно сделать, чтобы исключить опоздания на работу сотрудников?». Заместитель: «У меня есть некоторые соображения по этому поводу».

3. Проведите транзактный анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в следующей ситуации.

Руководитель обращается к своему заместителю со словами и упреками: «Вы не смогли обеспечить своевременность выполнения поставленной задачи». Заместитель: «Меня отвлекли семейные обстоятельства»

4. Проведите анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в следующей ситуации.

Начальник отдела в конце рабочего дня обращается к сотруднику с просьбой остаться после работы для составления срочного отчета. Сотрудник отказывается, ссылаясь на усталость и на то, что рабочий день уже закончился.

Перцептивная функция общения

Практическая работа № 4.

1. Тема: Сенсорные каналы, их диагностика и использование в общении.
2. Цели: определить тип определить ведущий сенсорный канал.
3. Количество часов на выполнение работ: 2
4. Содержание задания: тестовые задания
5. Оснащение: лист бумаги, ручка.
6. Порядок выполнения практической работы: обучающимся зачитываются тестовые вопросы и предлагается выбрать наиболее подходящий вариант. В соответствии с результатами дается краткая характеристика.
7. Формируемые компетенции: ОК 03, 04, 05, 06, 09.
8. Критерии оценки:

5 баллов – выполнен тест, есть четкое осознание полученных результатов, может дать четкую характеристику каждому сенсорному типу, разработать для себя рекомендации.

4 балла - выполнены тест, есть четкое осознание полученных результатов

3 балла – выполнен тест.

2 балла – задания не выполнены.

Задание № 1. Диагностика сенсорных каналов по тесту С. Ефремцевой на определение доминирующей перцептивной модальности аудиал, визуал, кинестетик.

Инструкция к тесту.

Прочитайте предлагаемые утверждения.

Поставьте знак "+", если Вы согласны с данным утверждением, и знак "-", если не согласны.

Тестовый материал (вопросы).

1. Люблю наблюдать за облаками и звездами.
2. Часто напеваю себе потихоньку.
3. Не признаю моду, которая неудобна.
4. Люблю ходить в сауну.
5. В автомашине цвет для меня имеет значение.
6. Узнаю по шагам, кто вошел в помещение.
7. Меня развлекает подражание диалектам.
8. Внешнему виду придаю серьезное значение.
9. Мне нравится принимать массаж.
10. Когда есть время, люблю наблюдать за людьми.
11. Плохо себя чувствую, когда не наслаждаюсь движением.
12. Видя одежду в витрине, знаю, что мне будет хорошо в ней.
13. Когда услышу старую мелодию, ко мне возвращается прошлое.
14. Люблю читать во время еды. 15. Люблю поговорить по телефону.
16. У меня есть склонность к полноте.
17. Предпочитаю слушать рассказ, который кто-то читает, чем читать самому.
18. После плохого дня мой организм в напряжении.
19. Охотно и много фотографирую.
20. Долго помню, что мне сказали приятели или знакомые.
21. Легко могу отдать деньги за цветы, потому что они украшают жизнь.
22. Вечером люблю принять горячую ванну.
23. Стараюсь записывать свои личные дела.
24. Часто разговариваю с собой.
25. После длительной езды на машине долго прихожу в себя.

26. Тембр голоса многое мне говорит о человеке.
27. Придаю значение манере одеваться, свойственной другим.
28. Люблю потягиваться, расправлять конечности, разминаться.
29. Слишком твердая или слишком мягкая постель для меня мука.
30. Мне нелегко найти удобную обувь.
31. Люблю смотреть теле- и видеофильмы.
32. Даже спустя годы могу узнать лица, которые когда-либо видел.
33. Люблю ходить под дождем, когда капли стучат по зонтику.
34. Люблю слушать, когда говорят.
35. Люблю заниматься подвижным спортом или выполнять какие-либо двигательные упражнения, иногда и потанцевать.
36. Когда близко тикает будильник, не могу уснуть.
37. У меня неплохая стереоаппаратура.
38. Когда слушаю музыку, отбиваю такт ногой.
39. На отдыхе не люблю осматривать памятники архитектуры.
40. Не выношу беспорядок.
41. Не люблю синтетических тканей.
42. Считаю, что атмосфера в помещении зависит от освещения.
43. Часто хожу на концерты.
44. Пожатие руки много говорит мне о данной личности.
45. Охотно посещаю галереи и выставки.
46. Серьезная дискуссия – это интересно.
47. Через прикосновение можно сказать значительно больше, чем словами.
48. В шуме не могу сосредоточиться.

Ключ к тесту аудиал, визуал, кинестетик. •

Визуальный канал восприятия: 1, 5, 8, 10, 12, 14, 19, 21, 23, 27, 31, 32, 39, 40, 42, 45.

• Аудиальный канал восприятия: 2, 6, 7, 13, 15, 17, 20, 24, 26, 33, 34, 36, 37, 43, 46, 48.

• Кинестетический канал восприятия: 3, 4, 9, 11, 16, 18, 22, 25, 28, 29, 30, 35, 38, 41, 44, 47.

Уровни перцептивной модальности (ведущего типа восприятия) :

- 13 и более – высокий;
- 8-12 – средний;
- 7 и менее – низкий.

Интерпретация результатов:

Подсчитайте, количество положительных ответов в каждом разделе ключа. Определите, в каком разделе больше ответов "да" ("+"). Это Ваш тип ведущей модальности. Это ваш главный тип восприятия. Визуал. Часто употребляются слова и фразы, которые связаны со зрением, с образами и воображением. Например: “не видел этого”, “это, конечно, проясняет все дело”, “заметил прекрасную особенность”. Рисунки, образные описания, фотографии значат для данного типа больше, чем слова. Принадлежащие к этому типу люди моментально схватывают то, что можно увидеть: цвета, формы, линии, гармонию и беспорядок. Кинестетик. Тут чаще в ходу 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 этого типа касаются, главным образом, того, что относится к прикосновению, интуиции, догадке. В разговоре их интересуют внутренние переживания. Аудиал. “Не понимаю, что мне говоришь”, “это известие для меня...”, “не выношу таких громких мелодий” – вот характерные высказывания для людей этого типа; огромное значение для них имеет все, что акустично: звуки, слова, музыка, шумовые эффекты. Несмотря на то, что основных каналов восприятия существует три, человек обрабатывает свой жизненный опыт четырьмя способами. Ведь существует еще и цифровой канал – некий внутренний монолог, связанный со словами и числами. Дигитал (он же дискрет) – весьма своеобразный и достаточно редко встречающийся типаж, которому свойственно особое восприятие мира. Выражения эмоций, разговоров о чувствах, красочного описаний картин природы и т.п. от дискретов дожидаться сложно. Этот тип ориентирован, прежде всего, на логику, смысл и функциональность. В разговоре с дискретом складывается

впечатление, что он как будто ничего не чувствует, но много знает, и еще больше – стремится узнать, осмыслить, понять и разложить по полочкам. Но это совсем не так! Люди с дигитальным каналом восприятия как раз невероятно чувствительны и ранимы. Среди представителей этого типа особенно много шахматистов, программистов, а также всевозможных исследователей и ученых. В их лексиконе часто встречаются выражения: "где тут логика?", "надо проанализировать ситуацию", "итак, методом исключения мы выясняем..." Поскольку дискреты воспринимают мир через логическое осмысление, общаться с ними стоит именно с помощью логических доводов, желательно еще и подкрепленных статистическими данными.

Отличительные признаки Визуальный тип Способ получения информации Посредством зрения – благодаря использованию наглядных пособий или непосредственно наблюдая за тем, как выполняются соответствующие действия Восприятие окружающего мира Восприимчивы к видимой стороне окружающего мира; испытывают жгучую потребность в том, чтобы мир вокруг них выглядел красиво; легко отвлекаются и впадают в беспокойство при виде беспорядка На что обращают внимание при общении с людьми На лицо человека, его одежду и внешность Речь Описывают видимые детали обстановки – цвет, форму, размер и внешний облик вещей Движения глаз Когда о чем-нибудь размышляют, обычно смотрят в потолок; когда слушают, испытывают потребность смотреть в глаза говорящему и хотят, чтобы те, кто их слушают, также смотрели им в глаза Память Хорошо запоминают зримые детали обстановки, а также тексты и учебные пособия, представленные в печатном или графическом виде

Отличительные признаки Аудиальный тип Способ получения информации Посредством слуха – в процессе разговора, чтения вслух, спора или обмена мнениями со своими собеседниками Восприятие окружающего мира Испытывают потребность в непрерывной слуховой стимуляции, а когда вокруг тихо, начинают издавать различные звуки – мурлычат себе под нос, свистят или сами с собой разговаривают, но только не тогда, когда они заняты учебой, потому что в эти минуты им необходима тишина; в противном случае им приходится отключаться от раздражающего шума, который исходит от других людей На что обращают внимание при общении с людьми На имя и фамилию человека, звук его голоса, манеру его речи и сказанные им слова Речь Описывают звуки и голоса, музыку, звуковые эффекты и шумы, которые можно услышать в окружающей их обстановке, а также пересказывают то, что говорят другие люди Движения глаз Обычно смотрят то влево, то вправо и лишь изредка и ненадолго заглядывают в глаза говорящему Память Хорошо запоминают разговоры, музыку и звуки

Отличительные признаки Кинестетический тип Способ получения информации Посредством активных движений скелетных мышц – участвуя в подвижных играх и занятиях, экспериментируя, исследуя окружающий мир, при условии, что тело постоянно находится в движении Восприятие окружающего мира Привыкли к тому, что вокруг них кипит деятельность; им необходим простор для движения; их внимание всегда приковано к движущимся объектам; зачастую их отвлекает и раздражает, когда другие люди не могут усидеть на месте, однако им самим необходимо постоянно двигаться На что обращают внимание при общении с людьми На то, как другой себя ведет; что он делает и чем занимается Речь Широко применяют слова, обозначающие движения и действия; говорят в основном о делах, победах и достижениях; как правило, немногословны и быстро переходят к сути дела; часто используют в разговоре свое тело, жесты, пантомимику Движения глаз Им удобнее всего слушать и размышлять, когда их глаза опущены вниз и в сторону; они практически не смотрят в глаза собеседнику, поскольку именно такое положение глаз позволяет им учиться и одновременно действовать; но если поблизости от них происходит суета, их взгляд неизменно направляется в ту сторону Память Хорошо запоминают свои и чужие поступки, движения и жесты

Неформальный вариант теста: можно определить основной канал восприятия следующим образом. Спросите его (или себя), как бы он (вы) хотел(и) провести отпуск (абстрактный отпуск, "отпуск мечты"). А теперь проследите, в какую сторону он (вы) отвели глаза, прежде чем сформулировали ответ. В зависимости от направления взгляда можно сказать, какие образы создает человек: визуальные, аудиальные или кинестетические (тактильные).

1. Если взгляд направлен вверх, то это говорит о формировании зрительных образов, рисовании картинки – визуал.
2. Если взгляд направлен вниз, то это означает, что человек пытается прислушаться к своим чувствам и ощущениям –

кинестетик. 3. Если взгляд направлен прямо, либо влево или вправо, без смещений вверх-вниз (как бы в сторону ушей), то это говорит о формировании звуковых образов – аудиал. Для точности постарайтесь найти ответы на большее количество вопросов. Они могут быть любыми, например: "Как вы хотели бы отметить Новый год?", "Какие планы на ближайшие выходные?", "Вспомнить самое приятное событие за последний месяц" и т.д. Чтобы определиться окончательно, то внимательно проанализируйте ответы на заданные вопросы. Например, если на вопрос: "Где лучше провести отпуск?", человек при ответе использует следующие эпитеты: 1. Лазурное море, желтый песок, вид на горы из окна, яркое солнце, загорелые девушки в купальниках и другие зрительные образы, то вероятно человек – визуал. 2. Теплый бриз, запах моря, горячий песок, жар на теле от загара, расслабление, спа-отель и т.д., то, скорее всего, человек – кинестетик. 3. Шум волн, тишина на рассвете, крик чаек, зажигательная музыка, свист ветра и т.д., то человек – аудиал. Визуалам крайне сложно запомнить информацию на слух, а кинестетик вряд ли сможет оценить вашу новую причёску (оценит визуал), а вот парфюм или умение делать массаж – запросто! Аудиал/кинестетик обращаясь к визуалу для лучшего донесения информации могут сказать что-то типа: "Для меня твоё словесно/тактильное молчание, как для тебя чёрная комната, непроглядная темнота, где ничего не видно".

Практическая работа № 5.

1. Тема: Эффективные техники самопрезентации.
2. Цели: научиться эффективно представлять себя.
3. Количество часов на выполнение работ: 2
4. Содержание задания: кейс-задание
5. Оснащение: лист бумаги, ручка.
6. Порядок выполнения практической работы: в соответствии с правилами составить и провести эффективную самопрезентацию.
7. Формируемые компетенции: ОК 03, 04, 05, 06, 09.
8. Критерии оценки:

5 баллов – все правила самопрезентации учтены в выступлении.

4 балла – учтены не менее 6 правил эффективного выступления

3 балла – учтены только 4 правила эффективного выступления

2 балла – правила эффективного выступления не учтены.

Задание № 1. Кейс-задание: эффективные техники самопрезентации

В соответствии с нижеприведенными правилами подготовить речь и выступить перед группой

Правило № 1- имя. С кем бы Вы ни общались, как бы Вы ни общались (в личной беседе, по телефону, через переписку) ключом к сердцу и памяти собеседника всегда будет имя. Точнее имена: Ваше имя и его имя. Начиная разговор, всегда представляйтесь! Каким бы обаятельным и запоминающимся человеком Вы ни были, как бы красочно ни говорили, без имени Вы - никто. Представьте себе такую картину: Человек живёт в Городе, по вечерам гуляет по Проспекту, любит Памятник. Ну, как, яркая картина? А вроде бы всё есть, предмет и действие, подлежащее и сказуемое и даже обстоятельства. А чего не хватает? Совершенно, верно, Имени. Стоит добавить имена и образы обретут потерянные краски. Пётр Иванович живёт в Петербурге, по вечерам гуляет по Невскому, любит памятник Екатерине II... Так же и человек, забывший представиться, помимо своей воли вливается в серую безликую массу.

Представляйтесь, даже если на Вас одет бейдж. Произнося своё имя, Вы акцентируете на нём внимание собеседника и побуждаете его к ответному представлению. Зачем? Ответ прост, его имя за время беседы должно стать Вашим самым употребляемым словом.

Пожалуйста, произнесите своё имя вслух три раза. Звучит как музыка, не так ли? Так думает каждый! Психологами было установлено, что самое приятное для человека слово — это его собственное имя. Поэтому, когда Вы хотите произвести положительное впечатление на

собеседника, показав своё расположение к нему, заинтересованность и дружелюбие, старайтесь называть его по имени как можно чаще.

Правило №2 - внешний имидж. Одежде следует уделять особое внимание, но она не должна становиться самоцелью, т.е. одежда должна быть не просто модной, красивой и дорогой, она должна быть выражением Вашего внутреннего мира. Здесь важно найти золотую середину между модными тенденциями и собственными предпочтениями. Почти при любом виде деятельности обязательным является деловой стиль. При выборе цвета ищем всё ту же золотую середину. Если одеться только в чёрное, белое и серое, то возникнет образ серого человека из толпы. Если вся одежда броская, то собеседник будет больше обращать внимание на Вашу одежду, чем на Вас, что хорошо лишь в шпионских фильмах, когда стараются избежать узнавания при следующей встрече.

Правило №3 Как известно «вначале было слово», поэтому всегда тщательно продумываете свою речь. В первую очередь надо выбросить все жаргонизмы, слова паразиты и сленг, всё это загрязняет Вашу речь и отвлекает от её содержания. Затем желательно избавиться от профессиональных терминов, непонятных большинству. Ведь Ваша задача донести нужную информацию до сведения собеседника, а не пустить пыль в глаза.

Правило №4 А теперь самое главное, постарайтесь убрать из своей речи все отрицательные слова и высказывания. Ваш образ должен содержать только позитив. Выбирая между утвердительной и отрицательной формой высказывания, Вы задаёте тон всей беседе, влияя на восприятие информации. Например, на одном из тренингов девушка рассказывала о себе. На вопрос о знании английского языка она ответила: «Я не очень хорошо знаю английский язык, его плохо давали в школе и в университете, потом я пошла на курсы, но так их и не закончила». Правда, конечно, вещь замечательная, всегда необходимо стремиться создать себе имидж человека открытого и правдивого, но даже самую горькую правду надо уметь подать под сладким соусом. В данном примере дважды употреблена отрицательная частица «не» и слово «плохо», которое также несёт в себе отрицательный заряд.

А теперь представьте себе, что девушка ответила так: «Я знаю английский язык на уровне pre-intermediate, я изучала его в школе и университете, потом год ходила на курсы». Как видите, информация не изменилась, зато изменилось наше восприятие, теперь мы оцениваем её знания значительно выше, хотя она и не погрешила против истины.

Правило №5, но иногда без частицы «не» всё же не обойтись. Положительный образ создаётся тогда, когда людям комфортно с Вами общаться. Чтобы достичь этой заветной цели постарайтесь ввести в свою речь так называемые «Я-высказывания». Например, вместо того чтобы сказать: «Вы меня неправильно поняли», лучше сказать: «Я, наверно, не совсем точно объяснил Вам суть дела». Первое высказывание может восприниматься собеседником как выпад в его сторону, в ответ на который Вы, скорее всего, увидите отрицательную реакцию. В результате, Вы, скорее всего, потеряете возможность разъяснить нужный аспект дела, ведь никто не любит признавать свои ошибки. Употребив «Я-высказывание», Вы получите внимательного и расположенного к Вам слушателя.

Правило №6 Важнейшим аспектом самопрезентации является неречевая коммуникация, то есть всё то, что мы говорим бессловесно. Самым главным здесь является избегание закрытых поз, проще говоря, скрещенных рук и ног. Сложность состоит в том, что контролировать надо не только себя, но и собеседника, поскольку поза не только говорит о том, как человек воспринимает Ваши слова, но и влияет на его восприятие. Если Вы видите, что Ваш собеседник «закрылся» (к примеру, скрестил руки на груди), необходимо незаметно помочь ему сменить позу: вручить ему что-то, пожать ему руку или применить метод, известный в НЛП, как «ведение» собеседника. Метод «ведения» заключается в том, что сначала Вы «отзеркаливаете» позу оппонента, подстраиваетесь под его дыхание и манеру речи. Затем

медленно меняете позу на открытую, собеседник должен неосознанно повторить Ваши действия, если этого не произошло, повторите эти действия ещё раз.

Правило №7 Когда Вы разобрались со своим речевым и неречевым поведением, самое время задуматься над вечными вопросами «Кто я? Что я делаю?». Вы должны обязательно подготовить себе так называемую «лифтовую» речь, то есть в любое время дня и ночи уметь рассказать в доступных словах о себе, своей профессии и своей фирме. Иногда бывает, что человек с лёгкостью отвечает на каверзные вопросы, а при ответе на элементарный вопрос «Чем Вы занимаетесь?» отвечают не совсем верно. При ответе на такие вопросы существуют 2 типичные ошибки:

Очень общий ответ. «Я - менеджер». Дать такой ответ, всё равно, что ничего не сказать, поскольку сейчас даже уборщика называют cleaning manager. К тому же после такого ответа может создаться впечатление, что Вы не считаете свою работу важной.

Слишком узкий ответ. «В мои обязанности входит...» Такой ответ утомляет слушателя, поскольку в нём содержится слишком много ненужных деталей. Помимо всего прочего такой ответ упрощает суть вашей деятельности и принижает её, низводит профессию до списка элементарных действий, доступных каждому.

Ваша «лифтовая» речь должна давать исчерпывающую информацию о профессии, оставляя при этом какую-нибудь недосказанность, загадку. Итак, при создании «лифтовой» речи опять ищем золотую середину. Сначала ответьте сами себе на вопрос: «Какая от моей деятельности польза фирме?». То есть говорите не отдельно о своей работе, а рассказывайте о деятельности фирмы в целом и своей работе

Раздел 3. Психологические особенности общения

Тема 3.1. Средства общения

Практическая работа № 6.

1. Тема: Отработка навыков активного слушания.
2. Цели: научиться активно слушать собеседника.
3. Количество часов на выполнение работ: 2
4. Содержание задания: кейс-задание
5. Порядок выполнения практической работы: выполнение упражнения в парах.
6. Формируемые компетенции: ОК 03, 04, 05.
7. Критерии оценки:

5 баллов – все правила активного слушания учтены.

4 балла – учтены не менее 4 правил активного слушания.

3 балла – учтены только 2 правил активного слушания.

2 балла – правила активного слушания не учтены.

Задание № 1. Кейс-задание на отработку навыков активного слушания

Упражнение проводится в парах.

«Сейчас каждый из партнеров по очереди будет рассказывать о какой-то своей проблеме. Задача другого – понять суть проблемы, разобраться в ней, используя при этом только определенные приемы общения: безмолвное слушание, уточнение, пересказ, дальнейшее развитие мыслей собеседника».

Упражнение рассчитано в среднем на 30 минут. Для усиления объективации поведения и, вследствие этого, возрастания тренировочного эффекта, можно дать слушающему участнику карточки, на которых написаны названия перечисленных в инструкции приемов. Каждый раз, прежде чем вступить в беседу, он должен выбрать и показать своему собеседнику карточку с названием приема, который он собирается использовать.

Упражнение можно проводить в «тройках». В этом случае двое беседуют так, как это описано выше, а третий выступает в роли "контролера", его задача – после высказывания первого участника пары (т. е. того, кто рассказывает о своей проблеме) показать второму участнику карточку с названием того приема, который он должен использовать, отвечая собеседнику.

В ходе обсуждения можно обратиться к группе с такими вопросами: «Какие впечатления возникли у вас в ходе беседы?», «Какие приемы вы использовали чаще, какие реже?».

"Использование каких приемов вызывало у вас затруднение?", "Что давало использование приемов?)"

Таким образом, данное упражнение позволяет участникам занятий осознать и проанализировать то, как им удается слушать других людей, какого рода ошибки они при этом допускают и почему. Это упражнение, кроме того, позволяет тренировать умение слушать.

Практическая работа № 7.

1. Тема: Жесты и их интерпретация.
 2. Цели: научиться интерпретировать жесты.
 3. Количество часов на выполнение работ: 2
 4. Содержание задания: составить таблицу.
 5. Оснащение: лист бумаги, ручка.
 6. Порядок выполнения практической работы: заполнить таблицу.
 7. Формируемые компетенции: ОК 03, 04, 05.
 8. Критерии оценки:
- 5 баллов** – таблица составлена полностью и приведенные жесты интерпретированы правильно.
- 4 балла** – есть небольшие неточности в интерпретации жестов.
- 3 балла** – в таблице указано небольшое количество жестов.
- 2 балла** – таблица не составлена.

Составление таблицы: «Жесты и их интерпретация»

	Открытые ладони Жест открытости и правдивости, признания авторитета собеседника, доверия ему. Наилучший жест руками.
	Ладони повернуты к себе Сердечное приглашение к взаимопониманию и более тесному контакту. Слова, идущие от сердца
	Резко поворачивающиеся руки Собеседник старается быть правильно понятым, активно жестикулирует, достаточно откровенен в своих высказываниях.
	Большой и указательный пальцы касаются Сторонник педантичности, корректности, логики. Жест моралиста и наставника. Не путать с жестом "О-кей".
	Ладони вверх, пальцы полу согнуты Притягивающий лидерство, власть. Стремление доминировать и управлять ситуацией.
	Жест сцепленных рук Руки переплетены перед лицом, сигнализируют в неоправданных ожиданиях и попытке скрыть свое негативное отношение.
	Жест сцепленных рук, лежащих на столе или на коленях, если человек сидит Даже если человек улыбается и говорит радостным голосом, жест выдает разочарование и попытку скрыть раздражение.

	<p>Жест "Пирамида" Свидетельствует о самоуверенности, как бы заменяя собой слова "Я все это знаю". Характерен для руководителей в разговоре с подчиненными, для людей, дающих другим наставления.</p>
	<p>Агрессия Взгляд поверх очков выдает критическое отношение к происходящему, заставляет другого собеседника защищаться и оправдываться. Хороша, если человек снимает очки, когда говорит и надевает, когда слушает.</p>
	<p>Покусывание очков Стремление потянуть время, подумать. Успокаивающий жест. Курильщики используют с этой же целью сигареты, а ребенок сосет палец.</p>
	<p>Мыслитель Глубокое раздумье, погруженность в мир собственных мыслей и чувств. Сопровождает принятие окончательного решения.</p>
	<p>Скука Слушатель поддерживает голову рукой, чтобы не 'заснуть'. Полное отсутствие интереса демонстрируется, когда голова полностью лежит в ладонях. Часто при этом начинает постукивать кончиками пальцев или ногой, демонстрируя нетерпение, нежелание дальше слушать. Действительный интерес проявляется, когда рука также слегка прислонена к щеке, но не поддерживает голову. Пальцы полусогнуты.</p>
	<p>Критическая оценка Когда указательный палец показывает вертикально вверх по щеке, а большой палец поддерживает подбородок, это говорит о том, что слушатель негативно или критически оценивает говорящего или ситуацию в целом. Не путать с жестом заинтересованности, когда указательный палец не выставляется.</p>
	<p>Поглаживание подбородка Жест принятия решения. Если после предыдущих оценочных жестов (скука, интерес, критическая оценка) попросить высказать свое мнение, то появляется жест поглаживания подбородка. Лучше не прерывать и не торопить его.</p>
	<p>Авторитарность, агрессивность Стремление командовать, навязать свои правила поведения. Правая рука сжата в кулак и поднята, как для удара. Часто сопровождается угрозами и повышенным тоном голоса.</p>
	<p>Готовность к контакту Ненапряженная поза, голова прямо, спокойное выражение лица, легкая улыбка. Проявление открытости и искренности.</p>
	<p>Слушаю и повинуюсь Готовность к полному подчинению собеседнику, восхищение им. Тело и голова наклонены набок, рука подпирает щеку. Наклоненная на бок голова и улыбка часто свидетельствует об игривом настроении, кокетстве, влюбленности.</p>

	Дым вверх Если человек выпускает дым вверх, то он испытывает положительные чувства: уверенность в себе, превосходство над кем-то, положительная оценка ситуации.
	Дым вниз Если дым выходит вниз, то человек испытывает отрицательные эмоции, негативно оценивает ситуацию, подозревает вас в чем-то нехорошем или пытается сам скрыть какие-то мысли. Если человек выпускает дым вниз и через уголок рта, это говорит о его сильном отрицательном отношении к ситуации и скрытном характере.

Тема 2.1. Социальные межличностные отношения **Практическая работа № 8.**

1.Тема: Самодиагностика.

2. Цели: познакомить обучающихся с методом Дж.. Морено.

3. Количество часов на выполнение работ: 2

4. Содержание задания: социометрический метод Дж. Морено

5. Оснащение: лист бумаги, ручка.

6. Порядок выполнения практической работы: ответить на вопросы и сделать выбор.

7. Формируемые компетенции: ОК 03,04,05.

8. Критерии оценки:

5 баллов – сформировано представление о методе, результаты проанализированы, разработать для себя рекомендации.

4 балла – сформировано представление о методе, есть четкое осознание полученных результатов.

3 балла – задание выполнено.

2 балла – задания не выполнены.

Социометрический метод Дж. Морено

1.Представь, что ваша группа отправляется в самостоятельное и нелегкое путешествие.

Кого бы ты хотел видеть командиром вашей группы?

Кого бы ты никогда не выбрал командиром?

2.Если бы вашей группе пришлось участвовать в школьной олимпиаде по учебным предметам

Кого бы ты хотел видеть капитаном этой команды?

Кого бы ты не стал приглашать в эту команду?

3.У тебя день рождения.

Кого из группы ты бы пригласил к себе на день рождения?

Кого бы ты не стал приглашать?

Результаты опроса интерпретируются и выявляются:

«Звезд» – члены группы, захватывающие «центр сцены», подобно звезде. В высшую группу относят тех, кто получил 6 и более предпочтений;

«Предпочитаемых», которые поддерживают в целом неплохие отношения с большинством членов коллектива – они получают от 3 до 5 выборов;

«Пренебрегаемых», то есть тех, кто поддерживает хорошие отношения с очень узким кругом своих одноклассников или только друг с другом – они получают от 1 до 2 выборов;

«Отвергаемых», то есть тех, кто не принят в коллективе, они не получают положительные выборы.

Практическая работа № 9.

1.Тема: Самодиагностика.

2. Цели: определить групповые роли.

3. Количество часов на выполнение работ: 2
 4. Содержание задания: самодиагностика по тесту Белбина «Групповые роли».
 5. Оснащение: лист бумаги, ручка.
 6. Порядок выполнения практической работы: ответить на вопросы теста и выбрать наиболее подходящий ответ.
 7. Формируемые компетенции: ОК 03,04,05.
 8. Критерии оценки:
- 5 баллов** – выполнен тест, есть четкое осознание полученных результатов, может дать четкую характеристику каждому типу, разработать для себя рекомендации.
- 4 балла** - выполнены тест, есть четкое осознание полученных результатов
- 3 балла** – выполнен тест.
- 2 балла** – задания не выполнены.

Задание № 1. Тест Белбина

Когда люди работают в составе одной группы или команды, каждый из них выполняет роли двух типов: **функциональную**, базирующуюся на профессиональных навыках и практическом опыте, и **командную**, в основе которой лежат личностные особенности.

Командную роль можно рассматривать как характеристику качества применения индивидуальных навыков и опыта, составляющих содержание выполняемой функциональной роли.

Один из известных специалистов в области командообразования Р. Мередит Белбин выделяет девять командных ролей (см. табл. 1). Исследования показали, что каждый член команды играет не одну, а часто две, даже три или четыре командные роли. Необходимо отметить, что их можно считать в равной степени важными для эффективности командной работы, при условии, что они используются в команде в надлежащие периоды времени и наилучшим образом. Для того, чтобы добиться успеха в работе команды, необходимо подбирать людей, обладающих такими качествами, чтобы были задействованы все роли.

Таблица 1- Роли членов команды по Белбину

Роль	Описание роли
"Мыслитель" (генератор идей)	Обладает богатым воображением, новатор, характеризуется повышенной креативностью
"Исполнитель" (реализатор)	Претворяет идеи в практические действия, вносит упорядоченность в деятельность команды
"Доводчик" (завершитель, контролер)	Следит за тем, чтобы задания выполнялись полностью и своевременно
"Оценщик" (аналитик, эксперт)	Исповедует беспристрастный, критический анализ ситуации
"Исследователь ресурсов"	Владеет искусством переговоров и эффективных коммуникаций
"Мотиватор" (формирователь, творец)	Ориентация на решение поставленной задачи, побуждение коллег работать интенсивнее
"Коллективист" (дипломат, душа команды, вдохновитель команды)	Гармонизирует отношения в команде и устраняет разногласия
"Координатор" (председатель)	Четко формулирует цели, социальный лидер
"Специалист"	Обладает редко встречающимися навыками и умениями

Источник: Таблица составлена на основе материала книги: *Belbin R.M. Team Roles at Work. —London: Butterworth — Heinemann, 1993.*

Заметим, что один и тот же человек может играть одновременно несколько ролей. Поэтому можно утверждать, что чем шире спектр ролей, которые способен сыграть человек в команде, тем лучшим командным “игроком” он является.

Тест Белбина состоит из 7 отдельных блоков по 8 вопросов или утверждений, с которыми вы можете согласиться или не согласиться.

На каждый блок у Вас есть 10 очков. Присваивать очки можно не больше, чем 3-м или 4-м утверждениям в блоке. Если Вы согласны с каким-либо утверждением на все 100%, Вы можете отдать ему все 10 очков. При этом одному предложению можно присвоить минимум 2 очка. Проверьте, чтобы сумма всех очков по каждому блоку не превышала 10 баллов.

БЛОК 1. ЧТО Я МОГУ ПРЕДЛОЖИТЬ КОМАНДЕ:

10		Я думаю, что я в состоянии быстро воспринимать и использовать новые возможности
11		Я легко кооперируюсь с людьми разных типов
12		Один из моих главных активов – продуцировать новые идеи
13		Я способен вовлекать людей, которые, по моему мнению, могут сделать большой вклад в достижение групповых целей
14		Мои личные способности эффективно доводить дело до самого конца
15		Я не представляю себе даже временного снижения своей популярности, даже если это приведет к увеличению прибыли
16		Обычно я чувствую, что реалистично и что дееспособно
17		Я способен предложить весомые аргументы в пользу другой линии действий, не провоцируя при этом предубеждений и предвзятости

БЛОК 2. ЧТО ХАРАКТЕРИЗУЕТ МЕНЯ КАК ЧЛЕНА КОМАНДЫ:

20		Я чувствую себя неуютно на собраниях, даже если они четко структурированы и продуманно организованы
21		Я склонен полагаться на людей, которые хорошо аргументируют свою точку зрения еще до того, как она была всесторонне обсуждена
22		Когда группа обсуждает новые идеи, я склонен слишком много говорить
23		Мои личные отношения мешают мне поддерживать коллег с энтузиазмом
24		Когда надо сделать какое-либо дело, некоторые люди считают, что я действую агрессивно и авторитарно
25		Я затрудняюсь брать на себя лидерскую роль, может потому, что слишком чувствителен к чувствам и настроениям группы
26		У меня есть склонность настолько увлекаться собственными идеями, что я забываю о том, что происходит вокруг
27		Мои коллеги считают, что я слишком забочусь о незначительных деталях и боюсь риска, что дело может быть испорчено

БЛОК 3. КОГДА Я РАБОТАЮ С ДРУГИМИ НАД ПРОЕКТОМ:

30		Я могу хорошо влиять на других людей, при этом, не оказывая на них сильного давления
31		Мое «шестое чувство» подсказывает и предохраняет меня от ошибок и инцидентов, которые иногда случаются из-за небрежности
32		Во имя достижения главных целей, я готов ускорять события, не тратя время на обсуждения
33		От меня всегда можно ожидать чего-либо оригинального
34		Я всегда готов поддержать хорошее предложение, которое принесет выгоду всем

35	Я постоянно отслеживаю последние идеи и новейшие достижения
36	Я думаю, что мои способности к суждениям и оценкам могут внести большой вклад в принятие правильных решений
37	На меня всегда можно положиться на завершающем этапе работы

БЛОК 4. МОЕ ОТНОШЕНИЕ И ИНТЕРЕС К ГРУППОВОЙ РАБОТЕ:

40	Я искренне желаю узнать моих коллег получше
41	Я не боюсь ни оспаривать точку зрения другого человека, ни остаться в меньшинстве
42	Обычно я могу доказать несостоятельность неудачного предложения
43	Я думаю, что я способен хорошо выполнить любую функцию ради выполнения общего плана
44	Часто я избегаю очевидных решений и прихожу вместо этого к неожиданным решениям проблемы
45	Я стремлюсь все что я делаю доводить до совершенства
46	Я готов использовать контакты вне группы
47	Хотя я всегда открыт различным точкам зрения, я не испытываю трудностей при принятии решений

БЛОК 5. Я ЧУВСТВУЮ УДОВЛЕТВОРЕНИЕ ОТ РАБОТЫ, ПОТОМУ ЧТО:

50	Мне нравится анализировать ситуации и оценивать возможные направления деятельности
51	Мне интересно находить практические пути решения проблемы
52	Мне приятно чувствовать, что я помогаю созданию хороших отношений на работе
53	Часто я имею сильное влияние на принимаемые решения
54	Я имею открытые, приветливые отношения с людьми, которые могут предложить что-то новенькое
55	Я могу убеждать людей в необходимости определенной линии действий
56	Я чувствую себя хорошо дома, когда я могу уделить максимум внимания заданию
57	Я люблю работать с чем-либо, что стимулирует мое воображение

БЛОК 6. КОГДА ЗАДАНИЕ ТРУДНОЕ И НЕЗНАКОМОЕ:

60	Я откладываю дело на время и размышляю над проблемой
61	Я готов сотрудничать с людьми, которые более позитивно и с большим энтузиазмом относятся к проблеме
62	Я пытаюсь сделать задание проще, подыскивая в группе людей, которые могут взять на себя решение части проблемы
63	Мое врожденное ощущение времени позволяет мне выдерживать сроки выполнения задания
64	Я думаю, мне удастся сохранить ясность мысли и спокойствие
65	Даже под давлением внешних обстоятельств я не отступаю от цели
66	Я готов взять лидерские обязанности на себя, если я чувствую, что группа не прогрессирует
67	Я бы начал дискуссию с целью стимулировать появление новых мыслей, способствующих решению проблемы

БЛОК 7. ПРОБЛЕМЫ, ВОЗНИКАЮЩИЕ ПРИ РАБОТЕ В ГРУППАХ:

70	Я склонен выражать свое нетерпение по отношению к людям, которые стоят на пути развития прогресса (мешают)
----	--

71		Другие могут критиковать меня за то, что я слишком аналитичен и не подключаю интуицию
72		Мое желание убедиться в том, что работа выполняется с высоким качеством, может иногда привести к задержке
73		Мне быстро все надоедает, и я полагаюсь на то, что кто-то из группы стимулирует мой интерес
74		Мне трудно приступить к решению задачи, не имея четкой цели
75		Иногда мне трудно объяснить и описать проблему в комплексе
76		Я знаю, что я требую от других того, что я сам не могу выполнить
77		Я затрудняюсь выразить собственное мнение, когда я нахожусь в очевидной оппозиции к большинству

Подсчет баллов

Перенесите свои очки из каждого блока опросника в таблицу внизу. Проследите, чтобы общая сумма всех баллов в итоговой строке была равна 70. Если итог не равен 70, пересчитайте, пожалуйста, еще раз, где-то была допущена ошибка.

	Реализатор	Координатор	Творец (мотиватор)	Генератор идей	Исследователь	Аналитик	Душа команды	Контролер
1 блок	16	13	15	12	10	17	11	14
2 блок	20	21	24	26	22	23	25	27
3 блок	37	30	32	33	35	36	34	31
4 блок	43	47	41	44	46	42	40	45
5 блок	51	55	53	57	54	50	52	56
6 блок	65	62	66	60	67	64	61	63
7 блок	74	76	70	75	73	71	77	72
Итого								

Реализатор

Характеристика. *Реализаторам* присуще практический здравый смысл и хорошее чувство самоконтроля и дисциплины. Они любят тяжелую работу и преодоление проблем в системном режиме. В большей степени *Реализаторы* являются типичными личностями, чья верность и интерес совпадают с ценностями Компании. Они менее сконцентрированы на преследовании собственных интересов. Тем не менее, им может не хватать спонтанности, и они могут проявлять жесткость и непреклонность.

Функциональность. Они очень полезны компании благодаря своей надежности и прилежанию. Они добиваются успеха, потому что очень работоспособны и могут четко определить то, что выполнимо и имеет отношение к делу. Говорят, что многие исполнители делают только ту работу, которую хотят делать и пренебрегают заданиями, которые находят неприятными. *Реализаторы*, наоборот, будут делать то, что необходимо делу. Хорошие *Реализаторы* часто продвигаются до высоких должностных позиций в управлении благодаря своим хорошим организаторским способностям и компетентности в решении всех важных вопросов.

Координатор

Характеристика. Отличительной чертой *Координаторов* является способность заставлять других работать над распределенными целями. Зрелый, опытный и уверенный, *Координатор* охотно раздает поручения. В межличностных отношениях они

быстро раскрывают индивидуальные наклонности и таланты и мудро их используют для достижения целей команды. Они не обязательно самые умные члены команды, это люди с большим кругозором и опытом, пользующиеся общим уважением команды.

Функциональность. Они хорошо себя проявляют, находясь во главе команды людей с различными навыками и характерами. Они лучше работают совместно с коллегами равными по рангу или позиции, чем с сотрудниками более низких уровней. Их девизом может быть «консультация с контролем». Они верят, что проблему можно решить мирным путем. В некоторых компаниях *Координаторы* могут вступать в конфликты из-за разности во взглядах *Створцами*.

Творец (мотиватор)

Характеристика. Это люди с высоким уровнем мотивации, неисчерпаемой энергией и великой жадой достижений. Обычно, это ярко выраженные экстраверты, обладающие сильной напористостью. Им нравится бросать вызов другим, их цель – победа. Им нравится вести других и подталкивать к действиям. Если возникают препятствия, они быстро находят обходные пути. Своевольные и упрямые, уверенные и напористые, они имеют склонность эмоционально отвечать на любую форму разочарования или крушения планов. Целеустремленные, любящие поспорить. Но им часто не хватает простого человеческого понимания. Их роль самая конкурентная в команде.

Функционирование. Они, обычно, становятся хорошими руководителями благодаря тому, что умеют генерировать действия и успешно работать под давлением. Они умеют легко воодушевлять команду, и очень полезны в группах с разными взглядами, так как способны укротить страсти. *Творцы* способны парить над проблемами такого рода, продолжая лидировать, не считаясь с ними. Они могут легко провести необходимые изменения и не отказываются от нестандартных решений. Отвечая названию, они пытаются навязывать группе некоторые образцы или формы поведения и деятельности. Они являются самыми эффективными членами команды, способными гарантировать позитивные действия.

Генератор идей

Характеристика. *Генераторы идей* являются инноваторами и изобретателями, могут быть очень креативными. Они сеют зерно и идеи, из которых прорастают большинство разработок и проектов. Обычно они предпочитают работать самостоятельно, отделившись от других членов команды, используя свое воображение и часто следуя нетрадиционным путем. Имеют склонность быть интровертами и сильно реагируют как на критику, так и на похвалу. Часто их идеи имеют радикальный характер, и им не хватает практических усилий. Они независимы, умны и оригинальны, но могут быть слабыми в общении с людьми другого уровня или направления.

Функциональность. Основная функция *Генераторов идей* – создание новых предложений и решение сложных комплексных проблем. Они очень необходимы на начальных стадиях проектов или когда проект находится под угрозой срыва. Они обычно являются основателями компаний или организаторами новых производств. Тем не менее, большое количество *Генераторов идей* в одной компании может привести к контр-продуктивности, так как они имеют тенденцию проводить время, укрепляя свои собственные идеи и вступая друг с другом в конфликт.

Исследователь

Характеристика. *Исследователи* - часто энтузиасты и яркие экстраверты. Они умеют общаться с людьми в компании и за ее пределами. Они рождены для ведения переговоров, исследования новых возможностей и налаживания контактов. Хотя, и не являясь генераторами оригинальных идей, они очень легко подхватывают идеи других и развивают их. Они очень легко распознают, что есть в наличии и что еще можно сделать. Их обычно очень тепло принимают в команде благодаря их открытой натуре. Они всегда открыты и любознательны, готовы найти возможности во всем новом. Но, если они не стимулируются другими, их энтузиазм быстро снижается.

Функциональность. Они очень хорошо реагируют и отвечают на новые идеи и разработки, могут найти ресурсы и вне группы. Они самые подходящие люди для установки

внешних контактов и проведения последующих переговоров. Они умеют самостоятельно думать, получая информацию от других.

Аналитик (эксперт)

Характеристика. Это очень серьезные и предусмотрительные люди с врожденным иммунитетом против чрезмерного энтузиазма. Медлительны в принятии решения, предпочитают хорошо все обдумать. Они способны критически мыслить. Они умеют быть пронизательными в суждениях, принимая во внимания все факторы. *Эксперты* редко ошибаются.

Функциональность. *Эксперты* наиболее подходят для анализа проблем и оценки идей и предложений. Они хорошо умеют взвешивать все «за» и «против» предложенных вариантов. По сравнению с другими, *Эксперты* кажутся черствыми, занудными и чрезмерно критичными. Некоторые удивляются, как им удается стать руководителями. Тем не менее, многие *Эксперты* занимают стратегические посты и преуспевают на должностях высшего ранга. Очень редко удача или срыв дела зависит от принятия спешных решений. Это идеальная «сфера» для *Экспертов*, людей, которые редко ошибаются и, в конце концов, выигрывают.

Душа команды

Характеристика. Это люди, пользующиеся наибольшей поддержкой команды. Они очень вежливы, обходительны и общительны. Они умеют быть гибкими и адаптироваться к любой ситуации и разным людям. *Дипломаты* очень дипломатичны и восприимчивы. Они умеют слушать других и сопереживать, очень популярны в команде. В работе они полагаются на чувствительность, но могут столкнуться с трудностью при принятии решений в срочных и неотложных ситуациях.

Функциональность. Роль *Дипломатов* состоит в предотвращение межличностных проблем, появляющихся в команде, и поэтому это позволяет эффективно работать всем ее членам. Избегая трений, они будут идти длинной дорогой, ради того, чтобы обойти их стороной. Они не часто становятся руководителями, тем более, если их непосредственный начальник подчиняется *Творцу*. Это создает климат, в котором дипломатия и восприимчивость людей этого типа является настоящей находкой для команды, особенно при управленческом стиле, где конфликты могут возникать и должны искусственно пресекаться. Такие люди в качестве руководителя не представляют угрозу не для кого и поэтому всегда желанны для подчиненных. *Дипломаты* служат своего рода «смазкой» для команды, а люди в такой обстановке сотрудничают лучше.

Исполнитель

Характеристика. Обладают огромной способностью доводить дело до завершения и обращать внимание на детали. Они никогда не начинают то, что не могут довести до конца. Они мотивируются внутренним беспокойством, хотя часто внешне выглядят спокойными и невозмутимыми. Представители этого типа часто являются интровертами. Им обычно не требуется стимулирование извне, или побуждения. Они не терпят случайностей. Не склонны к делегированию, предпочитают выполнять задания самостоятельно.

Функциональность. Являются незаменимыми в ситуациях, когда задания требуют сильной концентрированности и высокого уровня аккуратности. Они несут чувство срочности и неотложности в команду и хорошо проводят различные митинги. Хорошо справляются с управлением, благодаря своему стремлению к высшим стандартам, своей аккуратности, точности, вниманию к деталям и умению завершать начатое дело.

Специалист

Характеристика. Это посвященные личности, которые гордятся приобретенными техническими навыками и умениями в узкой области. Их приоритетами являются предоставление профессиональных услуг, содействие и продвижение в своей сфере деятельности. Проявляя профессионализм в своем предмете, они редко интересуются делами

других. Возможно, они станут экспертами, следуя своим стандартам и работая над узким кругом специфических проблем. Вообще, немного людей, беззаветно преданных своему делу и стремящихся стать первоклассными специалистами.

Роли и описание вклада в работу команды	Возможные слабости
Генератор идей (мыслитель): креативность, воображение, своеобразие, необычность. Решает сложные проблемы.	Игнорирует случайности. Слишком занят, чтобы эффективно обмениваться информацией.
Исследователь ресурсов: экстраверт, энтузиазм, общителен. Не упускает возможности, развивает контакты.	Чрезмерный оптимизм. Потеря интереса если проходит первоначальный энтузиазм.
Координатор (председатель): зрелость, уверенность, хороший руководитель. Разъясняет цели, стимулирует принятие решения, делегирует полномочия.	Часто воспринимается как манипулятор. Разгружает персональную работу.
Творец (мотиватор, формирователь): поиск, динамичность, преодоление давления. Напористость и смелость в преодолении препятствий.	Склонность к провокациям. Обижает чувства других людей.
Эксперт (аналитик, оценщик): рассудительность, стратегия, проницательность. Видит все возможности. Умеет дать точную оценку.	Недостаток напористости, неумение воодушевлять других.
Дипломат (коллективист, вдохновитель, душа команды): сотрудничество, мягкость, восприимчивость, дипломатия. Умеет слушать, строить, и предотвращать трения.	Нерешительность в спорных ситуациях.
Реализатор (исполнитель): дисциплинированность, надежность, консерватизм, практичность. Превращает идеи в практические действия.	Недостаток гибкости. Медленно реагирует на новые возможности.
Исполнитель: старательность, кропотливость, добросовестность, щепетильность. Находит ошибки и упущения, выполняет все вовремя.	Склонен к чрезмерному беспокойству. Неохотно делегирует полномочия.
Специалист: целеустремленность, преданность своему делу. Предоставляет знания и умения по специфическим вопросам.	Делает вклад только в узкой сфере. Чрезмерно сосредоточен на технической стороне дела.

Функциональность. *Специалисты* играют свою специфическую роль в команде,

благодаря своим редкостным навыкам, на которых и базируется сервис или производство компании. Будучи руководителями, они пользуются уважением, так как знают намного больше о своем предмете, чем кто-либо еще и обычно вынуждены принимать решение, опираясь на свой глубокий опыт.

Термин	Возможная должность	Личные характеристики	Роль в команде и вклад в эффективную работу группы	Имеющиеся недостатки
Реализатор	Оптовый торговый агент	Консервативный, дисциплинированный, надежный	Организованность. Превращение планов и идей в практические действия	Недостаток гибкости. Медленно реагирует на новые возможности
Координатор	Председатель правления	Зрелый, уверенный, верящий в дело	Объяснять цели и приоритеты. Мотивировать коллег. Продвижение при принятии	Недостаток креативности и гибкости ума

			решений.	
Творец	Менеджер среднего звена	Взвинченный, динамичный, преуспевающий	Подвергать сомнению и оспаривать. Оказывать давления. Искать обходные пути.	Склонен к провокации, легко вспыльчив
Генератор идей	Основатель компании	Умный, с развитым мышлением, неординарный	Создавать оригинальные идеи. Решать сложные проблемы.	Не достаточно гибок в общении и в управлении людьми
Исследователь	Начальник отдела поставок	Экстраверт, любознательный энтузиаст, общительный	Использовать новые возможности. Развивать контакты. Проводить переговоры.	Теряет интерес, как только проходит энтузиазм
Аналитик	Эксперт	Рассудительный, умный, сдержанный	Видеть все варианты. Анализировать. Проводить тщательную оценку.	Недостаток энергии и способности воодушевлять других
Душа команды	Менеджер по связям с общественностью	Общительный, доброжелательный, восприимчивый	Слушать, строить, предотвращать трения. Находить подход к трудным людям.	Нерешителен в «скользких» ситуациях
Завершитель (контролер)	Старший торговый агент	Старательный, щепетильный, равнодушный	Находить ошибки, упущения и оплошности. Концентрироваться на целях самому и помогать это сделать другим.	Имеет склонность к чрезмерным волнениям, не охотно делегирует

Раздел 4. Конфликтное общение Тема 4.1 Понятие конфликта, его виды

Практическая работа № 10.

1. Тема: Самодиагностика по тесту К.Томаса способы поведения в конфликтной ситуации.
2. Цели: определить способы поведения в конфликтной ситуации.
3. Количество часов на выполнение работ: 2
4. Содержание задания: самодиагностика по тесту К. Томаса. Способы поведения в конфликтной ситуации.
5. Оснащение: лист бумаги, ручка.
6. Порядок выполнения практической работы: ответить на вопросы теста и выбрать наиболее подходящий ответ.
7. Формируемые компетенции: ОК 01,03,04,05,06.
8. Критерии оценки:

5 баллов – выполнен тест, есть четкое осознание полученных результатов, может дать четкую характеристику каждому типу, разработать для себя рекомендации.

4 балла - выполнены тест, есть четкое осознание полученных результатов

3 балла – выполнен тест.

2 балла – задания не выполнены.

В своем опроснике по выявлению типичных форм поведения К. Томас описывает каждый из пяти перечисленных возможных вариантов 12 суждениями о поведении индивида в конфликтной ситуации. В различных сочетаниях они сгруппированы в 30 пар, в каждой из которых респонденту предлагается выбрать то суждение, которое является наиболее типичным для характеристики его поведения.

Ответы на вопросы заносятся в бланк.

Текст опросника

Инструкция: перед вами ряд утверждений, которые помогут определить некоторые особенности вашего поведения. Здесь не может быть ответов «правильных» или «ошибочных». Люди различны, и каждый может высказать свое мнение.

Имеются два варианта, А и В, из которых вы должны выбрать один, в большей степени соответствующий вашим взглядам, вашему мнению о себе. В бланке для ответов поставьте отчетливый крестик соответственно одному из вариантов (А или В) для каждого утверждения. Отвечать надо как можно быстрее.

1.

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

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

2.

А. Я стараюсь найти компромиссное решение.

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

3.

А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

В. Я стараюсь успокоить другого и сохранить наши отношения.

4.

А. Я стараюсь найти компромиссное решение.

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

5.

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

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

6.

А. Я пытаюсь избежать неприятностей для себя.

В. Я стараюсь добиться своего.

7.

А. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса, с тем чтобы со временем решить его окончательно.

В. Я считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться другого.

8.

А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

В. Я первым делом стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы.

9.

А. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.

В. Я прилагаю усилия, чтобы добиться своего.

10.

А. Я твердо стремлюсь достичь своего.

В. Я пытаюсь найти компромиссное решение.

11.

А. Первым делом я стараюсь ясно определить, в чем состоят все затронутые спорные вопросы.

В. Я стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения.

12.

А. Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.

В. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он тоже идет навстречу мне.

13.

А. Я предлагаю среднюю позицию.

В. Я настаиваю, чтобы было сделано, по-моему.

14.

А. Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах.

В. Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.

15.

А. Я стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения.

В. Я стараюсь сделать так, чтобы избежать напряженности.

16.

А. Я стараюсь не задеть чувств другого.

В. Я пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.

17.

А. Обычно я настойчиво стараюсь добиться своего.

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

18.

А. Если это сделает другого счастливым, дам ему возможность настоять на своем.

В. 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 вопросы и интересы.

В. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.

20.

А. Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия.

В. Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для обеих сторон.

21.

А. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.

В. Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы и их совместному решению.

22.

А. Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей позицией и точкой зрения другого человека.

В. Я отстаиваю свои желания.

23.

А. Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.

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

24.

А. Если позиция другого кажется мне очень важной, я постараюсь пойти навстречу его желаниям.

В. Я стараюсь убедить другого прийти к компромиссу.

25.

А. Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.

В. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.

26.

А. Я предлагаю среднюю позицию.

В. Я почти всегда озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.

27.

А. Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.

В. Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.

28.

- А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
- В. Улаживая ситуацию, я обычно стараюсь найти поддержку у другого.

29.

- А. Я предлагаю среднюю позицию.
- В. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.

30.

- А. Я стараюсь не задеть чувств другого.
- В. Я всегда занимаю такую позицию в спорном вопросе, чтобы мы совместно с другим человеком могли добиться успеха.

Ключ к опроснику

1. Соперничество: 3А, 6В, 8А, 9В, 10А, 13В, 14В, 16В, 17А, 22В, 25А, 28А.
2. Сотрудничество: 2В, 5А, 8В, 11А, 14А, 19А, 20А, 21В, 23В, 26В, 28В, 30В.
3. Компромисс: 2А, 4А, 7В, 10В, 12В, 13А, 18В, 22А, 23А, 24В, 26А, 29А.
4. Избегание: 1А, 5В, 6А, 7А, 9А, 12А, 15В, 17В, 19В, 20В, 27А, 29В.
5. Приспособление: 1В, 3В, 4В, 11В, 15А, 16А, 18А, 21 А, 24А, 25В, 27В, 30А.

Обработка результатов

В ключе каждый ответ А или В дает представление о количественном выражении: соперничества, сотрудничества, компромисса, избегания и приспособления. Если ответ совпадает с указанным в ключе, ему присваивается значение 1, если не совпадает, то присваивается значение 0. Количество баллов, набранных индивидом по каждой шкале, дает представление о выраженности у него тенденции к проявлению соответствующих форм поведения в конфликтных ситуациях. Для обработки результатов удобно использовать маску.

Практическая работа № 11.

1. Тема: Формирование навыков ведения переговоров.
2. Цели: познакомиться со способами ведения переговоров.
3. Количество часов на выполнение работ: 2
4. Содержание задания: ролевая игра «Переговоры»
5. Оснащение: лист бумаги, ручка.
6. Формируемые компетенции: ОК 03,04,05.
7. Критерии оценки:
 - 5 баллов – выполнены все задания, есть четкое осознание полученных результатов, может дать четкую характеристику каждому типу темперамента и уровню способностей.
 - 4 балла - выполнены все задания, есть четкое осознание полученных результатов
 - 3 балла – задание выполнено не в соответствии с инструкцией, есть четкое осознание полученных результатов.
 - 2 балла – задания не выполнены.
8. Порядок выполнения практической работы: разыгрывание ситуации по ролям.

Задания для промежуточной аттестации Перечень вопросов к зачету по дисциплине ОГСЭ.05 Психология общения

1. Социально-психологическая характеристика общения.
2. Понятие общения, его виды и функции.
3. Взаимосвязь общения и деятельности.
4. Уровни общения.
5. Общение как коммуникация или коммуникативная сторона общения
6. Общение как взаимосвязь или интерактивная сторона общения
7. Общение как восприятие людьми друг друга или перцептивная сторона общения.
8. Особенности межличностного взаимодействия.
9. Эмпатия, как особый способ понимания другого человека. Ее виды
10. Ролевое поведение.
11. Социально-психологические установки, эффекты (первичности, бумеранга, ореола, новизны).

12. Убеждение как способ организованного воздействия на психику человека.
13. Структура и специфика убеждения.
14. Особенности социальных стереотипов.
15. Виды и приемы манипулирования.
16. Природа конфликтов. Виды, причины возникновения, динамика развития.
17. Виды и техники слушания. Приемы активного слушания. Правила ведения беседы.
18. Методы разрешения конфликтов.
19. Особенности общения с детьми разного возраста.
20. Роль невербальных средств общения в жизни человека.

5. Критерии оценки знаний студентов по учебной дисциплине

Критерии оценки зачета

Оценка *«отлично»* соответствует следующей качественной характеристике: «изложено правильное понимание вопроса и дан исчерпывающий на него ответ, содержание раскрыто полно, профессионально, грамотно». Выставляется студенту:

) усвоившему взаимосвязь основных понятий дисциплины в их значении для приобретаемой профессии, проявившему творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала;

) обнаружившему всестороннее систематическое знание учебно-программного материала, четко и самостоятельно (без наводящих вопросов) отвечающему на вопрос билета.

Оценка *«хорошо»* соответствует следующей качественной характеристике: «изложено правильное понимание вопроса, дано достаточно подробное описание предмета ответа, приведены и раскрыты в тезисной форме основные понятия, относящиеся к предмету ответа, ошибочных положений нет». Выставляется студенту:

) обнаружившему полное знание учебно-программного материала, грамотно и по существу отвечающему на вопрос билета и не допускающему при этом существенных неточностей;

) показавшему систематический характер знаний по дисциплине и способному к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебы и профессиональной деятельности.

Оценка *«удовлетворительно»* выставляется студенту:

) обнаружившему знание основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профессии, справляющемуся с выполнением заданий, предусмотренных программой;

) допустившему неточности в ответе и при выполнении экзаменационных заданий, но обладающими необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя.

Оценка *«неудовлетворительно»* выставляется студенту:

) обнаружившему существенные пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий;

) давшему ответ, который не соответствует вопросу преподавателя.