АНПОО «Колледж международного туризма, экономики и права»

УТВЕРЖДАЮ

Директор колледжа

_____ Онуфриенко А.Ф.

«_____» _____ 2024 г.

**КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.01 «ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»**

Специальность

**43.02.16 Туризм и гостеприимство
(код и наименование специальности)**

Форма обучения

Очная

Улан-Удэ

2024

1. Общие положения

Комплект контрольно-оценочных средств (КОС) предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу общепрофессионального цикла ОП.01 Психология делового общения.

КОС включает контрольные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачёта.

КОС разработаны на основании положений:

- ФГОС СПО от 12 декабря 2022 г. N 1100 "Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство." (с изменениями и дополнениями);

- основной профессиональной образовательной программы по специальности/профессии 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

- рабочей программы учебной дисциплины ОП.01 Психология делового общения.

Контрольно-оценочные средства является неотъемлемой частью рабочей программы.

Данный фонд оценочных средств включает:

а) фонд текущей аттестации:

- комплект тестовых заданий;
- тематика рефератов (презентаций);

б) фонд промежуточной аттестации:

- вопросы к зачету/экзамену.

Текущая аттестация по дисциплине проводится преподавателем на основе оценивания фактических результатов обучения студентов.

Объектами оценивания выступают:

- ответы на семинарах, уроках;
- тестирование;
- степень усвоения теоретических знаний;
- уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы;
- результаты самостоятельной работы.

В рамках промежуточной аттестации оцениваются знания, практические умения и навыки, полученных в ходе изучения дисциплины, с учетом результатов выполнения практических заданий, тестирования и промежуточной аттестации.

2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

№ п / п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Код контролируем ой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
1	Введение	ОК 1-ОК 9 ПК 1.1-ПК 1.4 ПК 2.1- ПК 2.5 ПК 3.1- ПК 3.4 ПК 4.1- ПК 4.2	Рефераты, практические задания, тестирование, дифференцированный зачет.
2	Тема 1.1. Личность человека в профессиональной группе.	ОК 1-ОК 9 ПК 1.1-ПК 1.4 ПК 2.1- ПК 2.5 ПК 3.1- ПК 3.4 ПК 4.1- ПК 4.2	Рефераты, практические задания, тестирование, дифференцированный зачет.
3	Раздел 2. Тема 2.1 Общение – основа человеческого бытия.	ОК 1-ОК 9 ПК 1.1-ПК 1.4 ПК 2.1- ПК 2.5 ПК 3.1- ПК 3.4 ПК 4.1- ПК 4.2	Рефераты, практические задания, тестирование, дифференцированный зачет.
4	Тема 2.2. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения).	ОК 1-ОК 9 ПК 1.1-ПК 1.4 ПК 2.1- ПК 2.5 ПК 3.1- ПК 3.4 ПК 4.1- ПК 4.2	Рефераты, практические задания, тестирование, дифференцированный зачет.
5	Тема 2.3 Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения).	ОК 1-ОК 9 ПК 1.1-ПК 1.4 ПК 2.1- ПК 2.5 ПК 3.1- ПК 3.4 ПК 4.1- ПК 4.2	Рефераты, практические задания, тестирование, дифференцированный зачет.
6	Тема 2.4. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения).	ОК 1-ОК 9 ПК 1.1-ПК 1.4 ПК 2.1- ПК 2.5 ПК 3.1- ПК 3.4 ПК 4.1- ПК 4.2	Рефераты, практические задания, тестирование, дифференцированный зачет.
7	Тема 2.5. Формы делового общения и их характеристики.	ОК 1-ОК 9 ПК 1.1-ПК 1.4 ПК 2.1- ПК 2.5 ПК 3.1- ПК 3.4 ПК 4.1- ПК 4.2	Рефераты, практические задания, тестирование, дифференцированный зачет.
8	Раздел 3. Тема 3.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики.	ОК 1-ОК 9 ПК 1.1-ПК 1.4 ПК 2.1- ПК 2.5 ПК 3.1- ПК 3.4 ПК 4.1- ПК 4.2	Рефераты, практические задания, тестирование, дифференцированный зачет.

			й зачет.
9	Тема 3.2. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция.	ОК 1-ОК 9 ПК 1.1-ПК 1.4 ПК 2.1- ПК 2.5 ПК 3.1- ПК 3.4 ПК 4.1- ПК 4.2	Рефераты, практические задания, тестирование, дифференцированный зачет.
10	Тема 3.3. Деловое общение и профессиональный стресс.	ОК 1-ОК 9 ПК 1.1-ПК 1.4 ПК 2.1- ПК 2.5 ПК 3.1- ПК 3.4 ПК 4.1- ПК 4.2	Рефераты, практические задания, тестирование, дифференцированный зачет.
11	Раздел 4. Тема 4.1. Общие сведения об этической культуре.	ОК 1-ОК 9 ПК 1.1-ПК 1.4 ПК 2.1- ПК 2.5 ПК 3.1- ПК 3.4 ПК 4.1- ПК 4.2	Рефераты, практические задания, тестирование, дифференцированный зачет.
12	Тема 4.2. Профессиональная этика.	ОК 1-ОК 9 ПК 1.1-ПК 1.4 ПК 2.1- ПК 2.5 ПК 3.1- ПК 3.4 ПК 4.1- ПК 4.2	Рефераты, практические задания, тестирование, дифференцированный зачет.

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

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

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

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

Предметом оценки являются умения и знания. Контроль и оценка

осуществляются с использованием следующих форм и методов: - для текущего контроля – практические и самостоятельные работы, - для промежуточной аттестации – дифференцированный зачёт.

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование личностных результатов:

ЛР6 Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях.

ЛР7 Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.

ЛР8 Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства.

ЛР9 Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях.

ЛР12 Принимающий семейные ценности, готовый к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания.

ЛР13 Выполняющий профессиональные навыки в сфере туристской индустрии
ЛР22 Готовый к эффективной деятельности в рамках выбранной профессии, обладающий наличием трудовых навыков

ЛР23 Соблюдающий Устав и правила внутреннего распорядка, сохраняющий и преумножающий традиции и уклад колледжа, владеющий знаниями об истории колледжа, умеющий транслировать положительный опыт собственного обучения

ЛР 24 Соблюдающий этические нормы общения

3. Типовые контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков в процессе освоения образовательной программы

Практическое занятие №1.

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

Выполните следующие задания.

Инструкция. Внимательно прочитайте вопросы. Если ваш ответ на вопрос положителен, то

поставьте в таблице для ответов знак «+», если отрицательный — то «-».

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

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

Обработка результатов.

Для того чтобы узнать свои коммуникативные способности, воспользуйтесь «ключом»:

поставьте себе по 1 баллу за каждый ответ «да» на вопросы №1,5, 9, 13, 17, 21, 25, 29, 33, 37 и за

каждый ответ «нет» на вопросы № 3, 7, 11, 15, 19, 23, 27, 31, 35, 39.

Коэффициент

коммуникативности (K_k) определяют по формуле:

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

Если K_k соответствует:

0,10 — 0,45 — низкий уровень;

0,46 — 0,55 — уровень ниже среднего;

0,56 — 0,65 — средний уровень;

0,66 — 0,75 — высокий уровень;

0,76 — 1,00 — очень высокий уровень.

Коммуникативные способности — это способности личности, обеспечивающие эффективность

ее общения и психологическую совместимость в совместной деятельности.

Низкие — человек малообщительный, испытывает трудности и определенные неудобства в установлении контактов с людьми.

Ниже среднего — человек не стремится к общению, чувствует себя скованно в незнакомом коллективе, круг своих знакомых ограничивает, не стремится отстаивать свое мнение и с трудом переживает обиды.

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

Высокие — человек общительный, не теряется в новой обстановке, быстро находит друзей, в общении проявляет инициативу, старается расширить круг своих знакомых.

Очень высокие — человек очень общительный, испытывает потребность в общении, активно

вовлекается в события, происходящие вокруг него. Вносит оживление в компании, легко заводит новые знакомства, стремясь к расширению круга своих друзей.

Для подсчета организаторских способностей воспользуйтесь следующим «ключом»: поставьте

себе по 1 баллу за каждый ответ «да» на вопросы № 2, 6, 10, 14, 18, 22, 26, 30, 34, 38 и за

каждый ответ «нет» на вопросы № 4, 8, 12, 16, 20, 24, 28, 32, 36, 40.

Коэффициент организаторских способностей (K_0) определяют по формуле:

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

Если К0 соответствует:

0,20 — 0,55 — низкий уровень;

0,56 — 0,65 — уровень ниже среднего;

0,66 — 0,70 — средний уровень;

0,71 — 0,80 — высокий уровень;

0,81 — 1,00 — очень высокий уровень.

Организаторские способности — это способности человека организовывать себя и других.

Низкие — человек не умеет себя организовать, отсутствует внутренняя собранность. В

общественной жизни инициативы не проявляет.

Ниже среднего — человек избегает принятия самостоятельного решения, проявление

инициативы в общественной жизни занижено.

Средние — в экстремальных ситуациях человек может организовать себя и убедить коллег в

принятии какого-либо решения.

Высокие — человек все делает согласно внутренним устремлениям. В трудной ситуации

способен принимать самостоятельные решения.

Очень высокие — испытывает потребность в организаторской деятельности. Принимает

самостоятельные решения, отстаивает свое мнение и добивается, чтобы оно было принято другими.

Следует помнить, что при наличии целеустремленности и надлежащих условий деятельности

данные склонности могут развиваться.

Практическое занятие №2

Время на выполнение 1 час

Цель занятия: диагностика уровня эмпатических способностей (Методика диагностики уровня

эмпатических способностей В.В. Бойко). Анализ полученных результатов.

Выполните следующие задания.

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

Тестовый материал (вопросы).

1. У меня есть привычка внимательно изучать лица и поведение людей, чтобы понять их

характер, наклонности, способности.

2. Если окружающие проявляют признаки нервозности, я обычно остаюсь спокойным.

3. Я больше верю доводам своего рассудка, чем интуиции.

4. Я считаю вполне уместным для себя интересоваться домашними проблемами сослуживцев.

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

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

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

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

9. Моя интуиция — более надежное средство понимания окружающих, чем знания или опыт.

10. Проявлять любопытство к внутреннему миру другой личности — бестактно.

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

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

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

14. Я редко принимаю близко к сердцу проблемы своих друзей.

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

16. В общении с деловыми партнерами обычно стараюсь избегать разговоров о личном.

17. Иногда близкие упрекают меня в черствости, невнимании к ним.

18. Мне легко удается копировать интонацию, мимику людей, подражая им.

19. Мой любопытный взгляд часто смущает новых партнеров.

20. Чужой смех обычно заражает меня.

21. Часто, действуя наугад, я, тем не менее, нахожу правильный подход к человеку.

22. Плакать от счастья глупо.

23. Я способен полностью слиться с любимым человеком, как бы растворившись в нем.

24. Мне редко встречались люди, которых я понимал бы без лишних

слов.

25. Я невольно или из любопытства часто подслушиваю разговоры посторонних Людей.

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

27. Мне проще подсознательно почувствовать сущность человека, чем понять его, “разложив по полочкам”.

28. Я спокойно отношусь к мелким неприятностям, которые случаются у кого-либо из членов семьи.

29. Мне было бы трудно задушевно, доверительно беседовать с настороженным, замкнутым человеком.

30. У меня творческая натура — поэтическая, художественная, артистичная.

31. Я без особого любопытства выслушиваю исповеди новых знакомых.

32. Я расстраиваюсь, если вижу плачущего человека.

33. Мое мышление больше отличается конкретностью, строгостью, последовательностью, чем интуицией.

34. Когда друзья начинают говорить о своих неприятностях, я предпочитаю перевести разговор на другую тему.

35. Если я вижу, что у кого-то из близких плохо на душе, то обычно воздерживаюсь от расспросов.

36. Мне трудно понять, почему пустяки могут так сильно огорчать людей

Ключ к тесту.

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

1. Рациональный канал эмпатии: +1, +7, —13, +19, +25, -31;

2. Эмоциональный канал эмпатии: —2, +8, —14, +20, -26, +32;

3. Интуитивный канал эмпатии: —3, +9, +15, +21, +27, -33;

4. Установки, способствующие эмпатии: +4, —10, -16, -22, -28, -34;

5. Проникающая способность в эмпатии: +5, —11, -17, -23, -29, -35;

6. Идентификация в эмпатии: +6, +12, +18, -24, +30, -36.

Интерпретация результатов.

Анализируются показатели отдельных шкал и общая суммарная оценка уровня эмпатии.

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

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

Эмоциональный канал эмпатии. Фиксируется способность эмпатирующего входить в одну эмоциональную "волну" с окружающими — сопереживать, соучаствовать. Эмоциональная отзывчивость в данном случае становится средством "вхождения" в энергетическое поле партнера. Понять его внутренний мир, прогнозировать поведение и эффективно воздействовать возможно только в том случае, если произошла эмоциональная подстройка к эмпатируемому.

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

Интуитивный канал эмпатии. Балльная оценка свидетельствует о способности человека видеть

поведение партнеров, действовать в условиях нехватки объективной информации о них, опираясь на опыт, хранящийся в подсознании. На уровне интуиции формируются различные

сведения о партнерах. Интуиция менее зависит от стереотипов, чем осмысленное понимание партнеров.

Установки, способствующие или препятствующие эмпатии, соответственно, облегчают или затрудняют действие всех эмпатических каналов. Эффективность эмпатии снижается, если человек старается избегать личных контактов, считает неуместным проявлять любопытство к другой личности, убедил себя спокойно относиться к переживаниям и проблемам окружающих.

Подобные умонастроения резко ограничивают диапазон эмоциональной отзывчивости и эмпатического восприятия. Напротив, различные каналы эмпатии действуют активнее и надежнее, если нет препятствий со стороны установок личности.

Проникающая способность в эмпатии расценивается как важное

коммуникативное свойство человека, позволяющее создавать атмосферу открытости, доверительности, задушевности.

Каждый из нас своим поведением и отношением к партнерам способствует словесноэмоциональному обмену или препятствует ему. Расслабление партнера содействует эмпатии, а

атмосфера напряженности, неестественности, подозрительности препятствует раскрытию и эмпатическому постижению.

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

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

30 баллов и выше — очень высокий уровень эмпатии;

29-22 — средний;

21-15 — заниженный;

менее 14 баллов — очень низкий.

Практическое занятие №3.

Цель занятия: Самодиагностика способности к слушанию.

Выполните следующие задания.

Тест «Умеете ли Вы правильно слушать»

Инструкция. На вопросы теста следует отвечать одним из следующих слов: «всегда», «почти

всегда», «редко», «никогда». Поставьте за ответ «всегда» — 4 балла, за ответ «почти всегда» —

3 балла, «редко» — 2 балла, «никогда» — 1 балл.

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

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

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

4. Записываю ли я наиболее важные детали сообщения?

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

6. Резюмирую ли я говорящему существенные детали его сообщения

до того, как разговор окончен, чтобы убедиться в правильном понимании?

7. Удерживаюсь ли я оттого, чтобы оставить говорящего, когда нахожу его сообщение скучным,

монотонным, неясным или в силу того, что лично не знаю или не люблю собеседника?

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

9. Игнорирую ли я отвлекающегося во время совещания слушателя?

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

других людей?

Обработка результатов.

32 и более баллов — вы идеальный слушатель;

27—31 балл — вы слушатель выше среднего уровня;

22—26 баллов — вы нуждаетесь в дополнительном обучении и должны сознательно

практиковаться в слушании. Это сигнал, что есть серьезные недостатки, которые можно и нужно ликвидировать;

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

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

Тест: Оцените свое умение слушать

Цель: самооценка уровня умения слушать

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

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

Перечень вопросов:

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

2. Раздражают ли вас манеры вашего партнера по общению?

3. Может ли неудачное выражение другого человека спровоцировать вас на резкость или грубость?
4. Избегаете ли вы вступать в разговор с неизвестным или малознакомым вам человеком?
5. Имеете ли вы привычку перебивать говорящего?
6. Делаете ли вы вид, что внимательно слушаете, а сами думаете совсем о другом?
7. Меняете ли вы тон, голос, выражение лица в зависимости от того, кто ваш собеседник?
8. Меняете ли вы тему разговора, если он коснулся неприятной для вас темы?
9. Поправляете ли вы человека, если в его речи встречаются неправильно произнесенные слова, названия, вульгаризмы?
10. Бывает ли у вас снисходительный тон с оттенком пренебрежения и иронии по отношению к тому, с кем вы говорите?

Обработка и интерпретация

Чем больше баллов, тем в большей степени развито умение слушать. Если набрано более 62

баллов, то слушатель «выше среднего уровня».

Практическое занятие №4

Цель занятия: отработка основных понятий по теме, закрепление изученного материала

Невербальное поведение человека неразрывно связано с его психическими состояниями и служит средством их выражения. На основе невербального поведения раскрывается внутренний мир личности.

Задание 1. Ответьте на следующие вопросы.

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

Паралингвистическая и экстралингвистическая системы знаков представляют собой также

"добавки" к вербальной коммуникации. Паралингвистическая система

-это система

вокализации, т.е. тембр (качество) голоса, его диапазон, тональность. Экстралингвистическая

система – включение в речь пауз, а также других средств, например покашливание, плач, смех.

Задание 2. В одной из песен призывают: «Давайте делать паузы в словах...» Нужны ли они

в разговоре? Поясните функцию пауз на следующих примерах.

1. В «Записных книжках» К. С. Станиславского мы встречаем незатейливый совет старого

актера молодой громкоголосой дебютантке: «Не голос усиливай — может пропасть правда, — говори реже».

2. В диалоге пауз избегают те, кто чувствует себя тревожно и боится «зависнуть в пустоте» или

спровоцировать опасный поворот в беседе. А.Моруа писал: «Женщина, которая страшится объяснения в любви или сиены ревности, должна любой ценой не допускать в разговоре пауз.

Пока люди молчат, у них есть время принять решение; кроме того, затянувшаяся пауза позволяет резко изменить тон беседы, и это не звучит диссонансом».

3. Для чего нужны паузы в разговоре?

Задание 3. В XVIII в. известный политик граф Честерфилд, готовя сына к дипломатической карьере, писал ему: «Говоря с людьми, всегда смотри им в глаза; если ты этого избегаешь, люди

начинают думать, что ты считаешь себя в чем-то виноватым; к тому же ты теряешь возможность узнавать по выражению лиц, какое впечатление на них производят твои слова». Как вы считаете, граф дал сыну хороший совет? Какие бы рекомендации дали дипломатам вы?

К такесическим средствам общения относятся динамические прикосновения в форме рукопожатия, похлопывания, поцелуя. Доказано, что динамические прикосновения являются

необходимой формой стимуляции общения. Использование человеком в общении динамических прикосновений определяется многими факторами. Среди них особую силу имеют статус партнера, возраст, пол, степень знакомства.

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

1. Вы считаете, что мимика и жесты это - ... а) спонтанное выражение душевного состояния

человека в данный конкретный момент; б) дополнение к речи; в) предательское проявление нашего самосознания; г) отпечаток культуры и происхождения, который трудно скрыть; д) все ответы верны; е) все ответы неверны.

2. У женщин по сравнению с мужчинами язык мимики и жестов... а) более выразителен; б) менее выразителен; в) более сложен; г) более многозначен; д) более индивидуален; е) все ответы верны; ж) все ответы неверны.

3. Какая мимика и какие жесты во всем мире значат одно и то же: а) качание головой из стороны в сторону; б) кивок головой вверх-вниз; в) когда морщат нос; г) когда поднимают вверх указательный палец; д) когда хмурят лоб; е) когда подмигивают; ж) когда улыбаются; з) ответы верны; и) все ответы неверны.

4. Какая часть тела «выразительнее» всего: а) ноги; б) руки; в) пальцы; г) плечи; д) кисти рук; е) ступни; ж) все ответы верны; з) все ответы неверны.

5. Какая часть человеческого лица наиболее «информативна»: а) лоб; б) глаза; в) губы; г) брови; д) нос; е) уголки рта; ж) все ответы верны; з) все ответы неверны.

6. Когда люди видят человека в первый раз, то они обращают в первую очередь на... а) одежду; б) походку; в) внешность; г) осанку; д) манеры; е) речь; ж) деятельность; з) все ответы верны; и) все неверны.

7. Если собеседник, говоря с вами, отводит глаза, то вы делаете вывод о его... а) нечестности; б) неуверенности в себе; в) комплексе неполноценности; г) сосредоточенности; д) шизоидной акцентуации; е) все ответы верны; ж) все ответы неверны.

8. Преступника всегда легко узнать по внешнему виду, так как у него... а) злой взгляд; б) взгляд исподлобья; в) низкий лоб; г) бегающие глаза; д) циничная ухмылка; е) шишковатый череп; ж) руки с наколками; з) бритая голова; и) все ответы верны; к) все ответы неверны.

9. Мужчина сочтет женское поведение призывным и эротическим, если женщина... а) будет раскачивать на ноге туфельку; б) засунет руки в передние карманчики тесно облетающих ее джинсов; в) будет посасывать дужки своих очков; г) обхватит себя обеими руками; д) будет встряхивать волосами; е) обхватит пальцами свой подбородок; ж) сядет, подобрав одну ногу под себя; з) станет крутить браслеты на запястье и кольца на пальцах; и) все ответы верны; к) все ответы неверны.

10. Большинство используемых жестов и поз... а) передаются из

поколения в поколение; б) заучены с детства от родителей; в) подсмотрены у других и заучены; г) заложены в человеке от природы; д) имеют национально-культурную специфику; е) все ответы верны; ж) все ответы не верны.

Практическое занятие №5

Цель занятия: отработка навыков ведения деловой переписки

Подумай и выполни задание

Перепишите следующие предложения так, чтобы они соответствовали десяти характерным

особенностям эффективных письменных коммуникаций. В каждом из предложений

присутствует по крайней мере одна ошибка.

- Наш региональный директор, девушка, имеющая много лет опыта, проверит ваши счета.
- Если вы срочно не заплатите, вы не получите существенной скидки.
- Ввиду того что товар находился у вас только шесть месяцев, совершенно ясно, что ремонт будет в рамках гарантии.
- Если работник имеет жалобу, работник должен доставить эту жалобу в комитет по жалобам.
- Нюхая вино, полицейский арестовал водителя.
- Членам Совета попечителей верится, что новый план будет работать.
- Несмотря на вашу задержку с оплатой счета, мы не закроем счет.
- На этот раз я могу сказать, что юрист может обеспечить решение этой проблемы, но что он обязательно должен быть специалистом по налогам.
- Из этой политики не может существовать исключений.
- Полный отчет будет послан вам председателем департамента.
- Вам не разрешается пропускать работу, если у вас нет уважительной причины.
- В настоящий момент консенсус мнений таков, что текучесть кадров будет расти в течение мая месяца.
- Ваша работа была целиком неудовлетворительна.
- Отчет был предназначен для Анны и меня, а не для Ивана и Петра.
- Каждая из следующих страниц была вычитана в гранках редакторами.
- В соответствии с вашим запросом мы прикладываем сюда отчет об инвентаризации запасов.

- Курение запрещено везде, кроме холла.

Практическое занятие № 6

Время на выполнение 2 часа

Цель занятия: отработка навыков ведения деловой переписки

Существует 10 особенностей, делающих письменную коммуникацию эффективной. Напишите

краткую версию предложенной фразы

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

Тест «Групповые роли» Инструкция.

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

1. Что, по вашему мнению, я могу привнести в групповую работу: а) я быстро нахожу новые возможности; б) я могу работать хорошо со множеством людей; в) у меня хорошо получается выдвигать новые идеи; г) у меня получается помогать другим людям выдвигать их идеи; д) я способен очень эффективно работать и мне нравится интенсивная работа; е) я согласен быть непопулярным, если в итоге это приведет к хорошим результатам; ж) в привычной обстановке я работаю быстро; з) у меня нет предубеждений, поэтому я всегда даю возможность альтернативному действию. 2. У меня есть недостатки в групповой работе. Возможно, это то, что: а) я очень напряжен, пока мероприятие не продумано, не проконтролировано, не проведено; б) я даю слишком большую свободу людям, чью точку зрения я считаю обоснованной; в) у меня есть слабость много говорить самому, пока, наконец, в группе не появляются новые идеи; г) мой собственный взгляд на вещи мешает мне немедленно разделять энтузиазм коллег; д) если мне нужно что-то достичь, я бываю авторитарен; е) мне трудно поставить себя в позицию руководителя, так как я боюсь разрушить атмосферу сотрудничества в группе; ж) я сильно увлекаюсь собственными идеями и теряю нить происходящего в группе; з) мои коллеги считают, что я слишком беспокоюсь о несущественных деталях и переживаю, что ничего не получится. 3. Когда я включен в работу с другими: а) я влияю на людей, не подавляя их; б) я очень внимателен, так что ошибок из-за небрежности быть не может; в) я готов настаивать на каких-то действиях, чтобы не потерять время и не упустить из виду главную цель; г) у меня всегда есть оригинальные цели; д) я всегда готов поддержать хорошее предложение в общих интересах; е) я очень внимательно отношусь к новым идеям и предложениям; ж) окружающим нравится моя холодная рассудительность; з) мне можно доверить

проследить, чтобы вся основная работа была выполнена. 4. В групповой работе для меня характерно, что: а) я очень заинтересован хорошо знать своих коллег; б) я спокойно разделяю взгляды окружающих или придерживаюсь взглядов меньшинства; в) у меня всегда найдутся хорошие аргументы, чтобы опровергнуть ошибочные предложения; г) я думаю, что у меня есть дар выполнить работу по плану; д) у меня есть склонность избегать очевидного, а предлагать что-то неожиданное; е) все, что я делаю, я стараюсь довести до совершенства; ж) я готов устанавливать контакты и вне группы; з) хотя меня интересуют все точки зрения, я, не колеблясь, могу принять решение собственное, если это необходимо. 5. Я получаю удовольствие от своей работы, потому что: а) мне нравится анализировать ситуации и искать правильный выбор; б) мне нравится находить практические решения проблемы; в) мне нравится чувствовать, что я влияю на установление хороших взаимоотношений; г) мне приятно оказывать сильное влияние при принятии решений; д) у меня есть возможность встречаться с людьми, которые могут предложить что-то новое; 2б е) я могу добиться согласия людей по поводу хода выполнения работы; ж) мне нравится сосредоточивать собственное внимание на выполнении поставленных задач; з) мне нравится работать в области, где я могу применять свое воображение и творческие способности. 6. Если я неожиданно получил трудное задание, которое надо выполнить в ограниченное время и с незнакомыми людьми: а) я буду чувствовать себя загнанным в угол, пока не найду выход из тупика и не разработаю свою линию поведения; б) я буду работать с тем, у кого окажется наилучшее решение, даже если он мне не симпатичен; в) я попытаюсь найти людей, между которыми я смогу разделить на части это задание, таким образом уменьшив объем работы; г) мое врожденное чувство времени не позволит мне отстать от графика; д) я верю, что буду спокойно, на пределе своих способностей идти прямо к цели; е) я буду добиваться намеченной цели вопреки любым затруднительным ситуациям; ж) я готов взять осуществление работы на себя, если увижу, что группа не справляется; з) я устрою обсуждение, чтобы стимулировать людей высказывать новые идеи и искать возможности продвижения к цели. 7. Что касается проблем, которые у меня возникают, когда я работаю в группе: а) я всегда показываю нетерпение, если кто-то тормозит процесс; б) некоторые люди критикуют меня за то, что я слишком аналитичен и мне не хватает интуиции; в) мое желание убедиться, что работа выполняется на самом высоком уровне, вызывает недовольство; г) мне очень быстро все надоедает, и я надеюсь только на одного-двух человек, которые могут воодушевить меня; д) мне трудно начать работу, если я четко не представляю своей цели; е) иногда мне бывает трудно объяснить другим какие-либо сложные вещи, которые приходят мне на ум; ж) я понимаю, что я требую от других сделать то, что сам сделать не могу; з) если я наталкиваюсь на реальное сопротивление, то мне трудно четко изложить свою точку зрения. Таблица ответов Вопрос I II III IV V VI VII VIII 1. 2. 3.

4. 5. 6. 7. Обработка (интерпретация) результатов. 1. Постройте таблицу в соответствии с приведенным ниже «образцом-ключом», вписывая по каждому вопросу рядом с соответствующей буквой то количество баллов, которое вы дали этому варианту ответа в таблице ответов. 2. Найдите сумму баллов по каждому из I—VIII столбцов. 3. Выделите те столбцы-роли, где набраны наибольшие суммы. Эти роли вы чаще выполняете в группе. 4. Прочитайте и проанализируйте описания ролей в групповом взаимодействии: I — председатель; II — формирователь; III — генератор идей; IV — оценщик идей; V — организатор работы; VI — организатор группы; VII — исследователь ресурсов; VIII — завершитель.

27

Функции названных ролей

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

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

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

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

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

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

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

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

Контрольная работа № 1.

1. Дать определение понятия «общение».
2. Назовите 3 стороны общения, дайте их краткую характеристику:
3. Назовите основные цели общения.
4. Назовите функции общения и условия их реализации.

5. Назовите основные виды общения, дайте их краткую характеристику.
6. Чем различаются формальное и неформальное общение?
7. Дайте характеристику межличностного общения (количество участников, пространственная близость, ориентация).
8. Назовите три основных типа межличностного общения, дайте им характеристику (цели, способы воздействия, формы воздействия, продолжительность, где могут встречаться и т.п.)
9. Что такое барьеры общения?
10. Какие основные функции барьеров общения?
11. Какие существуют барьеры общения, дайте подробную классификацию каждой из групп: 1) Психологические 2) Коммуникативные
12. Что такое «барьер субъективной интерпретации»?
13. К какому виду барьеров общения относятся эти характеристики? «слишком тихая речь, вызванная сочетанием волнения и неправильного дыхания, при которой плохо слышно уже на расстоянии нескольких метров; слишком быстрая речь: когда коммуникатор барабанит свое сообщение, затрудняет слушателям следить за мыслью особенно при чтении текста; слишком монотонная речь, которая усыпляет внимание; заметные паузы; проглатывание слов.
14. Какой из барьеров общения возникает при несоответствии стиля речи коммуникатора и ситуации общения или стиля речи и актуального психологического состояния партнера по общению?
15. Какие Вы знаете пути преодоления барьеров общения?
16. Опишите один из часто встречающихся барьеров общения в Вашей жизни. Сильно ли он Вам мешает? Как Вы преодолеваете этот барьер?
17. Э. Холл выделяет четыре основные зоны общения: - Интимная зона (15-45 см) - в нее человек допускает только близких себе людей. В этой зоне ведется негромкий доверительный разговор, осуществляются тактильные контакты. Нарушение этой зоны посторонними вызывает физиологические изменения в организме: учащение сердцебиения, рост кровяного давления, прилив крови к голове, выброс адреналина и др. Вторжение другого в эту зону расценивается как угроза. - Личная (персональная) зона (45 - 120 см) - зона обыденного общения с друзьями, коллегами. Допускается только визуальный - зрительный контакт. - Социальная зона (120 - 400 см) - зона проведения официальных встреч и ведения переговоров, совещаний, проведения административных бесед. - Публичная зона (более 400 см) - зона общения с большими группами людей во время лекций, 32 митингов, публичных выступлений и т.д. Как Вы считаете, важно ли соблюдать зоны общения? К чему может привести несоблюдение пространства для общения?
18. Назовите основные модели общения, каково их предназначение?
19. Выявите достоинства и недостатки разных моделей общения

применительно к таким формам, как переговоры, презентации, публичная лекция, пресс-конференция, торги, деловое совещание.

20. Назовите основные стили общения: Речевой; Коммуникативный:

21. В каком из стилей общения различают три подстиля: законодательный, дипломатический, административно-канцелярский?

22. Выделите правильные варианты ответа:

К основным характеристикам научного стиля речи можно отнести следующие: отвлеченная обобщенность (считается; говорят; как замечено; нередко; зачастую; как правило; довольно часто; в большинстве случаев; наиболее часты; крайне; и т.п.); логичность изложения информации в виде суждений и умозаключений, веских аргументаций; нелогичность изложения (зачастую слова и предложения не связаны между собой по смыслу); абстрактная лексика (существуют; имеются; состоит; используются; употребляются; и пр.); вместо местоимения «Я» чаще используется местоимение «Мы»; вместо местоимения «Мы» чаще используется местоимение «Я»; безличные предложения; сложноподчиненные предложения (придаточные условные с союзом «если..., то» и придаточные времени с союзом «в то время как»); использование жаргонизмов, сленгов.

23. К какому стилю общения можно отнести любое выступление на публике?

24. В чем особенности разговорно-бытового стиля общения?

25. Коммуникативный стиль личности вызывает либо комфортное, либо неопределенное (нейтральное), либо дискомфортное состояние в зависимости от того, какое энергетическое влияние оказывает и в какой мере способствует возникновению атмосферы плодотворного сотрудничества. Охарактеризуйте коммуникативный стиль общения, назовите три коммуникативных стиля общения. На каком из перечисленных стилей общения предпочитаете общаться Вы?

26. Что, на ваш взгляд, исследует психология общения?

Контрольная работа № 2

1. Дать определение малой группы.

2. Назовите основные характеристики малой группы.

3. Выбрать правильное определение: • Референтная группа – значимая группа, чьи ценности и нормы индивид разделяет и поддерживает • Референтная группа – социальная группа, которая является для индивида незначимой, чьи ценности и нормы индивид не разделяет Приведите пример референтной группы.

4. Составьте схему формирования малой группы.

5. Что такое социальная роль?

6. Соотнесите понятия: А) Нормы Б) Позиция В) Статус Г) Роль Д) Ролевая

позиция 1) индивидуальные ожидания определенного поведения от человека, выполняющего какую-либо определенную роль 33 2) социальная функция личности; ожидаемое поведение, обусловленное статусом или позицией человека в системе межличностных отношений. 3) общепризнанные стандарты индивидуального и группового поведения, сложившиеся с течением времени в результате взаимодействия членов группы. 4) интегральная, наиболее обобщенная характеристика человека в статусно-ролевой внутригрупповой структуре. 5) — положение личности в группе, коллективе, ее место и роль в системе межличностных отношений, определяющие ее права, обязанности и привилегии.

7. Дать характеристику типов и видов позиций в групповой работе

8. В чем отличия лидерства от руководства

9. Какие ролевые конфликты могут возникнуть в процессе общения? Приведите пример.

10. Определите, какие функции направлены на поддержание отношений, а какие – на решение задач:

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

11. Соотнесите виды ролей в соответствии с выполняемыми функциями А) Роли, обеспечивающие решение поставленной задачи Б) Поддерживающие роли В) Эгоцентрические роли Г) Процедурные роли • ищущий информацию — часто ставит вопросы и пытается получить на них ответ, побуждает других участников группового взаимодействия к принятию решений; • инициатор — чаще других предлагает новые решения, вносит предложения, касающиеся поставленного в группе задания; • последователь — подхватывает новую идею, инициативу, расширяет и углубляет ее, помогает довести до решения; • оценивающий — оценивает деятельность отдельных членов и всей группы, актуальность ситуации, сравнивает с целями, подводит итоги. • поощряющий — мотивирующий и «подталкивающий других» к участию в групповом процессе, вовлекает малоактивных и молчащих членов в работу, демонстрирует своим вербальным и невербальным поведением понимание чужих идей и мнений («хорошая точка зрения», «отличная мысль»); 34 • гармонизатор — поощряет к совместной деятельности, разрешает конфликтные ситуации,

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

12. Какие эффекты используются при социальном взаимодействии?

13. Дать определение власти и влияния.

14. Какие существуют формы личного влияния?

15. Дать характеристику техники убеждения

16. Дать характеристику техники заражения

17. Дать характеристику техники внушения

18. Дать характеристику техники манипулирования

19. Дать характеристику техники «личный магнетизм»

20. Каковы психологические механизмы внушения?

21. Каковы психологические механизмы убеждения?

Критерии оценки (дифференцированной):

- оценка «отлично» выставляется студенту, глубоко и прочно усвоившему программные материалы, исчерпывающе, грамотно и логически стройно его излагающему, в свете которого тесно увязывается теория с практикой;

- оценка «хорошо» выставляется студенту, твердо знающему программный материал, грамотно и по существу излагающего его, который не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми приемами их решения.

- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, который имеет знания только основного материала, но не усвоил его детали, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения последовательности в изложении программного материала.

- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не усвоил значительной части программного материала, допускает существенные ошибки.

Процедура оценки (дифференцированной):

- уровень «отлично» соответствует прохождению студентом всех форм текущего контроля и оценкой не ниже «хорошо» («отлично» составляет более 50% текущих оценок).

- уровень «удовлетворительно» соответствует прохождению студентом всех форм текущего контроля и оценкой не ниже «удовлетворительно» («удовлетворительно» составляет более 50% текущих оценок).

- уровень «неудовлетворительно» соответствует отсутствию у студента всех форм текущего контроля и оценкой не ниже «удовлетворительно» («удовлетворительно» составляет 50% текущих оценок).