

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

«МУРМАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГАОУ ВО «МГТУ»)

«ММРК имени И.И. Месяцева» ФГАОУ ВО «МГТУ»



УТВЕРЖДАЮ
Начальник ММРК имени И.И. Месяцева
ФГАОУ ВО «МГТУ»

И.В. Артеменко

«29» мая 2021 года

**ФОНД
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

Учебной дисциплины: ОГСЭ.03 Психология общения
программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ)
специальности: 13.02.07 Электроснабжение
по программе базовой подготовки
форма обучения: очная, заочная

Мурманск
2021 г.

Рассмотрено и одобрено на заседании
Методической комиссии преподавателей
дисциплин профессионального цикла по
специальностям 13.02.07 Электроснабжение,
21.02.03 Сооружение и эксплуатация
газонефтепроводов и газонефтехранилищ

Разработано
на основе ФГОС СПО по специальности
13.02.07 Электроснабжение (по отраслям),
утвержденного приказом Министерства
образования и науки РФ № 1216 от 14
декабря 2017 г.

Председатель МКо (МО/ ЦК)
Е.В. Горшкевич

Протокол от «___» _____ 2021г.

Автор (составитель): Арахамия У.Н., педагог-психолог, «ММРК имени И.И. Месяцева» ФГАОУ ВО «МГТУ»

Эксперт (рецензент) Кузь А.Э., социальный педагог «ММРК имени И.И. Месяцева» ФГАОУ ВО «МГТУ»

Таблица 1. Кодификатор оценочных средств

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в ФОС
1	2	3	4
1	Коллоквиум	Средство контроля усвоения учебного материала темы, раздела или разделов дисциплины, организованное как учебное занятие в виде собеседования преподавателя с обучающимися.	Вопросы по темам/ разделам дисциплины
2	Эссе	Средство, позволяющее оценить умение обучающегося письменно излагать суть поставленной проблемы, самостоятельно проводить анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария соответствующей дисциплины, делать выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.	Тематика эссе. Методические рекомендации по выполнению эссе.
3	Тестирование	Средство контроля усвоения учебного материала темы, раздела или разделов дисциплины с помощью тестовых опросников	Тестовые задания в форме закрытых вопросов

Таблица 2. Комплекты контрольно-оценочных средства по видам контроля

2.1. Примерное наполнение КОС/КИМ для текущего контроля

Оценочные средства	Комплекты контрольных заданий или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и опыта практической деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций
Коллоквиум	- вопросы по темам/разделам дисциплины - критерии и шкала оценивания. -критерии и шкала оценивания
Эссе	- тематика эссе. - методические рекомендации по выполнению эссе. -критерии и шкала оценивания
Тест	- фонд тестовых заданий; - критерии и шкала оценивания.
Практическая работа	- перечень практических работ; - методические указания по выполнению практических работ -критерии и шкала оценивания

2.2. Примерное наполнение КОС/КИМ для промежуточной аттестации

Форма проведения	Комплекты контрольных заданий или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и опыта практической деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций
Дифференцированный зачет	вопросы и задания для подготовки к дифференцированному зачету: - теоретические дифференцированному зачету; критерии и шкала оценивания ответа обучающегося.

**Комплект контрольно-оценочных средств
текущего контроля, промежуточной аттестации**

учебного предмета
ОГСЭ.03 Психология общения

Автор (составитель): Арахамия У.Н., педагог-психолог «ММРК имени И.И. Месяцева»
ФГАОУ ВО «МГТУ»

3 Вопросы к коллоквиуму по разделам

Раздел 1. Психологические основы общения

1. Какое из понятий является более общим: “коммуникация” или “общение”?
2. Какое общение называют опосредованным
3. Что такое «эмоции»? В чем состоит важное отличие эмоций от чувств?
4. Какие вы знаете виды эмоций?
5. Какие вы знаете виды чувств?
6. Всегда ли эмоциональная реакция человека соответствует воздействию? Объясните причины возможного соответствия или несоответствия, свой ответ проиллюстрируйте примерами.

Раздел 2. Психологические особенности общения

1. Почему эффективность общения связывают с коммуникативной стороной?
2. Какие коммуникативные барьеры вам известны? Раскройте сущность каждого барьера и приведите примеры из повседневной жизни.
3. Что означает выражение «читать человека»?
4. Какова роль невербального общения в межличностном взаимодействии?
5. Назовите виды невербальных средств общения.

Раздел 3. Индивидуальные особенности личности и психологические проблемы общения

1. Опишите внутриличностный конфликт?
2. Какие характеристики внутриличностного конфликта Вы знаете?
3. Перечислите теории внутриличностных конфликтов.
4. Назовите мотивы возникновения конфликтов в организации.
5. Какие причины, традиционно, вызывают конфликты?
6. Назовите виды межличностных конфликтов.
7. Понятие стресса.
8. Методы снятия стресса
9. Публичные возражения и аргументации

3.1 Критерии и шкала оценивания коллоквиума

<i>Оценка</i>	<i>Критерии оценки</i>
<i>Отлично</i>	Обучающийся полностью раскрыл содержание материала в объеме, предусмотренном программой, изложил материал грамотным языком в определенной логической последовательности, точно используя математическую терминологию и символику; продемонстрировал сформированность и устойчивость полученных знаний. Возможны одна-две неточности при ответе на дополнительные вопросы, которые обучающийся легко исправил по замечанию преподавателя.
<i>Хорошо</i>	Ответ обучающегося имеет один из недостатков: в изложении вопроса допущены небольшие пробелы, не исказившие математическое содержание ответа; допущены один-два недочета при освещении основного содержания ответа, не исправленные по замечанию преподавателя; допущены ошибки или более двух недочетов при освещении дополнительных вопросов, легко исправленные по замечанию преподавателя.

Удовлетворительно	Обучающийся неполно раскрыл содержание вопроса, но показал общее понимание материала и продемонстрировал умения, достаточные для дальнейшего усвоения программного материала; имеет затруднения или допустил ошибки в определении понятий, использовании математической терминологии и исправил их после нескольких наводящих вопросов преподавателя.
Неудовлетворительно	Обучающийся обнаружил полное незнание и непонимание изучаемого материала по дисциплине или не смог ответить ни на один из дополнительных вопросов по изучаемому материалу.

4. Написание эссе

4.1 Темы эссе

1. Барьеры в деловом общении. Психологические особенности подготовки и проведения деловой беседы.
2. Влияние семьи на становление личности.
3. Культура общения.
4. Лидер в организации.
5. Личность и коллектив.
6. Понимание в межличностном общении.
7. Проблемы профессиональной этики
8. Разрешение конфликтных ситуаций.
9. Умение слушать
10. Эмоции и язык.
11. Этика деловых отношений.
12. Этикет и межличностное общение.
13. Этические нормы в деловом общении.
14. Стили общения.
15. Конфликт и способы его разрешения.
16. Конфликты, возникающие внутри организации.
17. Общение как феномен культуры
18. Семейные конфликты и их решения.
19. Семейные отношения и формирование личности ребенка.
20. Этика делового общения: руководители и подчиненные.
21. Коллектив и личность
22. Деловая беседа. Психологические особенности публичного выступления. Экзамен
23. Общение. Структура и средства общения
24. Невербальные средства общения
25. Речевые средства общения. Позииции в общении. Деловая беседа
26. Стили общения. Манипулирование
27. Механизмы межличностного восприятия
28. Психологические защиты. Барьеры в общении
29. Конструктивное общение. Контроль эмоций
30. Активное и пассивное слушание.

4.2 Методические рекомендации по написанию эссе

Эссе от французского "essai", англ. "essay", "assay" – попытка, проба, очерк; от латинского "exagium" – взвешивание. Создателем жанра эссе считается М.Монтень ("Опыты", 1580 г.). Эссе представляет собой сочинение-рассуждение небольшого объема со свободной композицией и собственной трактовкой какой-либо проблемы. Эссе выражает индивидуальные впечатления и соображения по конкретному поводу или вопросу и заведомо

не претендует на определяющую или исчерпывающую трактовку предмета. Как правило, эссе предполагает новый, субъективно окрашенный текст о чем-либо и может иметь философский, историко-биографический, публицистический, литературно-критический, научно-популярный, беллетристический характер.

Эссе студента – это самостоятельная письменная работа на тему, предложенную преподавателем (тема может быть предложена и студентом, но обязательно должна быть согласована с преподавателем). Цель эссе состоит в развитии навыков самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных мыслей. Писать эссе чрезвычайно полезно, поскольку это позволяет автору научиться четко и грамотно формулировать мысли, структурировать информацию, использовать основные категории анализа, выделять причинно-следственные связи, иллюстрировать понятия соответствующими примерами, аргументировать свои выводы; овладеть научным стилем речи.

Эссе должно содержать: четкое изложение сути поставленной проблемы, включать самостоятельно проведенный анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария, рассматриваемого в рамках дисциплины, выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме. В зависимости от специфики дисциплины формы эссе могут значительно дифференцироваться. В некоторых случаях это может быть анализ имеющихся статистических данных по изучаемой проблеме, анализ материалов из средств массовой информации и использованием изучаемых моделей, подробный разбор предложенной задачи с развернутыми мнениями, подбор и детальный анализ примеров, иллюстрирующих проблему и т.д.

Тема эссе

Тема не должна инициировать изложение лишь определений понятий, ее цель — побуждать к размышлению. Тема эссе должна содержать в себе вопрос, проблему, мотивировать на размышление. Например: «Тождественна ли власть политике?», «Целесообразно ли выделение власти в отдельную структуру управления?» (формулировка данных тем предполагает аргументацию собственной точки зрения). Например, тема «Сравните взгляды на механизмы формирования оценки политики трех управленческих школ (по собственному выбору)» предполагает не только определение общих для всех трех концепций положения, но и разработку категорий для сравнения.

Например, темы эссе могут формулироваться следующим образом: «Количественная теория денег Фишера и Фридмана: общее и различия». От формулировки предложенной темы зависит, – реферат или эссе напишет студент. Студент обязан сам сформулировать рабочий вариант темы, опираясь на примерный перечень тем.

Построение эссе

Построение эссе – это ответ на вопрос или раскрытие темы, которое основано на классической системе доказательств.

Структура эссе

1. Титульный лист

2. Введение – суть и обоснование выбора данной темы, состоит из ряда компонентов, связанных логически и стилистически.

На этом этапе очень важно правильно сформулировать вопрос, на который вы собираетесь найти ответ в ходе своего исследования.

При работе над введением могут помочь ответы на следующие вопросы: «Надо ли давать определения терминам, прозвучавшим в теме эссе?», «Почему тема, которую я раскрываю, является важной в настоящий момент?», «Какие понятия будут вовлечены в мои рассуждения по теме?», «Могу ли я разделить тему на несколько более мелких подтем?». Например, при работе над темой «Экономика России времен Петра I: традиционная или командная» в качестве подтемы можно сформулировать следующий вопрос: «Какие признаки были характерны для политики того периода?».

3. Основная часть – теоретические основы выбранной проблемы и изложение основного вопроса. Данная часть предполагает развитие аргументации и анализа, а также обоснование

их, исходя из имеющихся данных, других аргументов и позиций по этому вопросу. В этом заключается основное содержание эссе и это представляет собой главную трудность. Поэтому важное значение имеют подзаголовки, на основе которых осуществляется структурирование аргументации; именно здесь необходимо обосновать (логически, используя данные или строгие рассуждения) предлагаемую аргументацию/анализ. Там, где это необходимо, в качестве аналитического инструмента можно использовать графики, диаграммы и таблицы. В зависимости от поставленного вопроса анализ проводится на основе следующих категорий: причина — следствие, общее — особенное, форма — содержание, часть — целое, постоянство — изменчивость. В процессе построения эссе необходимо помнить, что один параграф должен содержать только одно утверждение и соответствующее доказательство, подкрепленное графическим и иллюстративным материалом. Следовательно, наполняя содержанием разделы аргументацией (соответствующей подзаголовкам), необходимо в пределах параграфа ограничить себя рассмотрением одной главной мысли. Хорошо проверенный (и для большинства — совершенно необходимый) способ построения любого эссе — использование подзаголовков для обозначения ключевых моментов аргументированного изложения: это помогает посмотреть на то, что предполагается сделать (и ответить на вопрос, хорош ли замысел). Такой подход поможет следовать точно определенной цели в данном исследовании. Эффективное использование подзаголовков – не только обозначение основных пунктов, которые необходимо осветить. Их последовательность может также свидетельствовать о наличии или отсутствии логичности в освещении темы.

4. **Заключение** – обобщения и аргументированные выводы по теме с указанием области ее применения и т.д. Подытоживает эссе или еще раз вносит пояснения, подкрепляет смысл и значение изложенного в основной части. Методы, рекомендуемые для составления заключения: повторение, иллюстрация, цитата, впечатляющее утверждение. Заключение может содержать такой очень важный, дополняющий эссе элемент, как указание на применение (импликацию) исследования, не исключая взаимосвязи с другими проблемами.

Структура аппарата доказательств, необходимых для написания эссе

Доказательство – это совокупность логических приемов обоснования истинности какого-либо суждения с помощью других истинных и связанных с ним суждений. Оно связано с убеждением, но не тождественно ему: аргументация или доказательство должны основываться на данных науки и общественно-исторической практики, убеждения же могут быть основаны на предрассудках, неосведомленности людей в вопросах экономики и политики, видимости доказательности. Другими словами, доказательство или аргументация – это рассуждение, использующее факты, истинные суждения, научные данные и убеждающее нас в истинности того, о чем идет речь. Структура любого доказательства включает в себя три составляющие: тезис, аргументы и выводы или оценочные суждения. **Тезис** — это положение (суждение), которое требуется доказать. **Аргументы** — это категории, которыми пользуются при доказательстве истинности тезиса. **Вывод** — это мнение, основанное на анализе фактов. **Оценочные суждения** — это мнения, основанные на наших убеждениях, верованиях или взглядах.

Аргументы обычно делятся на следующие группы:

Удостоверенные факты — фактический материал (или статистические данные). Факты — это питательная среда для выяснения тенденций, а на их основании – законов в различных областях знаний, поэтому мы часто иллюстрируем действие законов на основе фактических данных.

Определения в процессе аргументации используются как описание понятий, связанных с тезисом.

Законы науки и ранее доказанные теоремы тоже могут использоваться как аргументы доказательства.

Виды связей в доказательстве

Для того чтобы расположить тезисы и аргументы в логической последовательности, необходимо знать способы их взаимосвязи. Связь предполагает взаимодействие тезиса и

аргумента и может быть прямой, косвенной и разделительной. Прямое доказательство — доказательство, при котором истинность тезиса непосредственно обосновывается аргументом. Например: мы не должны идти на занятия, так как сегодня воскресенье. Метод прямого доказательства можно применять, используя технику индукции, дедукции, аналогии и причинно-следственных связей.

Индукция — процесс, в результате которого мы приходим к выводам, базирующимся на фактах. Мы движемся в своих рассуждениях от частного к общему, от предположения к утверждению. Общее правило индукции гласит: чем больше фактов, тем убедительнее аргументация.

Дедукция — процесс рассуждения от общего к частному, в котором вывод обычно строится с опорой на две предпосылки, одна из которых носит более общий характер. Например, все люди, ставящие перед собой ясные цели и сохраняющие присутствие духа во время критических ситуаций, являются великими лидерами. По свидетельству многочисленных современников, такими качествами обладал А. Линкольн – один из самых ярких лидеров в истории Америки.

Аналогия – способ рассуждений, построенный на сравнении.

Аналогия предполагает, что если объекты А и Б схожи по нескольким направлениям, то они должны иметь одинаковые свойства. Необходимо помнить о некоторых особенностях данного вида аргументации: направления сравнения должны касаться наиболее значительных черт двух сравниваемых объектов, иначе можно прийти к совершенно абсурдному выводу.

Причинно-следственная аргументация – аргументация с помощью объяснения причин того или иного явления (очень часто явлений, находящихся во взаимозависимости).

Требования к фактическим данным и другим источникам

При написании эссе чрезвычайно важно то, как используются эмпирические данные и другие источники (особенно качество чтения). Все (фактические) данные соотносятся с конкретным временем и местом, поэтому прежде, чем их использовать, необходимо убедиться в том, что они соответствуют необходимому для исследований времени и месту. Соответствующая спецификация данных по времени и месту — один из способов, который может предотвратить чрезмерное обобщение, результатом которого может, например, стать предположение о том, что все страны по некоторым важным аспектам одинаковы (если вы так полагаете, тогда это должно быть доказано, а не быть голословным утверждением).

Всегда можно избежать чрезмерного обобщения, если помнить, что в рамках эссе используемые данные являются иллюстративным материалом, а не заключительным актом, т.е. они подтверждают аргументы и рассуждения и свидетельствуют о том, что автор умеет использовать данные должным образом. Нельзя забывать также, что данные, касающиеся спорных вопросов, всегда подвергаются сомнению. От автора не ждут определенного или окончательного ответа. Необходимо понять сущность фактического материала, связанного с этим вопросом (соответствующие индикаторы? насколько надежны данные для построения таких индикаторов? К какому заключению можно прийти на основании имеющихся данных и индикаторов относительно причин и следствий? и т.д.), и продемонстрировать это в эссе. Нельзя ссылаться на работы, которые автор эссе не читал сам.

Подготовка и написание эссе

Качество любого эссе зависит от трех взаимосвязанных составляющих:

исходный материал, который будет использован (конспекты прочитанной литературы, лекций, записи результатов дискуссий, собственные соображения и накопленный опыт по данной проблеме);

качество обработки имеющегося исходного материала (его организация, аргументация и доводы);

аргументация (насколько точно она соотносится с поднятыми в эссе проблемами).

Процесс написания эссе можно разбить на несколько стадий:

обдумывание — планирование — написание — проверка — правка.

Планирование — определение цели, основных идей, источников информации, сроков окончания и представления работы.

Цель должна определять действия. **Идеи**, как и цели, могут быть конкретными и общими,

более абстрактными. Мысли, чувства, взгляды и представления могут быть выражены в форме аналогий, ассоциации, предположений, рассуждений, суждений, аргументов, доводов и т.д. Аналогии — выявление идеи и создание представлений, связь элементов значений. Ассоциации — отражение взаимосвязей предметов и явлений действительности в форме закономерной связи между нервно — психическими явлениями (в ответ на тот или иной словесный стимул выдать «первую пришедшую в голову» реакцию). Предположения — утверждение, не подтвержденное никакими доказательствами. Рассуждения — формулировка и доказательство мнений. Аргументация – ряд связанных между собой суждений, которые высказываются для того, чтобы убедить читателя (слушателя) в верности (истинности) тезиса, точки зрения, позиции. Суждение — фраза или предложение, для которого имеет смысл вопрос: истинно или ложно? Доводы — обоснование того, что заключение верно абсолютно или с какой-либо долей вероятности. В качестве доводов используются факты, ссылки на авторитеты, заведомо истинные суждения (законы, аксиомы и т.п.), доказательства (прямые, косвенные, «от противного», «методом исключения») и т.д. Перечень, который получится в результате перечисления идей, поможет определить, какие из них нуждаются в особенной аргументации. Источники. Тема эссе подскажет, где искать нужный материал. Обычно пользуются библиотекой, Интернет-ресурсами, словарями, справочниками. Пересмотр означает редактирование текста с ориентацией на качество и эффективность. Качество текста складывается из четырех основных компонентов: ясности мысли, внятности, грамотности и корректности. Смысл эссе – это содержание написанного. Необходимо четко и ясно формулировать идеи, которые хотите выразить, в противном случае вам не удастся донести эти идеи и сведения до окружающих. Внятность — это доступность текста для понимания. Легче всего ее можно достичь, пользуясь логично и последовательно тщательно выбранными словами, фразами и взаимосвязанными абзацами, раскрывающими тему. Грамотность отражает соблюдение норм грамматики и правописания. Если в чем-то сомневаетесь, загляните в учебник, справьтесь в словаре или руководстве по стилистике или дайте прочитать написанное человеку, чья манера писать привлекает. Корректность — это стиль написанного. Стиль определятся жанром, структурой работы, целями, которые ставит перед собой пишущий, читателями, к которым он обращается.

4.3 Критерии оценивания эссе (рефератов, докладов, сообщений)

<i>Оценка</i>	<i>Критерии оценивания</i>
Отлично	<p>Во введении четко сформулирован тезис, соответствующий теме эссе, выполнена задача заинтересовать читателя; деление текста на введение, главную часть и заключение; в основной части логично, связно и полно доказывается выдвинутый тезис; заключение содержит выводы, логично вытекающие из содержания основной части; правильно (уместно и достаточно) используются разнообразные средства связи; демонстрирует полное понимание проблемы.</p> <p>Все требования, предъявленные к заданию выполнены.</p>

<i>Хорошо</i>	Во введении четко сформулирован тезис, соответствующий теме эссе, в известной мере выполнено задача заинтересовать читателя; в основной части логично, связно, но недостаточно полно доказывается выдвинутый тезис; заключение содержит выводы, логично вытекающие из содержания основной части; уместно используются разнообразные средства связи; для выражения своих мыслей обучающийся не пользуется упрощенно -примитивным языком.
<i>Удовлетворительно</i>	Во введении тезис сформирован нечетко или не вполне соответствует теме эссе; в основной части выдвинутый тезис доказывается недостаточно логично (убедительно) и последовательно; заключение выводы не полностью соответствуют содержанию основной части4 язык работы в целом не соответствует уровню курса, на котором обучается обучающийся.
<i>Неудовлетворительно</i>	Во введении тезис отсутствует или не соответствует теме эссе; в основной части нет логичного последовательного раскрытия темы; выводы не вытекают из основной части; отсутствует деление текста на введение, основную часть и заключение; язык работы можно оценить как «примитивный».

5.Перечень тестовых заданий.

5.1. Текст задания, структура задания

Количество вариантов контрольного задания: 3 варианта

Каждый вариант состоит из 4 заданий разного уровня сложности, построенных по принципу: от простого к сложному.

Задания выполняются строго регламентировано по времени. Любое исправление, пометка в заданиях считается ошибкой.

Инструкция обучающимся:

Ознакомьтесь с заданием.

Выполните задание 1. Прочитайте внимательно вопрос и выберите правильный вариант ответа. Правильный ответ может быть только один.

Выполните задание 2.

Выполните задание 3 на соотнесение понятий и процессов

Соедините стрелками понятия и соответствующие им характеристики

Впишите в таблицу по категориям соответствующие номера диалогов.

Выполните задание 4 на решение производственных ситуаций.

1.Проанализируйте возможный диалог по предложенной картинке. Сформулируйте два варианта ответа одного из собеседников таким образом, чтобы:

А) спровоцировать конфликт

Б) избежать конфликт

2. Определите и напишите к какому типу (А, Б, В) относятся конфликты в предложенных ситуациях.

Тип А – эскалация конфликтогенов

Тип Б – конфликтная ситуация +инцидент

Тип В – сумма конфликтных ситуаций

Проанализируйте ситуацию, сформулируйте ваш ответ на нее, используя механизмы критики.

1 вариант.

Задание 1

Выберите правильный ответ.

1. Коммуникативная сторона общения

- а) обмен информацией
 - б) восприятие и понимание друг друга
 - в) взаимодействие друг с другом
2. Вид общения, когда оценивают другого человека как нужный или мешающий объект
- а) духовное
 - б) примитивное
 - в) манипулятивное
 - г) деловое
3. Общение, когда в его процессе собеседники выполняют определенные социальные роли
- а) формально-ролевое
 - б) контакт масок
 - в) светское
 - г) духовное
4. К невербальным средствам общения относится
- а) речь
 - б) интонация
 - в) мимика
 - г) язык
5. Жесты, выражающие через движения тела и мышцы лица определенные эмоции
- а) аффекторы
 - б) эмблемы
 - в) иллюстраторы
 - г) регуляторы
6. Недоминантная позиция в общении — это позиция
- а) родителя
 - б) ребенка
 - в) взрослого
7. Доминирование это
- а) открытое воздействие на партнера
 - б) скрытое воздействие на партнера
 - в) стремление победить сильного соперника
8. Стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта
- а) конфликтоген
 - б) инцидент
 - в) конфликтная ситуация
9. Стиль поведения в конфликте, характеризующийся отсутствием внимания как к своим интересам, так и интересам партнера. Уход от конфликта, не отстаивая своих интересов.
- а) соперничество
 - б) компромисс
 - в) избегание
10. Механизм восприятия собеседника, характеризующийся способностью к постижению эмоционального состояния другого человека в форме сопереживания
- а) эмпатия
 - б) идентификация
 - в) рефлексия

Задание 2.

Напишите вторую формулу конфликта и расшифруйте производные этой формулы

Задание 3.

Выполните задания на соотнесение процессов и понятий

1. Определите и соотнесите к какому виду защиты от манипуляции относятся предлагаемые техники

- | | |
|---------------------|-----------------------------|
| 1. Активная защита | А) контрманипуляция |
| | Б) сменить тему разговора |
| | В) промолчать |
| 2. Пассивная защита | Г) расставить точки над «и» |

2.Систематизируйте и классифицируйте невербальные сигналы по пяти категориям: поза, мимика, жестикуляция, дистанция, интонация.

поза	мимика	жестикуляция	дистанция	интонация

- Он воскликнул: «Хотел бы я хоть раз убедиться, что ты выполнишь порученное тебе дело»!
- Она отступила на шаг назад: «Что ты себе вообразил?»
- Он стоял, прислонившись к стене, скрестив ноги
- Четырёхлетняя девочка уверяла маму, что может застегнуть пальто самостоятельно. Мама сказала: «Конечно, ты сможешь это сделать, моё сокровище!» и тут же сама застегнула пальто малышке.
- В то время как Н. Уверял, что ищет контактов с молодым поколением, он неоднократно выставлял руки вперёд, словно защищаясь, будто хотел отодвинуться от слушателей
- Вы ждёте, переминаясь с ноги на ногу, пока секретарь медленно заполняет бланк, столь необходимый вам
- Он идёт к окну и закрывает его
- Она безмолвно на него взглянула, но крылья её носа дрожали от едва сдерживаемого возбуждения.
- Кофе был столь горячим, что, не успев сделать глоток, он инстинктивно его выплюнул
- Он иронично сказал: «Коробка передач просто счастлива, что вы так сильно жмёте на педаль»



Задание 4.

Решите производственные ситуации.

По предложенной картинке, внимательно изучите ситуацию и дайте такой ответ, который

- 1) Может спровоцировать конфликт
- 2) Поможет избежать конфликта

2: На вас поступили многочисленные жалобы, что вы разлагаете дисциплину персонала. Кроме того, вы не справляетесь с планом

1:

2. Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующих ситуациях.

А) Беседуя с претендентом на вакантную должность, руководитель дает обещание в дальнейшем повысить его в должности.

Вновь принятый с воодушевлением приступает к работе, проявляя высокую работоспособность и добросовестность. Руководство постоянно увеличивает нагрузку, не прибавляя зарплату и не повышая в должности. Спустя некоторое время работник начинает проявлять признаки недовольства... Назревает конфликт.

Б) Работник, достигший пенсионного возраста, жалуется начальнику, что мастер выживает его с работы. Мастер клянется, что ни малейшего повода для этого не дает. Работник же продолжает жаловаться.

3. Проанализируйте ситуацию и разработайте механизм критики для нее

У вас несколько подчиненных, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер. Вам нужно заставить их хорошо работать, а не устраивать «тусовки» прямо на рабочем месте. Вы не знаете какой интерес их объединяет. Что вы предпримите для изменения ситуации и улучшения работы?

2 вариант.

Задание 1

Выберите правильный ответ.

1. Перцептивная сторона общения это
 - а) обмен информацией
 - б) восприятие и понимание друг друга
 - в) взаимодействие друг с другом
2. Вид общения, который направлен на извлечение выгоды от собеседника
 - а) духовное
 - б) примитивное
 - в) манипулятивное
 - г) деловое
3. Формальное общение, когда отсутствует стремление понять и учитывать особенности личности собеседника с использованием наборов выражений лица, жестов, стандартных фраз, позволяющих скрыть истинные эмоции
 - а) формально-ролевое
 - б) контакт масок
 - в) светское
 - г) примитивное
4. К вербальным средствам общения относится
 - а) речь
 - б) жесты
 - в) мимика
 - г) дистанции между собеседниками
5. Жесты, заменители слов или фраз в общении
 - а) регуляторы
 - б) эмблемы
 - в) иллюстраторы
 - г) адапторы
6. Доминантная позиция в общении — это позиция

- а) родителя
- б) ребенка
- в) взрослого

7. Манипуляция это

- а) открытое воздействие на партнера
- б) скрытое воздействие на партнера
- в) стремление победить сильного соперника

8. Слова, действия или бездействия «могущие» привести к конфликту

- а) конфликтоген
- б) инцидент
- в) конфликтная ситуация

9. Стил ь поведения в конфликте, характеризующийся принятием точки зрения другой стороны, но лишь до определенной степени, за счет взаимных уступок

- а) соперничество
- б) компромисс
- в) избегание

10. Механизм восприятия собеседника при котором мы ставим себя на место другого (отождествляем себя с ним)

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

Задание 2.

Напишите первую формулу конфликта и расшифруйте производные этой формулы

Задание 3.

Выполните задания на соотнесение процессов и понятий

1. Определите и соотнесите к какой группе относятся предложенные механизмы взаимопонимания

- | | |
|--|-------------------------|
| 1. Механизмы познания и понимания людьми других | А) Каузальная атрибуция |
| | Б) Рефлексия |
| 2. Механизмы познания самого себя | В) Идентификация |
| 3. Механизмы, обеспечивающие прогнозирование поведения партнера по общению | Г) Эмпатия |
| | Д) Аттракция |

2. Систематизируйте невербальные сигналы по пяти категориям: поза, мимика, жестикация, дистанция, интонация.

поза	мимика	жестикация	дистанция	интонация

1. Он воскликнул: «Хотел бы я хоть раз убедиться, что ты выполнишь порученное тебе дело»!
2. Она отступила на шаг назад: «Что ты себе вообразил?»
3. Он стоял, прислонившись к стене, скрестив ноги
4. Четырёхлетняя девочка уверяла маму, что может застегнуть пальто самостоятельно. Мама сказала: «Конечно, ты сможешь это сделать, моё сокровище!» и тут же сама застегнула пальто малышке.

5. В то время как Н. Уверял, что ищет контактов с молодым поколением, он неоднократно выставлял руки вперёд, словно защищаясь, будто хотел отодвинуться от слушателей
6. Вы ждёте, переминаясь с ноги на ногу, пока секретарь медленно заполняет бланк, столь необходимый вам
7. Он идёт к окну и закрывает его
8. Она безмолвно на него взглянула, но крылья её носа дрожали от едва сдерживаемого возбуждения.
9. Кофе был столь горячим, что, не успев сделать глоток, он инстинктивно его выплюнул
10. Он иронично сказал: «Коробка передач просто счастлива, что вы так сильно жмёте на педаль»

Задание 4.

Решите производственные ситуации.

1. По предложенной картинке, внимательно изучите ситуацию и дайте такой ответ, который
 - 1) Может спровоцировать конфликт
 - 2) Поможет избежать конфликта

2: В Вашем отчете много недоработок. Я не могу его принять.

1:

2. Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующих ситуациях.

А) Руководитель принял на работу неподготовленного работника, не согласовав это с заместителем, у которого тот в подчинении. Вскоре выясняется неспособность принятого работника выполнять свою работу. Заместитель представляет руководителю докладную записку об этом. Руководитель тут же рвет данную записку.

Б) При распределении премии начальник не выделил ее одному из подчиненных. Оснований для депремирования не было. На вопрос подчиненного руководитель не смог объяснить причины, сказал только: «Это я вас учу».

3. Проанализируйте ситуацию и разработайте механизм критики для нее

Подчиненный вам работник, талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые вопросы и великолепно взаимодействует. Вместе с тем, у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно. В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным. Как вы себя поведете?

3 вариант.

Задание 1.

Выберите правильный ответ.

1. Интерактивная сторона общения это
 - а) обмен информацией
 - б) восприятие и понимание друг друга
 - в) взаимодействие друг с другом

2. Вид общения, при котором учитывают особенности личности, характера, возраста, настроения собеседника, но интересы дела более значимы, чем возможные личные расхождения.
 - а) духовное
 - б) примитивное
 - в) манипулятивное
 - г) деловое
3. Общение в определенном месте и на определенную тему
 - а) формально-ролевое
 - б) контакт масок
 - в) светское
 - г) примитивное
4. По видам речь бывает:
 - а) восклицательной
 - б) женской
 - в) эмоциональной
 - г) позитивной
5. Жесты, рисующие сообщения
 - а) регуляторы
 - б) эмблемы
 - в) иллюстраторы
 - г) адапторы
6. Позиция на равных при общении это позиция
 - а) родителя
 - б) ребенка
 - в) взрослого
7. Соперничество это
 - а) открытое воздействие на партнера
 - б) скрытое воздействие на партнера
 - в) стремление победить сильного соперника
8. Накопившиеся противоречия, содержащие истинную причину конфликта
 - а) конфликтоген
 - б) инцидент
 - в) конфликтная ситуация
9. Стиль поведения в конфликте, характеризующийся отстаиванием только своих интересов и полным игнорированием интересов партнера

- а) соперничество
- б) компромисс
- в) избегание

10. Механизм восприятия собеседника при котором человек осознает то, как он воспринимается и понимается партнером по общению

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

Задание 2.

Напишите третью формулу конфликта и расшифруйте производные этой формулы

Задание 3.

Выполните задания на соотнесение процессов и понятий

1. Соотнесите стороны процесса общения с их характеристиками

- | | |
|--------------------|--|
| 1. Коммуникативная | А) взаимодействие между людьми (согласование действий, распределение функций, оказание влияния на настроение, поведение собеседника) |
| 2. Перцептивная | Б) обмен информацией между людьми |
| 3. Интерактивная | В) восприятие друг друга партнерами по общению и установление взаимопонимания. |

2. Систематизируйте невербальные сигналы по пяти категориям: поза, мимика, жестикация, дистанция, интонация.

поза	мимика	жестикация	дистанция	интонация

1. Он воскликнул: «Хотел бы я хоть раз убедиться, что ты выполнишь порученное тебе дело!»
2. Она отступила на шаг назад: «Что ты себе вообразил?»
3. Он стоял, прислонившись к стене, скрестив ноги
4. Четырёхлетняя девочка уверяла маму, что может застегнуть пальто самостоятельно. Мама сказала: «Конечно, ты сможешь это сделать, моё сокровище!» и тут же сама застегнула пальто малышке.
5. В то время как Н. Уверял, что ищет контактов с молодым поколением, он неоднократно выставлял руки вперёд, словно защищаясь, будто хотел отодвинуться от слушателей
6. Вы ждёте, переминаясь с ноги на ногу, пока секретарь медленно заполняет бланк, столь необходимый вам
7. Он идёт к окну и закрывает его
8. Она безмолвно на него взглянула, но крылья её носа дрожали от едва сдерживаемого возбуждения.
9. Кофе был столь горячим, что, не успев сделать глоток, он инстинктивно его выплюнул
10. Он иронично сказал: «Коробка передач просто счастлива, что вы так сильно жмёте на педаль»

Задание 4.

Решите производственные ситуации.

1. По предложенной картинке, внимательно изучите ситуацию и дайте такой ответ, который
- 1) Может спровоцировать конфликт
 - 2) Поможет избежать конфликта

1: Я не могу сейчас вас принять, хотя вчера мы об этом условились.

2:

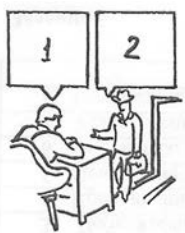
2. Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующих ситуациях.

А) Начальник участка дает задание рабочему. Тот отказывается, мотивируя свой отказ тем, что эта работа требует более высокого разряда, и добавляя при этом, что ему уже пять лет не повышают разряд.

Б) На совещании один из подчиненных, не выдержав нажима руководителя, в полусутоливой форме обратил на этот нажим внимание. Руководитель не нашелся, что сказать, но после этого случая стал действовать еще более жестко, особенно в отношении «шутника».

3. Проанализируйте ситуацию и разработайте механизм критики для нее

Вы приняли на работу молодого способного специалиста, только что окончившего престижный институт. Он отлично справляется с работой. Уже закончил несколько проектов, и клиенты им очень довольны. Вместе с тем он очень резок и заносчив в общении с другими сотрудниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление по поводу его грубости. Какие замечания и каким образом нужно сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль поведения в коллективе?



5.2. Время на подготовку и выполнение:

подготовка 5 мин.;
 выполнение 1 час 10 мин.;
 оформление и сдача 15 мин.;
 всего 1 час 30 мин.

Критерии оценивания результатов выполнения контрольного задания

Ключ для обработки материалов тестирования

I вариант

Задание 1

№ вопроса	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ответ	а	б	а	в	а	б	а	б	в	а

Задание 2

К = КС+И – где, К- конфликт, КС- конфликтная ситуация, И- инцидент

Задание 3

1.

Активная защита	Пассивная защита
А, Г	Б, В

2.

поза	мимика	жестикуляция	дистанция	интонация
3,9	1,8	5,6	2,7	4,10

Задание 4

1. Каждый правильный ответ 3 балла. Итого 6 баллов

2. А) тип В – 1 б

Б) тип А – 1 б

**Критерии оценивания результатов выполнения контрольного задания
Ключ для обработки материалов тестирования
2 вариант**

Задание 1

№ вопроса	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ответ	б	в	б	а	б	а	б	а	б	б

Задание 2

Формула эскалации конфликтогенов

$$K = KФГ1 + KФГ2 + KФГ3 + \dots + KФГn$$

где К-конфликт, КФГ – конфликтоген

Задание 3

1.

Механизмы познания и понимания людьми других	Механизмы познания самого себя	Механизмы, обеспечивающие прогнозирование поведения партнера по общению
В, Г, Д	Б	А

2.

поза	мимика	жестикуляция	дистанция	интонация
3,9	1,8	5,6	2,7	4,10

Задание 4

1. Каждый правильный ответ 3 балла. Итого 6 баллов

2. А) тип В – 1 б

Б) тип В – 1 б

**Критерии оценивания результатов выполнения контрольного задания
Ключ для обработки материалов тестирования
3 вариант**

Задание 1

№ вопроса	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ответ	в	г	в	а	в	в	в	в	а	в

Задание 2

$K = KC + KC + KC + \dots + KCn$ – где, К- конфликт, КС- конфликтная ситуация

Задание 3

1.

1. Коммуникативная	Б
2. Перцептивная	В
3. Интерактивная	А

2.

поза	мимика	жестикуляция	дистанция	интонация
3,9	1,8	5,6	2,7	4,10

Задание 4

1. Каждый правильный ответ 3 балла. Итого 6 баллов

2. А) тип А – 1 б

Б) тип А – 1 б

Шкала перевода баллов в оценку

	Задание 1	Задание 2	Задание 3	Задание 4	Итого баллов
Кол-во баллов	10	10	15	15	50

Шкала оценки образовательных достижений

оценка	«5» отлично	«4» хорошо	«3» удовл	«2» неудовл
Процент результативности	90 ÷ 100	80 ÷ 89	70 ÷ 79	менее 70
Баллы	45-50	44-39	38-33	Менее 33

6. Перечень практических работ

Наименование разделов и тем	Наименование практической работы	Цель работы	Форма текущего контроля
Раздел 1. Общение как социально-психологическая проблема			
Тема 1.3. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)	Практическая работа № 1 Тренинговое занятие с элементами самодиагностики «Общение как обмен информацией».	Закрепление знаний, полученных в процессе самоподготовки по теме «Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)»; формирование навыков эффективной вербальной и невербальной коммуникации; организация процесса самопознания обучающимися собственных коммуникативных особенностей.	Оценивание активности и результата участия в тренинговом занятии
Раздел 2. Основы психологии личности, малых групп и коллективов			
Тема 2.1. Проявление индивидуально-типологических особенностей личности в процессе общения	Практическая работа № 2 Занятие с элементами арт-терапии «Общепсихологическая типология личности»	Закрепление знаний, полученных в процессе самоподготовки по теме «Проявление индивидуально-типологических особенностей личности в процессе общения»; выявление индивидуальных свойств личности обучающихся; развитие навыков саморефлексии.	Написание рефлексивного эссе
Раздел 3. Конфликты в деловом общении			
Тема 3.3. Стрессоустойчи-	Практическая работа № 4 Тренинговое занятие	Систематизация и закрепление знаний по	Оценивание активности и

вость в деловом общении	«Приемы саморегуляции как условие эффективного общения»	теме «Эмоциональное реагирование и саморегуляция в конфликтных ситуациях»; формирование представлений о богатстве эмоциональных проявлений человека, о разрушительной силе негативных эмоций и ответственности за них; ознакомление обучающихся с некоторыми приемами и способами саморегуляции.	результата участия в тренинговом занятии
-------------------------	---	--	--

Раздел 4. Основные формы и правила делового общения

Тема 4.2. Дискуссия как вид деловой коммуникации	Практическая работа № 4 Тренинговое занятие «Психологические приемы убеждения»	Систематизация и закрепление знаний по теме «Дискуссия как вид деловой коммуникации»; развитие умения находить подход к различным типам собеседников; отработка навыков убеждения и аргументации в пользу своей позиции.	Оценивание активности и результата участия в тренинговом занятии
---	---	--	--

Раздел 5. Этикет и культура поведения делового человека

Тема 5.4. Техника телефонных переговоров	Практическая работа № 5 Тренинг-игра «Культура телефонного делового разговора»	Систематизация и закрепление знаний по теме «Техника телефонных переговоров»; формирование представления о структуре делового разговора по телефону, об особенностях и нюансах процесса делового телефонного общения; формирование у обучающихся навыка делового телефонного разговора	Оценивание активности и результата участия в тренинговом занятии
---	---	--	--

6.1 Методические указания по выполнению практических работ

Практическая работа № 1

Тренинговое занятие с элементами самодиагностики «Общение как обмен информацией»

Раздел 1. Общение как социально-психологическая проблема

Тема 1.2. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)

Цель: закрепление знаний, полученных в процессе самоподготовки по теме «Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)»; формирование навыков эффективной вербальной и невербальной коммуникации; организация процесса самопознания обучающимися собственных коммуникативных особенностей.

Оснащение: методические указания по практическим работам обучающихся; рекомендуемая литература; конспекты лекций; ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»; бланки стимульного материала тестов «Умеете ли вы слушать?», «Понимаете ли вы язык мимики и жестов?» (по количеству обучающихся); клубок шерстяных ниток; коробки со спичками (зубочистки).

Задания:

1. групповое упражнение «Разминка»;
2. самодиагностика коммуникативных особенностей – тест «Умеете ли вы слушать?»;
3. упражнение в парах «Архитектор-строитель»;
4. самодиагностика коммуникативных особенностей – тест «Понимаете ли вы язык мимики и жестов?»;
5. групповое упражнение «Через стекло»;
6. групповое упражнение «Паутина».

Порядок выполнения задания:

1. Групповое упражнение «Разминка».

Цель: создание настроения на работу, сплочение группы обучающихся.

Ход упражнения: упражнение выполняется в круге. Участники занятия, передавая друг другу клубок с нитками против часовой стрелки, по очереди представляются и называют качество на первую букву имени. После того, как круг завершен, клубок идет обратно, при этом участники должны назвать имя и качество человека, который сидит слева от них.

2. Тест «Умеете ли вы слушать?».

Цель: определение умения слушать партнера по общению.

Инструкция: «Отметьте ситуации, вызывающие у вас неудовлетворение, досаду или раздражение при беседе с любым человеком, будь то ваш товарищ, сослуживец, начальник или случайный собеседник».

Стимульный материал (Приложение 1).

Обработка результатов: подсчитайте процент ситуаций, вызывающих досаду и раздражение.

Интерпретация результатов:

– 70-100% — Вы плохой собеседник. Вам необходимо работать над собой и учиться слушать.

– 40-70% — Вам присущи некоторые недостатки. Вы критически относитесь к высказываниям, вам еще недостает некоторых достоинств хорошего собеседника, избегайте поспешных выводов, не заостряйте внимания на манере говорить, не притворяйтесь, ищите скрытый смысл сказанного, не монополизируйте разговор.

– 10-40% — Вы хороший собеседник, но иногда отказываете партнеру в полном внимании. Повторяйте вежливо его высказывания, дайте ему время раскрыть свою мысль полностью, приспособливайте свой темп мышления к его речи — и можете быть уверены, что общаться с вами будет еще приятнее.

– 0-10% — Вы отличный собеседник. Вы умеете слушать, ваш стиль общения может стать примером для окружающих.

3. Упражнение в парах «Архитектор-строитель».

Цель: осознание особенностей приема-передачи информации, выработка навыков эффективной вербальной коммуникации, осознание положительного значения обратной связи.

Ход упражнения: участники разбиваются на группы по два человека и садятся спиной друг к другу. Один участник пары – «архитектор», ему дается карточка с рисунком. Другой участник пары – «строитель» получает коробок спичек. «Архитектору» необходимо объяснить своему партнеру рисунок, который необходимо выложить из спичек, при этом нельзя называть конечный результат, а также геометрические фигуры. Можно говорить, например: «Положи спичку горизонтально, повернув вверх на 45 градусов и т.п.». После того, как участники выполняют первую попытку, они меняются местами. Во время первого круга партнер, который выкладывает рисунок, не может задавать вопросы, во время второго – может попросить партнера повторить или конкретизировать инструкцию.

Примерные вопросы для обсуждения:

- Какие чувства вызвало у вас выполнение данного упражнения?
- Трудно ли было прийти к согласию?
- В каком случае картинка сложилась более удачно? Почему?
- Какие барьеры в общении в данном случае могли повлиять на эффективность нашей работы?
- Что можно сделать, чтобы снизить риск возможного непонимания?
- В какой роли вы себя чувствовали комфортней и почему?
- Приведите пример из жизни, когда вам приходилось выступать «архитектором» («строителем»)?

4. Тест «Понимаете ли вы язык мимики и жестов?».

Цель: диагностика способности интерпретировать невербальные сигналы в общении.

Инструкция: «Из предложенных вариантов выберите тот, который считаете верным или наиболее подходящим для Вас».

Стимульный материал (Приложение 1).

Обработка результатов: результаты обрабатываются в соответствии с ключом. За каждое совпадение начисляется определенное количество баллов, которые в итоге суммируются.

Ключ для обработки результатов опросника

	а	б	в	г	д	е		а	б	в	г	д	
1	2	4	3					11	0	3	1		
2	1	3	0					12	1	4	2		
3	4	4	3	2	4			13	0	4	3		
4	0	0	1	1	0	1		14	4	2	0		
5	1	2	3	4	2			15	4	0	1		
6	2	1	3	2	1	2		16	0	2	1		
7	1	3	3	2	0			17	3	2	1		
8	3	1	1	1				18	2	4	0		
9	3	2	2					19	3	2	1		
10	3	2	1					20	4	0	2		

Интерпретация результатов:

– 77–56 баллов свидетельствуют о наличии хорошей интуиции, способности понимать других людей, наблюдательности. Однако человек слишком сильно полагается в своих суждениях на эти качества, слова имеют для него второстепенное значение.

– 55–34 балла говорят о способности интерпретировать мимику и жесты, но недостаточном умении использовать эту информацию в реальной жизни, чтобы правильно строить свои взаимоотношения с окружающими. Человек склонен буквально воспринимать сказанные слова и руководствоваться ими. Рекомендуется развивать интуицию, больше полагаться на свои ощущения.

– 33–11 баллов говорят о неумении расшифровывать язык мимики и жестов, о трудностях в оценке людей. Человек не придает должного значения невербальной информации. В данном случае рекомендуется стараться намеренно фиксировать внимание на мелких жестах окружающих людей, тренировать наблюдательность.

5. Групповое упражнение «Через стекло».

Цель: формирование навыков взаимопонимания партнеров на невербальном уровне.

Ход упражнения: один из участников загадывает текст, записывая его на бумагу, но передает его как бы через стекло, т.е. мимикой и жестами, остальные отгадывают написанное. Степень совпадения понятого и записанного свидетельствует об умении установить контакт на невербальном уровне.

Примерные вопросы для обсуждения:

- С какими сложностями вы столкнулись при выполнении упражнения?
- Какими невербальными средствами вы пользовались?
- Что для развития дает выполнение этого упражнения?
- Что сложнее: объяснять или отгадывать?
- Какого рода информацию сложнее объяснить невербально?

6. Групповое упражнение «Паутина».

Цель: закрепление чувства группы, как необходимого начала для будущей встречи.

Ход упражнения: ведущий называет любого человека из группы по имени и отдает ему клубок, держа за конец нити. Тот отдает следующему, кому не давали. Когда это сделают все, последний говорит: «Спасибо тебе, (имя), за работу», клубок сматывается в обратном порядке, пока не дойдет до ведущего.

Форма контроля – оценивание активности и результатов участия в тренинговом занятии.

Вопросы для самоконтроля:

1. Дайте определение понятию «общение».
2. Перечислите стороны процесса общения.
3. Что такое коммуникативный процесс?
4. Какие невербальные средства влияют на восприятие информации? Приведите примеры.
5. Дайте характеристику субъективных каналов восприятия и передачи информации партнеров по общению.
6. Перечислите критерии удовлетворенности процессом общения.

Рекомендуемая литература:

1. Ефимова Н.С. Психология общения: Практикум по психологии. – М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2012: [Электронный ресурс]// URL <https://www.twirpx.com>.
2. Психология и этика делового общения/ Под ред. проф. В.Н. Лавриненко. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015: [Электронный ресурс]// URL: <https://docviewer.yandex.ru>.
3. Столяренко Л.Д. Психология и этика деловых отношений. Изд. 2-е, доп. и перер. Ростов н/Д: «Феникс», 2013.
4. Рамендик Д. М. Психология делового общения: учебник и практикум для СПО/ Д. М. Рамендик. – М.: Издательство Юрайт, 2016: [Электронный ресурс]// URL: <https://bibli-online.ru>.
5. Шипунов В.Г. Основы управленческой деятельности: социальная психология, менеджмент. – М.: Высш.шк., 2014.

Практическая работа № 2

Занятие с элементами арт-терапии «Общепсихологическая типология личности»

Раздел 2. Основы психологии личности, малых групп и коллективов

Тема 2.1. Проявление индивидуально-типологических особенностей личности в процессе общения

Цели: закрепление знаний, полученных в процессе самоподготовки по теме «Проявление индивидуально-типологических особенностей личности в процессе общения»; выявление индивидуальных свойств личности обучающихся; развитие навыков саморефлексии.

Оснащение: методические указания по практическим работам обучающихся; рекомендуемая литература; конспекты лекций; ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»; по количеству обучающихся: диагностический инструментарий – ключи и бланки личностного опросника Г. Айзенка; текст со «Сказкой о Деревьях-Характерах»; листы белой бумаги формата А4; простые карандаши.

Задания:

1. самодиагностика особенностей личности – тест Г. Айзенка по определению типов высшей нервной деятельности;
2. самодиагностика особенностей личности – проективная методика «Дерево-Характер»;

3. написание рефлексивного эссе по выявленным особенностям личности обучающихся «Общепсихологическая типология личности».

Порядок выполнения задания:

1. Личностный опросник Г. Айзенка на определение типа темперамента.

Цель: определение типа высшей нервной деятельности (темперамента).

Инструкция: «Вам предлагается ответить на 57 вопросов. Вопросы направлены на выявление вашего обычного способа поведения. Постарайтесь представить типичные ситуации и дайте первый «естественный» ответ, который придет вам в голову. Если вы согласны с утверждением, поставьте рядом с его номером знак + (да), если нет — знак - (нет)».

Стимульный материал (Приложение 2).

Обработка результатов: «Если ответ ключа совпадает с Вашим ответом, Вы прибавляете себе один балл. Если не совпадает, - ноль баллов. Сосчитайте сумму баллов по каждой шкале».

Ключ для обработки результатов опросника (Приложение 2).

Интерпретация результатов:

При анализе результатов следует придерживаться следующих ориентиров:

Шкала экстраверсии – интроверсии: больше 19 – яркий экстраверт, больше 15 – экстраверт, больше 12 – склонность к экстраверсии, 12 – среднее значение, меньше 12 – склонность к интроверсии, меньше 9 – интроверт, меньше 5 – глубокий интроверт.

Характеризуя типичного экстраверта, автор отмечает его общительность и обращенность индивида вовне, широкий круг знакомств, необходимость в контактах. Он действует под влиянием момента, импульсивен, вспыльчив, беззаботен, оптимистичен, добродушен, весел. Предпочитает движение и действие, имеет тенденцию к агрессивности. Чувства и эмоции не имеют строгого контроля, склонен к рискованным поступкам. На него не всегда можно положиться.

Типичный интроверт – это спокойный, застенчивый, интроективный человек, склонный к самоанализу. Сдержан и отдален от всех, кроме близких друзей. Планирует и обдумывает свои действия заранее, не доверяет внезапным побуждениям серьезно относится к принятию решений, любит во всем порядок. Контролирует свои чувства, его нелегко вывести из себя. Обладает пессимистичностью, высоко ценит нравственные нормы.

Шкала нейротизма: больше 19 – очень высокий уровень нейротизма, больше 13 – высокий уровень нейротизма, 9 - 13 – среднее значение, меньше 9 – низкий уровень нейротизма.

Эмоциональная устойчивость – черта, выражающая сохранение организованного поведения, ситуативной целенаправленности в обычных и стрессовых ситуациях. Характеризуется зрелостью, отличной адаптацией, отсутствием большой напряженности, беспокойства, а также склонностью к лидерству, общительности.

Нейротизм выражается в чрезвычайной нервности, неустойчивости, плохой адаптации, склонности к быстрой смене настроений (лабильности), чувстве виновности и беспокойства, озабоченности, депрессивных реакциях, рассеянности внимания, неустойчивости в стрессовых ситуациях. Нейротизму соответствует эмоциональность, импульсивность; неровность в контактах с людьми, изменчивость интересов, неуверенность в себе, выраженная чувствительность, впечатлительность, склонность к раздражительности. Нейротическая личность характеризуется неадекватно сильными реакциями по отношению к вызывающим их

стимулам. У лиц с высокими показателями по шкале нейротизма в неблагоприятных стрессовых ситуациях может развиваться невроз.

Шкала лжи: больше 4 – неискренность в ответах, свидетельствующая также о некоторой демонстративности поведения и ориентированности испытуемого на социальное одобрение, меньше 4 – норма.

Инструкция: «Таким образом, используя данные обследования по шкалам экстраверсии, интроверсии и нейротизма, можно вывести показатели темперамента личности по классификации И.П. Павлова, который описал четыре классических типа: сангвник, холерик, флегматик, меланхолик.

Начертите оси координат: горизонтальная ось – шкала экстраверсии-интроверсии, вертикальная ось – шкала нейротизма (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» (рисунок 1).



Рисунок 1.

«Чистый» сангвиник (высокая экстраверсия и низкий нейротизм) быстро приспосабливается к новым условиям, быстро сходится с людьми, общителен. Чувства легко возникают и сменяются, эмоциональные переживания, как правило, неглубоки. Мимика богатая, подвижная, выразительная. Несколько непоседлив, нуждается в новых впечатлениях, недостаточно регулирует свои импульсы, не умеет строго придерживаться выработанного распорядка, жизни, системы в работе. В связи с этим не может успешно выполнять дело, требующее равной затраты сил, длительного и методичного напряжения, усидчивости, устойчивости внимания, терпения. При отсутствии серьезных целей, глубоких мыслей, творческой деятельности вырабатываются поверхностность и непостоянство.

Холерик (высокая экстраверсия и высокий нейротизм) отличается повышенной возбудимостью, действия прерывисты. Ему свойственны резкость и стремительность движений, сила, импульсивность, яркая выраженность эмоциональных переживаний.

Вследствие неуравновешенности, увлекшись делом, склонен действовать изо всех сил, истощаться больше, чем следует. Имея общественные интересы, темперамент проявляет в инициативности, энергичности, принципиальности. При отсутствии духовной жизни холерический темперамент часто проявляется в раздражительности, эффективности, несдержанности, вспыльчивости, неспособности к самоконтролю при эмоциональных обстоятельствах.

Флегматик (высокая интроверсия и высокий нейротизм) характеризуется сравнительно низким уровнем активности поведения, новые формы которого вырабатываются медленно, но являются стойкими. Обладает медлительностью и спокойствием в действиях, мимике и речи, ровностью, постоянством, глубиной чувств и настроений. Настойчивый и упорный «труженик жизни», он редко выходит из себя, не склонен к аффектам, рассчитав свои силы, доводит дело до конца, ровен в отношениях, в меру общителен, не любит попусту болтать. Экономит силы, попусту их не тратит. В зависимости от условий в одних случаях флегматик может характеризоваться «положительными» чертами - выдержкой, глубиной мыслей, постоянством, основательностью и т. д., в других - вялостью, безучастностью к окружающему, ленью и безволием, бедностью и слабостью эмоций, склонностью к выполнению одних лишь привычных действий.

Меланхолик (высокая интроверсия и высокий нейротизм). У него реакция часто не соответствует силе раздражителя, присутствует глубина и устойчивость чувств при слабом их выражении. Ему трудно долго на чем-то сосредоточиться. Сильные воздействия часто вызывают у меланхолика продолжительную тормозную реакцию (опускаются руки). Ему свойственны сдержанность и приглушенность моторики и речи, застенчивость, робость, нерешительность. В нормальных условиях меланхолик - человек глубокий, содержательный, может быть хорошим тружеником, успешно справляться с жизненными задачами. При неблагоприятных условиях может превратиться в замкнутого, боязливого, тревожного, ранимого человека, склонного к тяжелым внутренним переживаниям таких жизненных обстоятельств, которые вовсе этого не заслуживают.

2. Проективная методика «Дерево-Характер»

Цель: выявление индивидуально-типологических особенностей личности.

Инструкция: «Прочитайте сказку о Деревьях-Характерах И. Вачкова (Приложение 2). На листе формата А4 нарисуйте свое дерево-характер».

Обработка и интерпретация результатов: «Проанализируйте свой рисунок, воспользовавшись следующим руководством:

Интерпретация рисунка дерева всегда содержит постоянное ядро (корни, ствол, ветви) и элементы украшений (листва, плоды, пейзаж).

Корни

- корни меньше ствола – желание видеть скрытое;.
- корни равны стволу – сильное любопытство;
- корни больше ствола – интенсивное любопытство может вызвать тревогу;
- корни обозначены чертой – детское поведение относительно того, что держится в секрете;
- корни в виде двух линий – способность к различению и рассудительность в оценке реального;
- отсутствие корней, дерево расположено на земле – умение скрывать свое бессознательное;
- земля приподнимается к правому краю листа – задор, энтузиазм;

- земля опускается к правому краю листа – упадок сил, недостаточность стремлений;
- ствол оторван от земли – недостаток контакта с внешним миром, жизнь повседневная и духовная связаны мало;

- земля изображена одной чертой – сосредоточенность на цели, принятие порядка;
- земля изображена несколькими различными чертами – действия по собственным правилам, импульсивность.

Ствол

- ствол из одной линии – отказ реально смотреть на вещи;
- ствол открыт и связан с листвой – хороший интеллект, нормальное развитие, стремление сохранить свой внутренний мир;
- ствол расширяется книзу – поиск надежного положения в своем кругу;
- ствол сужается книзу – ощущение несчастья, поиск поддержки;
- ветви не связаны со стволом – уход от реальности, попытка убежать в мечты и игры;
- ствол нарисован тонкими линиями – чувствительность, внушаемость;
- ствол нарисован линиями с нажимом – решительность, активность;
- линии ствола прямые – находчивость, не задерживается на тревожащих факторах;
- линии ствола кривые – активность заторможена тревогой, мыслями о непреодолимости препятствий.

Ветви

- ветви вверх – энтузиазм, стремление к власти;
- ветви вниз – потеря мужества, отказ от усилий;
- ветви в разные стороны – поиск самоутверждения, контактов, чувствительность к окружающему;
- ветви нарисованы одной линией – бегство от неприятностей реальности;
- толстые ветви – хорошее различение действительности;
- листья – петельки – использует обаяние в общении;
- листва – сетка – избегание неприятных ситуаций;
- листва похожа на узор – женственность, приветливость;
- круги в листве – поиск успокаивающих ощущений;
- пальма – стремление к перемене мест;
- плакучая ива – недостаток энергии, поиск позитивных контактов, трудности в принятии решений.

Дополнительные детали

- множественность деревьев – игнорирование инструкции, детское поведение;
- 2 дерева – символ себя и другого близкого;
- пейзаж означает сентиментальность;
- большой рисунок – склонность к доминированию, тщеславию;
- маленький рисунок – чувство малоценности, незначительности;
- рисунок у самого края – зависимость, неуверенность в себе;
- избыток деталей – чрезмерная забота об окружающих;
- недостаток детализации – тенденция к замкнутости;
- особо щепетильная детализация – педантичность;
- кусты вокруг дерева – ограждение себя защитными барьерами;
- солнце – символ авторитетной личности;
- дорожка – важность контактов с другими;

– погода отражает переживания субъекта в целом.

3. Рефлексивное эссе по выявленным особенностям личности «Общепсихологическая типология личности».

Цель: развитие навыков саморефлексии.

Эссе – прозаическое произведение небольшого объема и свободной композиции, выражающее индивидуальные впечатления и соображения по конкретному поводу или вопросу и заведомо не претендующее на определенную или исчерпывающую трактовку предмета. Как правило, эссе предполагает новое, субъективно окрашенное слово о чем-либо. Стилль эссе отличается образностью, афористичностью и установкой на разговорную интонацию.

Независимо от свободной композиции работы, в ней должны присутствовать части, создающие общую структуру:

- вступление (суть и обоснование выбора темы); в нем можно осветить ваши цели и то, что в ваше эссе не войдет (обозначить рамку рассуждений);
- основная часть (развитие темы: аргументированное раскрытие темы на основе собранного материала); для выдвижения аргументов можно воспользоваться так называемой ПОПС-формулой:

П – положение (утверждение) – Я считаю, что...;

О – объяснение – Потому, что...;

П – Пример, иллюстрация – Например, ...;

С – суждение (итоговое) – Таким, образом,

- заключение (обобщения и аргументированные выводы по теме).

Алгоритм написания эссе:

- 1). определите главную мысль предлагаемой темы (о чем оно?), для этого воспользуйтесь приемом перифраза (скажите то же самое, но своими словами);
- 2). набросайте аргументы «за» и (или) «против» данного высказывания (если вы наберете аргументы и «за», и «против», ваше эссе может носить полемический характер);
- 3). для каждого аргумента подберите примеры, факты, ситуации из жизни, личного опыта и т.д.
- 4). подумайте, какие литературные приемы вы будете использовать, чтобы сделать язык вашего эссе более интересным, живым (сравнения, аналогии, эпитеты и т.д.);
- 5). распределите подобранные аргументы и (или) контраргументы в последовательности (это будет ваш условный план);
- 6). придумайте вступление к рассуждению (в нем можно написать, почему вы выбрали данную тему, сразу определить свою позицию и т.д.);
- 7). изложите свою точку зрения в той последовательности, в которой наметили;
- 8). сформулируйте общий вывод работы и, если необходимо, отредактируйте ее.

Редактирование предполагает проверку работы по следующим направлениям:

- структура (проверьте, есть ли логическая связь между частями эссе);
- искренность тона (избегайте слишком эмоциональных прилагательных и наречий);
- единство стиля (важно определиться, чтобы в работе вы не перескакивали с научного стиля на публицистический, разговорный, и наоборот);
- объем эссе;
- привлекательность вашей работы, ее индивидуальность (есть ли в [вашей работе что-то особенное](#), позволяющее выделиться из ряда других работ).

Требования к оформлению:

Рекомендуемый объем – 2-3 страницы машинописного текста формата А4 (шрифт 14 Times New Roman, междустрочный интервал - полуторный). Работа должна иметь титульный лист, на котором необходимо отразить следующую информацию:

- 1). название темы и наименование курса, по которому выполняется работа;
- 2). номер группы и Ф. выполнившего работу обучающегося;
- 3). Ф. преподавателя, которому сдается на проверку работа.

Написание эссе – одно из самых сложных заданий. Задание обладает высокими дифференцирующими возможностями, позволяет выявить интеллектуальных, образованных, хорошо подготовленных обучающихся.

Форма контроля – проверка рефлексивного эссе обучающихся на предмет соблюдения требований к проработке содержания и аккуратности выполнения работы.

Вопросы для самоконтроля:

1. Раскройте понятия «личность», «индивид».
2. Охарактеризуйте темперамент как свойство личности?
3. Охарактеризуйте типы темперамента по классификации И.П. Павлова.
4. Какие особенности темперамента важно учитывать при общении с людьми?
5. Дайте определение понятию «характер».
6. Назовите виды и уровни способностей.
7. Дайте характеристику общих способностей человека.

Рекомендуемая литература:

1. Ефимова Н.С. Психология общения: Практикум по психологии. – М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2012: [Электронный ресурс]// URL <https://www.twirpx.com>.
2. Петровский А.В. Психология/ А.В. Петровский, М.Г. Ярошевский. – М.: Издательский центр «Академия», 2011.
3. Психология и этика делового общения/ Под ред. проф. В.Н. Лавриненко. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015: [Электронный ресурс]// URL: <https://docviewer.yandex.ru>.
4. Столяренко Л.Д. Психология и этика деловых отношений. Изд. 2-е, доп. и перер. Ростов н/Д: «Феникс», 2013.
5. Рамендик Д. М. Психология делового общения: учебник и практикум для СПО/ Д. М. Рамендик. – М.: Издательство Юрайт, 2016: [Электронный ресурс]// URL: <https://biblio-online.ru>.
6. Шеламова Г.М. Этикет делового общения/ Г.М. Шеламова.– М.: Издательский центр «Академия», 2013.

Практическая работа № 3

Тренинговое занятие «Приемы саморегуляции как условие эффективного общения»

Раздел 3. Конфликты в деловом общении

Тема 3.3. Стрессоустойчивость в деловом общении

Цель: систематизация и закрепление знаний по теме «Эмоциональное реагирование и

саморегуляция в конфликтных ситуациях»; формирование представлений о богатстве эмоциональных проявлений человека, о разрушительной силе негативных эмоций и ответственности за них; ознакомление обучающихся с некоторыми приемами и способами саморегуляции.

Оснащение: бланк упражнения «Эмоциональный термометр» (по количеству обучающихся); листы с вариантами ситуаций; цветные карандаши; листы белой бумаги формата А 4 (по количеству обучающихся); методические рекомендации по самостоятельной работе обучающихся; рекомендуемая литература; конспекты лекций; ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»; клубок шерстяных ниток.

Задания:

1. упражнение «Эмоциональный термометр»;
2. командное упражнение «Ситуации»;
3. теоретическая часть «Способы саморегуляции»;
4. групповое упражнение «Мысли»;
5. упражнение с элементами арт-терапии «Настроение»;
6. групповое упражнение «Магнит».

Порядок выполнения задания:

1. Упражнение «Эмоциональный термометр».

Цель: диагностика эмоционального состояния обучающихся.

Инструкция: «На игровом бланке (Приложение 3) попробуйте составить эмоциональный портрет своего вчерашнего дня. Оценивайте события дня с момента вашего пробуждения. Поставьте кружок (крестик) в зону, соответствующую вашему самочувствию утром, днем и вечером. Например, утром, когда вы проснулись, ваше настроение было... Когда вы завтракали или собирались на учебу, вы чувствовали ... В колледже ваше настроение... Продолжите анализ вашего эмоционального самочувствия днем и вечером».

Время выполнения упражнения – 2-3 минуты.

Вопросы для обсуждения:

- Посмотрите на свои эмоциональные портреты. Как часто у вас менялось настроение? Или наоборот оно было устойчиво и менялось редко?
- Посмотрите все эмоциональные события дня и обведите в кружок те настроения, которые были вызваны другими людьми.
- Посмотрите на обведенные кружки. Если все эмоциональное самочувствие выразить в %, то сколько % настроений оказалось зависимыми от других людей? Как вы думаете, почему? Какое преимущество вы имеете, если ваше настроение зависит или не зависит от настроения другого человека?
- «Крайние» настроения – очень плохое и очень хорошее, также больше зависят от других людей, чем среднее настроение. Склонны ли вы к «крайним» настроениям?
- Посмотрите, отличается ли по настроению начало дня от середины дня? Почему? Подумайте, что можно сделать, чтобы улучшить ваше самочувствие?

Вывод: люди резко отличаются по устойчивости настроений, по зависимости настроений от поведения других людей. Чтобы ладить с людьми, надо учитывать особенности их эмоциональной жизни. Чтобы владеть и управлять своими чувствами, надо очень хорошо знать собственное эмоциональное устройство.

2. Командное упражнение «Ситуации».

Цель: развитие навыков вхождения в различные эмоциональные ситуации, переживание соответствующих эмоций и состояний.

Ход упражнения: участники упражнения разбиваются на команды 3 команды. Каждая команда получает ситуацию, напечатанную на листке (Приложение 3).

Инструкция: «Обсудите вашу ситуацию и ответить на следующие вопросы: В каком случае история могла быть безобидной? Когда человеку стало плохо, сразу или после ситуации? Можно ли было предотвратить историю? В этом виноват сам человек или кто-то еще? Высказываться должен один человек из команды. Задача остальных – слушать, анализировать, и либо соглашаться с мнением команды, либо высказывать свое мнение».

Вопросы для обсуждения:

- Есть ситуации, которые зависят от нас (например: выучить урок, здесь надо думать, делать правильный выбор), а есть те, которые от нас не зависят (например: тебе в автобусе наступили на ногу), тогда можно не придавать им значение. Важно уметь эти ситуации разделять. Но если все же вы попали в неприятную ситуацию или у вас плохое настроение, какие вы знаете способы выхода из них?
- Как вы справляетесь с плохим настроением?

3. Теоретическая часть «Способы саморегуляции».

Есть множество приемов и способов, с помощью которых можно повернуть практически все ситуации так, что даже самая сложная ситуация и неблагоприятные обстоятельства покажутся не такими уж плохими.

Регуляция дыхания.

Дыхание обладает большим потенциалом в сфере регулирования человека своего состояния.

Упражнения на восстановление дыхания:

- концентрация – счет до 10 – закрыть глаза, медленно сосчитать до 10. В каких ситуациях можно использовать данный способ? – злости, раздражения, хочется наругать. Этот способ позволяет успокоиться;
- вдыхаем приятные образы: цветок, море, лес, водопад, озеро, облако, радуга. Выдыхаем напряжение, усталость, печаль, негатив. В каких ситуациях можно использовать данный способ? – плохое настроение, обиделся, устал. Способ снимает напряжение, настраивает на позитив.

Визуализация – зрительное представление чего-либо образов, событий, мест.

- упражнение «Место покоя».

Сесть поудобнее, закрыть глаза.

«Представьте себе какое-то место, которое вам очень нравится. Это может быть место, где вы когда - то были. А может быть какое-то воображаемое место. В этом месте вы чувствуете себя абсолютно спокойно ... Представьте себе его во всех деталях ... Посмотрите вокруг, что вы видите...Прислушайтесь, возможно до вас доносятся какие-то звуки Возможно вы чувствуете дуновение ветра ...Сейчас у вас есть немного времени, чтобы побыть в этом месте... Это ваше место покоя. А теперь еще раз внимательно осмотритесь, сделайте глубокий вдох и откройте глаза».

- упражнение «Поделится впечатлениями...»

Это упражнение позволяет регулировать свое состояние, успокоиться, восстановить силы.

Мышечная релаксация – способ напряжения и расслабления мышц тела. Когда человек переживает, то напряжение остается в какой-либо части тела, например, при волнении в области груди, убирая напряжение, мы высвобождаем зажатую энергию и восстанавливаемся.

Элементы мышечной релаксации (применяются для наполнения энергией, восстановления сил):

- упражнение «Когти тигра» - напрячь кисти рук до боли, потом расслабить (кошачьи лапки) (2-4 раза);
- упражнение «Танк» - почувствовать подмышечные впадины, удержать предмет, расслабить (2-3 раза);
- упражнение «Снеговик» - сильно замерзли (съежиться, как будто стало очень холодно), солнце растопило снег (расслабиться, «погреться» на солнышке).

Памятка «Как снять эмоциональное напряжение»:

- Найдите в ситуации что-нибудь хорошее
- Поговори с кем-нибудь (другом, родителями)
- Найди, кому еще хуже и попробуй помочь
- Создай атмосферу не соответствующую настроению (поешь, включи музыку, переставь вещи в квартире)
- Похвали себя и найди хорошие стороны
- Поплачь, поругайся
- Заведи дневник, попробуй вести записи
- Утро вечера мудренее ложись спать
- Займись чем-нибудь

Примерные вопросы для обсуждения:

- Кто-нибудь использует эти способы для восстановления жизненных сил и снятия напряжения?
- Какие еще способы снятия эмоционального напряжения вы можете предложить?

4. Групповое упражнение «Мысли».

Цель: развитие уверенности в себе, в своих силах.

Инструкция: «У каждого человека есть слабые и сильные стороны характера, бывает так, что человек видит только недостатки и не замечает достоинства. Следующее упражнение поможет нам повысить уверенность в себе, своих силах.

Я не знаю, как у вас, а я, когда начинаю обдумывать какую-либо ситуацию, я начинаю ее рассматривать с позиций оптимиста и пессимиста. И происходит борьба за и против, что пересилит, то и победит.

Вот сейчас мы попробуем представить с вами следующую ситуацию. Например, вы написали реферат по сложному предмету, и казалось, что работа получилась и заслуживает хорошей оценки. Но при выступлении работу раскритиковали и нашли в ней много недочетов. Вы расстроились. По кругу в порядке очереди рассмотрим ее с позиции оптимиста и пессимиста».

Примерные вопросы для обсуждения:

- Какие чувства вызвало у вас выполнение данного упражнения?
- Трудно ли было найти положительные моменты?

5. Упражнение с элементами арт-терапии «Настроение».

Цель: снятие эмоционального напряжения.

Инструкция: «Возьмите цветные карандаши и чистый лист бумаги. Расслабленно, левой рукой нарисуйте абстрактный сюжет – линии, цветовые пятна, фигуры. Важно при этом полностью погрузиться в свои переживания, выбрать цвет и провести линии так, как Вам больше всего хочется, в полном соответствии с Вашим настроением. Попробуйте представить, что Вы переносите Ваше грустное настроение на бумагу, как бы материализуете его. Затем переверните бумагу и на другой стороне листа напишите 5-7 слов, отражающих Ваше настроение. Долго не думайте, необходимо, чтобы слова возникали без специального контроля с Вашей стороны. После этого еще раз посмотрите на свой рисунок, как бы заново проживая свое состояние, перечитайте слова и с удовольствием, эмоционально разорвите листок, выбросьте в мусорное ведро».

2. Групповое упражнение «Магнит».

Цель: создание климата психологической безопасности, формирование у обучающихся установки на взаимопонимание.

Ход упражнения: все участники встают, ведущий называет чье-то имя, все должны дотронуться до него и сказать, чем притягивает вас этот человек, что в нем есть хорошего и притягательного. Далее «магнит» называет имя другого участника игра продолжается. Одновременно участники тренинга благодарят друг друга за работу.

Форма контроля – оценивание активности и результатов участия в тренинговом занятии.

Вопросы для самоконтроля:

1. Что такое эмоциональное реагирование?
2. Назовите виды и компоненты эмоционального реагирования.
3. Охарактеризуйте физиологические механизмы и особенности проявления эмоционального стресса.
4. Какое влияние оказывает стресс на организм человека.
5. В чем заключается профилактика стрессов в деловом общении?

Рекомендуемая литература:

1. Коноваленко М.Ю. Психология общения: учебник для СПО/ М.Ю. Коноваленко, В.А. Коноваленко. – М.: Издательство Юрайт, 2016: [Электронный ресурс]// URL: <https://biblio-online.ru>.
2. Музыченко В.В. Управление персоналом. – М.: Издательский центр «Академия», 2012.
3. Психология и этика делового общения/ Под ред. проф. В.Н. Лавриненко. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015: [Электронный ресурс]// URL: <https://docviewer.yandex.ru>.
4. Столяренко Л.Д. Психология и этика деловых отношений. Изд. 2-е, доп. и перер. Ростов н/Д: «Феникс», 2013.
5. Рамендик Д. М. Психология делового общения: учебник и практикум для СПО/ Д. М. Рамендик. – М.: Издательство Юрайт, 2016: [Электронный ресурс]// URL: <https://biblio-online.ru>.

Практическая работа № 4

Тренинговое занятие «Психологические приемы убеждения»

Раздел 4. Основные формы и правила делового общения

Тема 4.2. Дискуссия как вид деловой коммуникации

Цель: систематизация и закрепление знаний по теме «Дискуссия как вид деловой коммуникации»; развитие умения находить подход к различным типам собеседников; отработка навыков убеждения и аргументации в пользу своей позиции.

Оснащение: листы белой бумаги формата А 4 (по количеству обучающихся); карточки с кличками котиков (по количеству обучающихся); методические рекомендации по самостоятельной работе обучающихся; рекомендуемая литература; конспекты лекций; ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Задания:

1. групповое упражнение «Это мое имя»;
2. упражнение «Семь богатырей»;
3. упражнение «Завтрак с героем»;
4. групповое упражнение «Леопольд»;
5. групповое упражнение «Рукопожатие».

Порядок выполнения задания:

1. Групповое упражнение «Это мое имя».

Цель: создание позитивного настроения на работу, сплочение группы обучающихся.

Ход упражнения: упражнение выполняется в кругу. Каждый участник по очереди называет свое имя. Затем он сообщает о своем имени что-нибудь. Например, он может попытаться ответить на такие вопросы: Знаю ли я, кто его для меня выбрал? Знаю ли я, что означает мое имя? Кто еще в семье носил это имя?

Примерные вопросы для обсуждения:

- Легко ли было рассказывать о своем имени?
- Если нет, то почему?

2. Упражнение «Семь богатырей».

Цель: отработка навыков убеждения, умения найти аргументы в пользу своей позиции, презентационных навыков.

Инструкции: «Одна участница будет играть роль царевны. Кто хочет? Остальные поделитесь на команды по 3-4 участника.

Для того чтобы потренировать умение убеждать, вспомним и разыграем сказку А.С. Пушкина о мертвой царевне и семи богатырях. В частности, тот эпизод, где семь богатырей, у которых жила царевна, уговаривают ее выйти за одного из них замуж и остаться с ними навсегда. В нашей сказке будет то же самое, но богатыри, прошедшие ряд тренингов и владеющие даром убеждения, смогут лучше, чем сказочные, убедить царевну отказаться от королевича Елисея и остаться в их доме. Каждая мини-группа должна будет подготовить самые заманчивые предложения для того, чтобы уговорить царевну остаться у них, показать ей все преимущества такого конца сказки.

Вам дается 5 минут на подготовку, после чего один посланник от каждой группы выступает, обращаясь к царевне со своими аргументами».

Примерные вопросы для обсуждения:

После выступлений царевна говорит о том, захотелось ли ей остаться у богатырей, какие плюсы и минусы увидела она в выступлениях каждого.

– Какие эмоции вы испытывали, выполняя это упражнение?

3. Упражнение «Завтрак с героем».

Цель: развитие умения убеждать собеседника.

Инструкции: «Представьте себе следующую ситуацию: у каждого из присутствующих есть возможность позавтракать с любым человеком. Это может быть знаменитость настоящего, или историческая фигура прошлого, или обыкновенный человек, который произвел на вас впечатление в какой-то момент его жизни. Каждый должен решить для себя, с кем он хотел бы встретиться, и почему.

Запишите имя своего героя на листе бумаги. Теперь поделитесь на пары, в паре надо решить с кем из двоих героев вы будете встречаться. На дискуссию у вас 2 минуты.

Теперь пары объединяются в четверки, которым, в свою очередь, необходимо выбрать только одного героя. На дискуссию у вас так же 2 минуты.

Теперь четвертки объединяются между собой и в течении 2 минут выбирают одного героя.

А теперь все объединяются, и решаете с кем вы будете завтракать».

Примерные вопросы для обсуждения:

- Почему остался именно этот герой?
- Легко было уступать и почему вы уступали?

4. Групповое упражнение «Леопольд».

Цель: развитие навыков убеждения собеседника, умения находить подход к людям.

Ход упражнения: Из группы выбирается одна «мышь», все остальные становятся «котами». Каждый «кот» получает бумажку со своим именем, одного из них зовут Леопольдом, а всех остальных – прочими кошачьими именами, например, Василием, Муркой и т.д. При этом Леопольдом может стать участник любого пола.

Ведущий напоминает группе сюжет мультфильма про Леопольда. В этом мультфильме дружелюбный и безобидный кот Леопольд пытается подружиться с мышами, которые постоянно устраивают ему пакости.

В данном упражнении котам тоже нужно будет убедить мышь, что они безобидны и с ними можно иметь дело. Фокус состоит в том, что у нас из всех котов только одного зовут Леопольд и именно он хочет подружиться с мышью. Все остальные коты – опасные хищники, которые только притворяются дружелюбными. Задача каждого кота – убедить мышь, что именно он – безобидный Леопольд. Задача мыши – определить настоящего Леопольда.

«Котам» дается 5 минут на подготовку, после чего они выступают, объясняя «мышам», почему они безобидны. «Мышь» оценивает выступления и говорит, кому из котов она поверила.

Примерные вопросы для обсуждения:

- Почему мы доверяем одному человеку, но не доверяем другому?
- Что можно сделать для того, чтобы нам больше доверяли?

5. Групповое упражнение «Рукопожатие».

Цель: создание климата психологической безопасности, формирование у обучающихся установки на взаимопонимание.

Ход упражнения: «Мы все сегодня плодотворно поработали, и все заслужили благодарность. Пока я считаю до пяти, вы должны успеть поблагодарить друг друга рукопожатием».

Форма контроля – оценивание активности и результатов участия в тренинговом занятии.

Вопросы для самоконтроля:

1. Дайте определение дискуссии как виду деловой коммуникации.
2. Какие тактические приемы ведения спора (дискуссии) вы знаете?
3. Дайте определение понятию «аргумент».
4. Какие виды аргументов, применяемых в ходе дискуссии, вы можете назвать?

Охарактеризуйте их.

5. Дайте определение понятий «убеждение», «внушение».

Рекомендуемая литература:

1. Дорошенко В.Ю. Психология и этика делового общения. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015.
2. Семенов А.К., Маслова Е.Л. Психология и этика менеджмента и бизнеса. – М.: Дашков и К, 2013.
3. Усов В.В. Деловой этикет/ В.В. Усов. – М.: Издательский центр «Академия», 2013.
4. Психология делового общения. Практикум/ коллектив авторов; под ред. Н.В. Бордовской: [Электронный ресурс]// URL: <https://biblio-online.ru>.
5. Психология и этика делового общения/ Под ред. проф. В.Н. Лавриненко. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015: [Электронный ресурс]// URL: <https://docviewer.yandex.ru>
6. Рамендик Д. М. Психология делового общения: учебник и практикум для СПО/ Д. М. Рамендик. – М.: Издательство Юрайт, 2016: [Электронный ресурс]// URL: <https://biblio-online.ru>.

Практическая работа № 5

Тренинг-игра «Культура телефонного делового разговора»

Раздел 5. Этикет и культура поведения делового человека

Тема 5.4. Техника телефонных переговоров

Цель: систематизация и закрепление знаний по теме «Техника телефонных переговоров»; формирование представления о структуре делового разговора по телефону, об особенностях и нюансах процесса делового телефонного общения; формирование у обучающихся навыка делового телефонного разговора.

Оснащение: клубок шерстяных ниток; методические рекомендации по самостоятельной работе обучающихся; рекомендуемая литература; конспекты лекций; ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Задания:

1. групповое упражнение «Такие разные приветствия»;

2. упражнение в парах «Жизненные ситуации»;
3. упражнение в мини группах «Речевая маска»;
4. упражнение «Трудный собеседник»;
5. групповое упражнение «Паутина».

Порядок выполнения задания:

1. Групповое упражнение «Такие разные приветствия».

Цель: создание позитивного настроения на работу, сплочение группы обучающихся.

Ход упражнения: участники упражнения встают в круг. Ведущий просит каждого участника представиться таким образом, как он это делает обычно, при знакомстве или при представлении по телефону (как он хочет, чтобы его называли и при непосредственном общении и в течение данного занятия). После того, как прозвучат имена каждого из участников и их способы представления, ведущий дает следующую *инструкцию группе:* «Я буду звонящим. Кидая кому-то клубок ниток (или называя участника по имени), я буду сообщать, куда я звоню на этот раз. Задача получившего клубок – ответить адекватно тому месту, куда я позвонил».

Звонки поступают в следующие заведения: школа, стоянка торпедных катеров, гараж, ресторан, стадион, салон красоты, бюро ритуальных услуг, приемная психиатрической больницы и т.д.

Примерные вопросы для обсуждения:

- Были ли приветствия адекватными по интонации и содержательно?
- На что ориентировались, когда выбирали соответствующий ответ? Что могло быть по-другому?

2. Упражнение в парах «Жизненные ситуации».

Цель: рассмотреть правила и особенности поведения собеседников в различных ситуациях общения по телефону.

Ход упражнения: участники упражнения разбиваются на пары. Каждая пара по очереди проигрывает ситуации, предложенные ведущим.

Ситуация 1.

Вы очень заняты, а вам звонят. Возникает проблема: брать или не брать трубку? У вас срочная работа, а телефон постоянно отвлекает вас. Более того, телефон звонит почти непрерывно, а вам некогда взять даже трубку.

Ситуация 2.

У вас в кабинете посетитель. Идет деловой разговор, а вам в это время звонят. Как быть? Кому отдать предпочтение? – телефону или посетителю? Ясно, что если вы снимете трубку, то вы проявите неуважение к посетителю. Но с другой стороны, иногда имеет особое значение телефонный разговор, особенно если вы его ждете, и для вас он имеет огромное значение. Итак, как поступить? Разыграйте два варианта.

Ситуация 3.

Ваш собеседник по телефону весьма словоохотлив и затягивает разговор. Вы уже очень спешите. Как поступить в данной ситуации? Помните, что малопродуктивные и длинные разговоры – вина не только вашего собеседника, но и ваша. Вы где-то тоже были многословны. Каков выход из ситуации?

Примерные вопросы для обсуждения:

- Какие фразы можно употреблять, общаясь по телефону, а какие являются нежелательными?
- Как вежливо завершить затянувшийся разговор. Как выяснить, с кем имеет дело отвечающий по телефону?
- Как вести себя, если вы не узнали того, кто вам звонит?

3. Упражнение в мини-группах «Речевая маска».

Цель: способствовать формированию «слуха» на различную интонационную «окраску» речи для получения недостающей информации.

Ход упражнения: участники работают в мини-группах (по 3-4 человека). Каждая группа обсуждает и выбирает разные речевые маски, которые можно услышать при телефонном взаимодействии (например, «умный профессор», «зануда», «ботаник» и т.д.). Каждый из участников мини-группы должен продемонстрировать выбранную речевую маску.

Все предложенные варианты фиксируются ведущим на доске и каждой маске дается название. Подробно анализируются и фиксируются голосовые характеристики каждой маски (тон, тембр, паузы и т.д. – как «маска» говорит).

Примерные вопросы для обсуждения:

- Что показалось сложным при определении «маски» собеседника?
- Какие характеристики голоса и тона будут уместны/не уместны при общении с каждой «маской»? Почему?

4. Упражнение «Трудный собеседник».

Цель: расширить репертуар ролей участников, позволяющий эффективно вести телефонные переговоры, не зависимо от того или иного типа собеседников.

Ход упражнения: в начале ведущий собирает мнения участников всей группы, какой собеседник «на другом конце трубки» является трудным для каждого из них. Записываются все прозвучавшие мнения участников.

Далее создается пространство – моделируется ситуация телефонного взаимодействия (два стула ставятся спинками друг к другу). Распределяются роли – роль «трудного собеседника» (тот, кто будет играть эту роль сам выбирает себе тип, который будет изображать, ориентируясь на уже имеющийся на доске перечень), задача второго участника – определить тип трудного собеседника и найти к нему подход (если ситуация «заходит в тупик» тренер меняет участника для того, чтобы попробовать новые «ходы» в работе с «трудным собеседником»). Условно можно предложить обучающимся разделить всех собеседников на 4 группы: уверенный в себе, недовольный вами, плывущий по течению, любитель поговорить.

Примерные вопросы для обсуждения (после проигрывания ситуации каждой парой):

Вопросы к 1-му участнику:

- Насколько трудно было общаться с таким типом собеседника?
- Что давалось труднее всего (если были такие моменты)? Что вы делали в такие моменты? А что хотелось сделать?
- На что ориентировались, когда выбирали ту или иную тактику поведения с данным типом собеседника?
- Были ли моменты, когда вы знали, что вам удалось наладить отношения/контакт с вашим собеседником?

Вопросы к «трудному собеседнику»:

- Насколько приятно было общаться по телефону с партнером?

- Попробуйте оценить в процентном соотношении: на сколько процентов вы уверены, что в дальнейшем согласитесь на личную встречу со своим партнером?
- Были ли моменты, когда вы хотели повесить трубку? Что именно делал собеседник, что спровоцировало такую реакцию?
- В какие моменты вы точно знали, что вас понимают?

5. Групповое упражнение «Паутина».

Цель: закрепление чувства группы, как необходимого начала для будущей встречи.

Ход упражнения: ведущий называет любого человека из группы по имени и отдает ему клубок, держа за конец нити. Тот отдает следующему, кому не давали. Когда это сделают все, последний говорит: «Спасибо тебе, (имя), за работу», клубок сматывается в обратном порядке, пока не дойдет до ведущего.

Форма контроля – оценивание активности и результатов участия в тренинговом занятии.

Вопросы для самоконтроля:

1. Каковы основные функции делового телефонного разговора?
2. В чем состоят особенности делового телефонного разговора?
3. Кто должен первым представиться при телефонном разговоре?
4. Как поступить, если разговор затягивается, а собеседник не торопится прощаться?
5. Каковы основные этикетные правила при использовании мобильных телефонов?
6. Как следует и не следует поступать, если вы ошиблись номером?

Рекомендуемая литература:

7. Дорошенко В.Ю. Психология и этика делового общения. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015.
8. Семенов А.К., Маслова Е.Л. Психология и этика менеджмента и бизнеса. – М.: Дашков и К, 2013.
9. Усов В.В. Деловой этикет/ В.В. Усов. – М.: Издательский центр «Академия», 2013.
10. Психология делового общения. Практикум/ коллектив авторов; под ред. Н.В. Бордовской: [Электронный ресурс]// URL: <https://biblio-online.ru>.
11. Психология и этика делового общения/ Под ред. проф. В.Н. Лавриненко. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015: [Электронный ресурс]// URL: <https://docviewer.yandex.ru>
12. Рамендик Д. М. Психология делового общения: учебник и практикум для СПО/ Д. М. Рамендик. – М.: Издательство Юрайт, 2016: [Электронный ресурс]// URL: <https://biblio-online.ru>.

Психодиагностические методики для выполнения практической работы №1

Тест «Умеете ли вы слушать?»

Инструкция: «Отметьте ситуации, вызывающие у вас неудовлетворение, досаду или раздражение при беседе с любым человеком, будь то ваш товарищ, сослуживец, начальник или случайный собеседник».

1. Собеседник не дает мне шанса высказаться, у меня есть что сказать, но нет возможности вставить слово.
2. Собеседник постоянно прерывает меня во время беседы. Собеседник никогда не смотрит в лицо во время разговора, и я не уверен, слушают ли меня.
3. Разговор с таким партнером часто вызывает чувство пустой траты времени.
4. Собеседник постоянно суетится: карандаш и бумага его занимают больше, чем мои слова.
5. Собеседник никогда не улыбается. У меня возникает чувство неловкости и тревоги.
6. Собеседник всегда отвлекает меня вопросами и комментариями.
7. Что бы я ни высказал, собеседник всегда охлаждает мой пыл.
8. Собеседник всегда старается опровергнуть меня.
9. Собеседник передергивает смысл моих слов и вкладывает в них другое содержание.
10. Когда я задаю вопрос, собеседник заставляет меня защищаться.
11. Иногда собеседник переспрашивает меня, делая вид, что не расслышал.
12. Собеседник, не дослушав до конца, перебивает меня лишь затем, чтобы согласиться.
13. Собеседник при разговоре сосредоточенно занимается посторонним: играет сигаретой, протирает стекла очков и т. д., и я твердо уверен, что он при этом невнимателен.
14. Собеседник делает выводы за меня.
15. Собеседник всегда пытается вставить слово в мое повествование.
16. Собеседник всегда смотрит на меня очень внимательно, не мигая.
17. Собеседник смотрит на меня как бы оценивая. Это беспокоит меня.
18. Когда я вхожу в кабинет, он бросает все дела и все внимание обращает на меня.
19. Собеседник ведет себя так, будто я мешаю ему делать что-нибудь важное.
20. Собеседник требует чтобы все соглашались с ним. Любое его высказывание завершается вопросом: «Вы тоже так думаете?» или «Вы не согласны?».
21. Когда я предлагаю что-нибудь новое, собеседник говорит, что он думает так же.
22. Собеседник переигрывает, показывая, что интересуется беседой, слишком часто кивает головой, ахает и поддакивает.
23. Когда я говорю о серьезном, собеседник вставляет смешные истории, шуточки, анекдоты.
24. Собеседник часто смотрит на часы во время разговора.

Тест «Понимаете ли вы язык мимики и жестов?»

Инструкция: «Из предложенных вариантов выберите тот, который считаете верным или наиболее подходящим для Вас».

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 подсознания.
2. Считаете ли вы, что у женщин язык мимики и жестов более выразителен, чем у мужчин?

- а) да;
- б) нет;
- в) не знаю.

3. Как вы здороваетесь с очень хорошими друзьями?

- а) радостно кричите: «Привет!»;
- б) сердечным рукопожатием;
- в) слегка обнимаете друг друга;
- г) приветствуете их сдержанным движением руки;
- д) целуете друг друга в щеку.

4. Какая мимика и какие жесты, по вашему мнению, означают во всем мире одно и то же? (Дайте три ответа):

- а) качают головой;
- б) кивают головой;
- в) морщат нос;
- г) морщат лоб;
- д) подмигивают;
- е) улыбаются.

5. Какая часть тела «выразительнее» всего?

- а) ступни;
- б) ноги;
- в) руки;
- г) кисти рук;
- д) плечи.

6. Какая часть вашего собственного лица наиболее выразительна, по вашему мнению? (Дайте два ответа):

- а) лоб;
- б) брови;
- в) глаза;
- г) нос;
- д) губы;
- е) уголки рта.

7. Когда вы проходите мимо витрины магазина, в которой видно ваше отражение, на что вы обращаете внимание в первую очередь?

- а) на то, как на вас сидит одежда;
- б) на прическу;
- в) на походку;
- г) на осанку;
- д) ни на что.

8. Если кто-то, разговаривая или смеясь, часто прикрывает рот рукой, в вашем представлении это означает, что:

- а) ему есть, что скрывать;
- б) у него некрасивые зубы;
- в) он чего-то стыдится.

9. На что вы прежде всего обращаете внимание у вашего собеседника?

- а) на глаза;
- б) на рот;
- в) на руки;
- г) на позу.

10. Если ваш собеседник, разговаривая с вами, отводит глаза, это для вас признак:

- а) нечестности;
- б) неуверенности в себе;
- в) собранности.

11. Можно ли по внешнему виду узнать преступника?

- а) да;
- б) нет;
- в) не знаю.

12. Мужчина заговаривает с женщиной. Он это делает потому, что:

- а) первый шаг всегда делают именно мужчины;
- б) женщина неосознанно дает понять, что хотела бы, чтобы с ней заговорили;
- в) он достаточно мужественен, чтобы рискнуть получить от ворот поворот.

13. У вас создалось впечатление, что слова человека не соответствуют тем «сигналам», которые можно уловить из его мимики и жестов. Чему вы больше поверите?

- а) словам;
- б) «сигналам»;
- в) он вообще вызовет у вас подозрение.

14. Поп-звезды вроде Мадонны или Джастина Тимберлейка направляют публике «сигналы», имеющие однозначно эротический характер. Что, по-вашему, за этим кроется?

- а) просто фиглярство;
- б) они «заводят» публику;
- в) это выражение их собственного настроения.

15. Вы смотрите в одиночестве «ужастик». Что с вами происходит?

- а) смотрите совершенно спокойно;
- б) реагируете на происходящее каждой клеточкой своего организма;
- в) закрываете глаза при особо страшных сценах.

16. Можно ли контролировать мимику?

- а) да;
- б) нет;
- в) только отдельные ее элементы.

17. При интенсивном флирте вы «изъясняетесь» преимущественно:

- а) глазами;
- б) руками;
- в) словами.

18. Считаете ли вы, что большинство ваших жестов:

- а) «подсмотрены» у кого-то;
- б) передаются из поколения в поколение;
- в) заложены от природы.

19. Если у человека борода, для вас это признак:

- а) мужественности;
- б) того, что человек хочет скрыть черты своего лица;
- в) того, что этот тип слишком ленив, чтобы бриться.

20. Многие люди утверждают, что правая и левая стороны лица у них отличаются друг от друга. Вы согласны с этим?

- а) да;
- б) нет;
- в) только у пожилых людей.

Психодиагностические методики для выполнения практической работы № 2**Личностный опросник Г. Айзенка на определение типа темперамента**

Инструкция: «Вам предлагается ответить на 57 вопросов. Вопросы направлены на выявление вашего обычного способа поведения. Постарайтесь представить типичны ситуации и дайте первый «естественный» ответ, который придет вам в голову. Если вы согласны с утверждением, поставьте рядом с его номером знак + (да), если нет — знак - (нет)».

1. Часто ли Вы испытываете тягу к новым впечатлениям, к тому, чтобы отвлечься, испытать сильные ощущения?
2. Часто ли Вы чувствуете, что нуждаетесь в друзьях, которые могут Вас понять, ободрить или посочувствовать?
3. Считаете ли Вы себя беззаботным человеком?
4. Очень ли трудно Вам отказываться от своих намерений?
5. Обдумываете ли Вы свои дела не спеша и предпочитаете ли подождать, прежде чем действовать?
6. Всегда ли Вы сдерживаете свои обещания, даже если это Вам невыгодно?
7. Часто ли у Вас бывают спады и подъемы настроения?
8. Быстро ли Вы обычно действуете и говорите, не тратите 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. Смущаетесь ли Вы, когда хотите познакомиться с человеком противоположного пола, который Вам симпатичен?
12. Бывает ли когда-нибудь, что, разозлившись, Вы выходите из себя?
13. Часто ли бывает, что Вы действуете необдуманно, под влиянием момента?
14. Часто ли Вас беспокоят мысли о том, что Вам не следовало чего-либо делать или говорить?
15. Предпочитаете ли Вы чтение книг встречам с людьми?
16. Верно ли, что Вас легко задеть?
17. Любите ли Вы часто бывать в компании?
18. Бывают ли иногда у Вас такие мысли, которыми Вам не хотелось бы делиться с другими людьми?
19. Верно ли, что иногда Вы настолько полны энергии, что все горит в руках, а иногда чувствуете сильную вялость?
20. Стараетесь ли Вы ограничить круг своих знакомых небольшим числом самых близких друзей?
21. Много ли Вы мечтаете?
22. Когда на Вас кричат, отвечаете ли Вы тем же?
23. Считаете ли Вы все свои привычки хорошими?
24. Часто ли у Вас появляется чувство, что Вы в чем-то виноваты?
25. Способны ли Вы иногда дать волю своим чувствам и беззаботно развлекаться в веселой компании?
26. Можно ли сказать, что нервы у Вас часто бывают натянуты до предела?
27. Слывете ли Вы за человека живого и веселого?

28. После того как дело сделано, часто ли Вы мысленно возвращаетесь к нему и думаете, что могли бы сделать лучше?
29. Чувствуете ли Вы себя беспокойно, находясь в большой компании?
30. Бывает ли, что Вы передаете слухи?
31. Бывает ли, что Вам не спится из-за того, что в голову лезут разные мысли?
32. Если вы хотите узнать что-либо, предпочтете ли Вы найти это в книге, чем спросить у друзей?
33. Бывают ли у Вас сильные сердцебиения?
34. Нравится ли Вам работа, требующая сосредоточения?
35. Бывают ли у Вас приступы дрожи?
36. Всегда ли Вы говорите только правду?
37. Бывает ли Вам неприятно находиться в компании, где все подшучивают друг над другом?
38. Раздражительны ли Вы?
39. Нравится ли Вам работа, требующая быстрого действия?
40. Верно ли, что Вам часто не дают покоя мысли о разных неприятностях и ужасах, которые могли бы произойти, хотя все кончилось благополучно?
41. Верно ли, что Вы неторопливы в движениях и несколько медлительны?
42. Опаздывали ли Вы когда-нибудь на работу или на встречу с кем-либо?
43. Часто ли Вам снятся кошмары?
44. Верно ли, что Вы так любите поговорить, что не упускаете любого удобного случая побеседовать с новым человеком?
45. Беспокоят ли Вас какие-нибудь боли?
46. Огорчились бы Вы, если бы долго не могли видеться со своими друзьями?
47. Можете ли Вы назвать себя нервным человеком?
48. Есть ли среди Ваших знакомых такие, которые Вам явно не нравятся?
49. Могли бы Вы сказать, что Вы уверенный в себе человек?
50. Легко ли Вас задевает критика Ваших недостатков или Вашей работы?
51. Трудно ли Вам получить настоящее удовольствие от мероприятий, в которых участвует много народа?
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. Страдаете ли Вы бессонницей?

Ключ для обработки результатов личностного опросника Г. Айзенка на определение типа темперамента

Шкала экстраверсии-интроверсии:

- «да» (+): 1, 3, 8, 10, 13, 17, 22, 25, 27, 39, 44, 46, 49, 53, 56;
- «нет» (-): 5, 15, 20, 29, 32, 34, 37, 41 51.

Шкала нейротизма (эмоциональная стабильность – эмоциональная нестабильность):

- «да» (+): 2, 4, 7, 9, 11, 14, 16, 19, 21, 23, 26, 28, 31, 33, 35, 38, 40, 43, 45, 47, 50, 52, 55, 57.

Шкала лжи:

- «да» (+): 6, 24, 36;

Сказка о Деревьях-Характерах

В некотором удивительном мире, в долине, раскинувшейся среди высоких и неприступных гор, в волшебном лесу, где поют свои дивные песни удивительные птицы, росли... Деревья-Характеры. Это были необычные деревья. Их внешний вид был отражением характеров людей, живших далеко-далеко за горами.

У каждого Дерева-Характера от ствола отходили четыре главные ветви, а от них — множество маленьких. Эти четыре ветви имели свои названия: Отношение к людям, Отношение к делу, Отношение к себе, Отношение к вещам. У каждого Дерева-Характера эти ветви имели свою, не похожую на других форму, свою характерную особенность.

На одном Дереве-Характере ветвь Отношения к людям была пряма и устремлена вверх, потому что была ветвью Правдивости, а на другом была скручена кольцом Лжи. Где-то ветвь Отношения к себе вызывающе торчала Самовлюбленностью, где-то прогибалась до земли от своей Приниженности, а где-то спокойно и уверенно поднималась к солнцу как воплощение Достоинства. Ветви Отношения к вещам на некоторых Деревьях-Характерах скрючились от Жадности, а на других обилием листвы обнаруживали свою Щедрость.

Очень разные Деревья-Характеры росли в этом волшебном лесу. Под некоторыми Характерами трескалась земля — такими они были тяжелыми, зато легкие Характеры буквально парили в воздухе, едва цепляясь за почву корнями. Встречались Характеры, сплошь — от корней до кроны — покрытые иголками, и потому они были очень колючими. А иные напоминали телеграфные столбы с едва заметными отростками — это были прямые Характеры. Даже бензопила не смогла бы распилить твердые Характеры, а мягкие Характеры были настолько податливы, что их стволы можно было запросто мять, как глину. Были среди них очень красивые и безобразные, высокие и низкие, стройные и стелющиеся по земле.

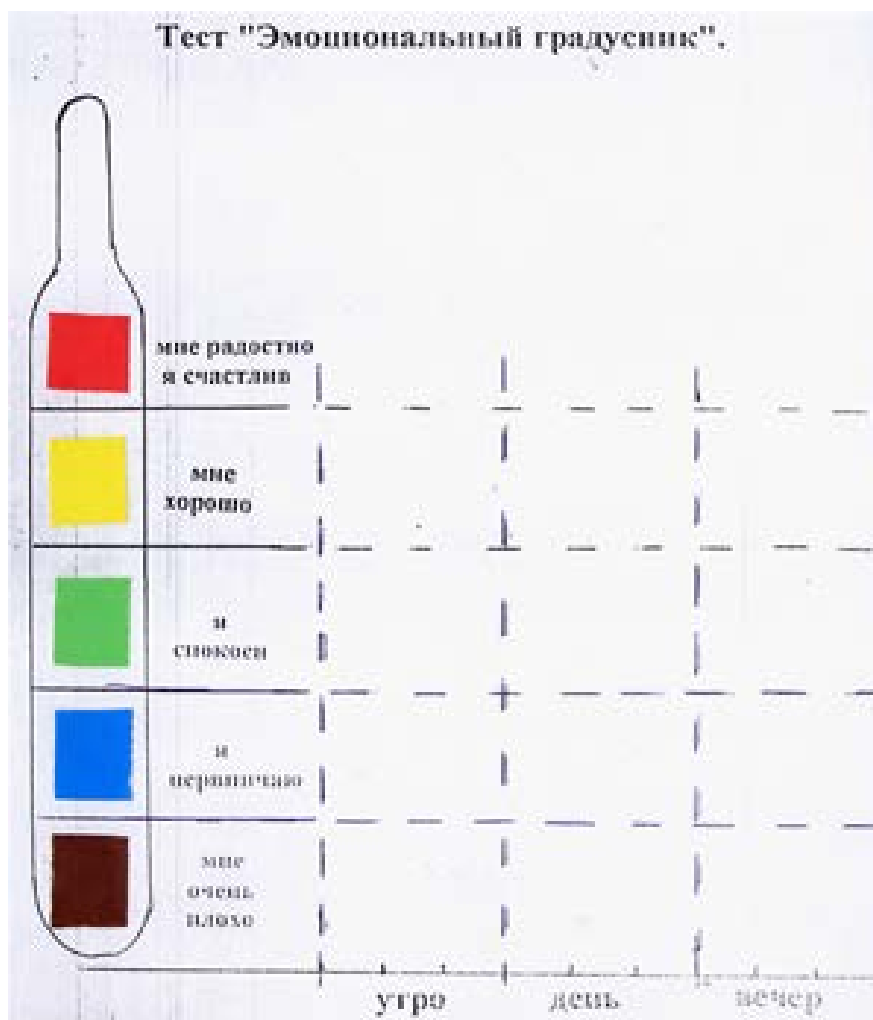
Так непохожи были Деревья-Характеры, потому что росли они на разных почвах, неодинаково согревало их солнце, иначе обдувал ветер, не поровну давал влаги дождь. А ведь и у каждого человека в жизни складывается все по-разному, верно?

Порой налетала в волшебную долину свирепая буря, яростно бросалась она на Деревья-Характеры: иные ломала или вырывала с корнем, другие гнула до земли, но сломать не могла. Были и такие, что не склонялись даже под самым сильным ураганным ветром и лишь гордо распрямляли свои могучие ветви — ветви Отношения к себе, Отношения к людям, Отношения к делу и Отношения к вещам.

У каждого человека в этом волшебном лесу есть его собственное Дерево-Характер, которое своим видом отражает присущий ему характер. Многие люди хотели бы побывать там, посмотреть, как выглядит их Дерево-Характер. Но попасть в этот волшебный лес не может никто...

Приложение 3

Упражнения «Эмоциональный термометр»



Упражнение «Ситуации»

Ситуация №1

Ты поссорился со своим лучшим другом из-за пустяка. Он пообещал помочь сделать физику и не смог. Ты не сдержался, наговорил ему много неприятных слов ... Друг не хочет с тобой разговаривать и мириться тоже. Ты об этом сожалеешь.

Ситуация №2

Ты не выучил домашнее задание, не хотелось, да и некогда было. Купил классную игру и весь вечер играл в компьютер. В колледже спросили выполнение домашнего задания, получил двойку, еще и преподаватель накричал. Ты расстроился и боишься, что влетит от родителей.

Ситуация №3

Весь вечер сидел и зубрил эту теорему. Вышел отвечать к доске и все из головы вылетело. Решил неправильно, а все в группе засмеялись. Все время не везет мне!

Критерии оценивания практических работ обучающихся

<i>Оценка</i>	<i>Критерии оценки</i>
Отлично	Правильность выполнения задания на практическую работу; высокая степень усвоения теоретического материала по теме практической работы, а также способность применить их к

	решению типовых задач, отличных от варианта задания. Высокое качество подготовки отчета по практической работе. Правильность и полнота ответов на вопросы преподавателя при защите работы.
Хорошо	Обучающийся демонстрирует достаточно высокий/выше среднего уровень выполнения задания на практическую работу хорошую степень усвоения теоретического материала по теме практической работы. Все требования, предъявляемые к работе, выполнены.
Удовлетворительно	Обучающийся демонстрирует средний уровень знаний, умений, навыков в соответствии с критериями оценивания. Большинство требований, предъявляемых к заданию, выполнены.
Неудовлетворительно	Обучающийся демонстрирует низкий/ниже среднего уровень знаний, умений, навыков в соответствии с критериями оценивания. Многие требования, предъявляемые к заданию, не выполнены.

7. Вопросы для проведения дифференцированного зачета

7.1 Перечень вопросов для проведения дифференцированного зачета

1. Определить понятия «сознание», «самосознание», «личность», «характер», «темперамент».
2. Проанализировать различия в социально-психологических типах личности.
3. Оценить влияние коллектива на личность.
4. Определить понятия «трудовой коллектив», «вложенный труд», «корпорация», «корпоративность», «профессиональная позиция», «навык», «перцептивный навык», «интеллектуальный навык», «двигательный навык».
5. Проанализировать психологических особенностей трудовой деятельности.
6. Оценить значение характера труда человека, индивидуального стиля трудовой деятельности, вложенного труда, групповой динамики, корпоративности и других факторов на развитие коллектива коллективах.
7. Определить понятия «общение», «группа», «социальная группа», «деловое общение», «коллектив», «дисциплина», «иерархия».
8. Проанализировать типы отношений в системе «руководитель-подчиненный».
9. Сделать вывод о проблеме лидерства в коллективе.
10. Определить понятия «личность», «социальная роль», «конвенциональная роль», «ролевые ожидания», «потребности», «установки», «способности», «акцентуации».
11. Дифференцировать различные типы темпераментов.
12. Истолковать воздействия руководителя на подчиненного в зависимости особенностей характера, темперамента и акцентуаций последнего.
13. Определить понятия «общение», «деловое общение», «содержание общения», «цель общения», «средства общения», «функции общения», «формы общения», «виды общения».
14. Дифференцировать различия между типами межличностного общения.
15. Обосновать общение по содержанию, целям, средствам, функциям, формам, видам.
16. Определить понятия «коммуникативная сторона общения», «интерактивная сторона общения», «перцептивная сторона общения», «коммуникативные барьеры», «коммуникатор», «реципиент», «вербальная коммуникация», «невербальная коммуникация», «канал общения», «аттракция», «эмпатия».
17. Составить обзор разновидностей коммуникативных барьеров.
18. Подытожить приемы эффективного общения.
19. Перечисление каналов восприятия образа человека, подходов к имиджу, функций имиджа, типы индивидуального имиджа.
20. Проиллюстрировать способы и приемы создания имиджа делового человека.
21. Оценить влияния имиджа на результаты делового общения.

22. Определить понятия «убеждение», «внушение», «психологическое заражение», «подражание».
23. Объяснить воздействие способов эффективного общения на партнера.
24. Сравнить различные способы психологического воздействия в общении.
25. Продемонстрировать приемы эффективного общения в деловой беседе.
26. Определить понятия «конфликт», «стресс», «стрессовая ситуация», «эмоции», «дискомфорт», «напряжение».
27. Проанализировать действий руководителей и способов разрешения конфликта.
28. Объяснить источники, причины и виды конфликтов.
29. Описать типов конфликтных личностей.
30. Проанализировать действий руководителя по профилактике и предотвращению стресса в коллективе.
31. Оценить «первую помощь» в стрессовой ситуации.
32. Использование эффективных способов управления конфликтами.
33. Определить понятия «ответственность», «инстанция», «долг», «совесть», «служебные отношения», «механизм регулирования», «авторитет руководителя».
34. Проанализировать норм этичного поведения руководителя и принципов этичного разрешения спорных вопросов и конфликтов в организации.
35. Дифференцировать различия закономерностей между этапами формирования коллектива и способов регулирования сложившихся сложных отношений в коллективе.
36. Демонстрация приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.
37. Определить актуальность соблюдения этики бизнеса в современной России.
38. Проанализировать моральных дилемм в этике бизнесе.
39. Сравнить моральных и правовых норм их взаимосвязи и взаимодействия.
40. Определить понятия «труд», «профессиональный долг», «трудовая мотивация», «задачи профессиональной этики», «профессиональная этика», «кодексы этики».
41. Проанализировать принципов профессиональной этики.
42. Оценить необходимости применения норм профессиональной этики и этикета, деловой морали в рыночных отношениях.
43. Описать этические принципы, «профессиональный этикет» (правил) общения в деловых кругах.
44. Проанализировать стратегии, стиля и специфики ведения переговоров.
45. Сделать вывод о специфике делового общения, структуре коммуникативного акта и условиях установления контакта в деловых кругах.
46. Проведение переговоров разными стилями.
47. Описать общепринятые правила поведения в общественных местах.
48. Сравнить правила поведения в общественных местах в разных странах.
49. Оценить правила поведения в государственных учреждениях.
50. Определение различий между официальными и неофициальными визитами (приемами). Описать времени проведения приемов.
51. Проанализировать правила проведения официальных приемов.
52. Провести обзор дресс-кода на официальных и неофициальных приемах.
53. Установление деловых контактов с учетом особенностей партнеров по бизнесу и делового этикета.
54. Описать правил подготовки к публичным выступлениям.
55. Проанализировать манипуляций в общении, их видов.
56. Оценить действия по подготовке и проведению деловой беседы, служебным совещаниям.
57. Определение понятий «информационное выступление», «протоколно-этическое выступление», «развлекательное выступление», «убеждающее выступление», «доклад», «сообщение», «выступление», «беседа».
58. Проанализировать технических приемов ораторского искусства.
59. Противопоставить различные виды выступлений.

60. Применение техник и приемов эффективного общения в профессиональной деятельности.

7.2 Критерии и шкала оценивания

<i>Оценка</i>	<i>Критерии оценки</i>
<i>Отлично</i>	Обучающийся полностью раскрыл содержание материала в объеме, предусмотренном программой, изложил материал грамотным языком в определенной логической последовательности, точно используя профессиональную терминологию; продемонстрировал сформированность и устойчивость полученных знаний. Возможны одна-две неточности при ответе на дополнительные вопросы, которые обучающийся легко исправил по замечанию преподавателя.
<i>Хорошо</i>	Ответ обучающегося имеет один из недостатков: в изложении вопроса допущены небольшие пробелы, не исказившие смысловой составляющей ответа; допущены один-два недочета при освещении основного содержания ответа, не исправленные по замечанию преподавателя; допущены ошибки или более двух недочетов при освещении дополнительных вопросов, легко исправленные по замечанию преподавателя.
<i>Удовлетворительно</i>	Обучающийся неполно раскрыл содержание вопроса, но показал общее понимание материала и продемонстрировал знания, достаточные для дальнейшего усвоения программного материала; имеет затруднения или допустил ошибки в определении понятий, использовании терминологии и исправил их после нескольких наводящих вопросов преподавателя.
<i>Неудовлетворительно</i>	Обучающийся обнаружил полное незнание и непонимание изучаемого материала по дисциплине или не смог ответить ни на один из дополнительных вопросов по изучаемому материалу.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«МУРМАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГАОУ ВО «МГТУ»)
«ММРК имени И.И. Месяцева» ФГАОУ ВО «МГТУ»

<p>Рассмотрено методическим объединением преподавателей дисциплин общего гуманитарного и социально-экономического цикла по специальностям, реализуемым в ММРК имени И.И. Месяцева</p> <p>«__» _____ 202__ г.</p> <p>Председатель _____ И.А. Коморченко</p>	<p>Билет № 1</p> <p>Групп курса</p> <p>Семестр</p> <p>Специальности:</p> <p>13.02.07</p> <p>Электроснабжение</p>	<p style="text-align: center;">УТВЕРЖДАЮ</p> <p>Начальник ММРК им. И.И. Месяцева ФГАОУ ВО МГТУ</p> <p style="text-align: right;">_____ И.В. Артеменко</p> <p style="text-align: center;">(подпись)</p> <p>«__» _____ 2021 г.</p> <p>М.П.</p>
№	Учебный предмет: Психология общения	
1.	Проанализируйте различия в социально-психологических типах личности	
2.	Составе обзор разновидностей коммуникативных барьеров.	
3.	Опишите правила подготовки к публичным выступлениям.	

Преподаватель _____ У.Н. Арахамия

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«МУРМАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГАОУ ВО «МГТУ»)
«ММРК имени И.И. Месяцева» ФГАОУ ВО «МГТУ»

<p>Рассмотрено методическим объединением преподавателей дисциплин общего гуманитарного и социально-экономического цикла по специальностям, реализуемым в ММРК имени И.И. Месяцева «__» _____ 202__ г. Председатель _____ И.А. Коморченко</p>	<p>Билет № 2 Групп курса Семестр Специальности: 13.02.07 Электроснабжение</p>	<p style="text-align: center;">УТВЕРЖДАЮ</p> <p>Начальник ММРК им. И.И. Месяцева ФГАОУ ВО МГТУ _____ И.В. Артеменко (подпись) «__» _____ 2021 г. М.П.</p>
№	Учебный предмет: Психология общения	
1.	Определите понятия «сознание», «самосознание», «личность», «характер», «темперамент».	
2.	Проанализируйте манипуляций в общении, их видов.	
3.	Противопоставить различные виды выступлений.	

Преподаватель _____ У.Н. Арахамия