

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Котенкова Светлана Владимировна
Должность: Директор
Дата подписания: 20.09.2022 15:05:42
Уникальный программный ключ:
4416d113ff2a6a4b931882373c1cf1143b8cd7bc

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО
ТРАНСПОРТА**

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
**«Петербургский государственный университет путей сообщения
Императора Александра I»
(ФГБОУ ВО ПГУПС)
Калужский филиал ПГУПС**

УТВЕРЖДАЮ
Заместитель директора по УР
_____ А.В. Полевой
«27» июня 2022 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОГСЭ.05. ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

для специальности
13.02.07 Электроснабжение (по отраслям)

Квалификация – **Техник**
вид подготовки - базовая

Форма обучения - очная

Калуга
2022

Рассмотрено на заседании ЦК
общих гуманитарных и социально-
экономических дисциплин
протокол № 11 от «27» июня 2022 г.
Председатель _____/Миллер Н.А./

Фонд оценочных средств разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования и рабочей программы учебной дисциплины ОГСЭ.05. Психология общения разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее ФГОС) среднего профессионального образования (далее СПО) по специальности 13.02.07 Электроснабжение (по отраслям) (базовая подготовка), утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ №1216 от 14.12.2017 г.

Разработчик ФОС:

Рундель О.А., преподаватель Калужского филиала ПГУПС

Рецензенты:

Широкова В.А., преподаватель Калужского филиала ПГУПС

СОДЕРЖАНИЕ

1	ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ	4
2	РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ, ПОДЛЕЖАЩИЕ ПРОВЕРКЕ	6
3	ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	9
3.1	ФОРМЫ И МЕТОДЫ ОЦЕНИВАНИЯ	9
3.2	ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ	11
4	ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ	20
	ПРИЛОЖЕНИЕ 1	26

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

В результате освоения учебной дисциплины ОГСЭ.05. Психология общения обучающийся должен обладать следующими умениями, знаниями, общими и профессиональными компетенциями, предусмотренными ФГОС СПО по специальности 13.02.07 Электроснабжение (по отраслям) для базового вида подготовки специалистов среднего звена среднего профессионального образования.

Объектами контроля и оценки являются умения, знания, общие и профессиональные компетенции:

Объекты контроля и оценки	Объекты контроля и оценки
У1	<i>распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы;</i>
У2	<i>оценивать результат и последствия своих действий самостоятельно или с помощью;</i>
У3	<i>определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска;</i>
У4	<i>применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования;</i>
У5	<i>организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности;</i>
У6	<i>описывать значимость своей специальности</i>
З1	<i>актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;</i>
З2	<i>алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов, решения задач профессиональной деятельности;</i>
З3	<i>психологические основы деятельности коллектива,</i>

	<i>психологические особенности личности;</i>
34	<i>сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по специальности</i>
ОК 01	<i>Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам</i>
ОК 02	<i>Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности</i>
ОК 03	<i>Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие</i>
ОК 04	<i>Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами</i>
ОК 05	<i>Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста</i>
ОК 06	<i>Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей</i>

Формой промежуточной аттестации по учебной дисциплине является дифференцированный зачет.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ, ПОДЛЕЖАЩИЕ ПРОВЕРКЕ

В результате аттестации по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка следующих умений и знаний, а также динамика формирования общих и профессиональных компетенций:

Результаты обучения: умения, знания, общие и профессиональные компетенции	Форма контроля и оценивания
Умения:	
У 1. распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы;	<ul style="list-style-type: none"> - устный опрос; - письменный опрос; - тесты; - самостоятельная работа; - практическое занятие; - дифференцированный зачет;
У 2. оценивать результат и последствия своих действий самостоятельно или с помощью;	<ul style="list-style-type: none"> - устный опрос; - письменный опрос; - тесты; - самостоятельная работа; - практическое занятие; - дифференцированный зачет;
У 3. определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска;	<ul style="list-style-type: none"> - устный опрос; - письменный опрос; - тесты; - самостоятельная работа; - практическое занятие; - дифференцированный зачет;
У4. применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования;	<ul style="list-style-type: none"> - устный опрос; - письменный опрос; - тесты; - самостоятельная работа; - практическое занятие; - дифференцированный зачет;
У 5. организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности;	<ul style="list-style-type: none"> - устный опрос; - письменный опрос; - тесты; - самостоятельная работа; - практическое занятие; - дифференцированный зачет;
У 6. описывать значимость своей специальности	<ul style="list-style-type: none"> - устный опрос; - письменный опрос; - тесты; - самостоятельная работа; - практическое занятие; - дифференцированный зачет;
Знания:	
З1. актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;	<ul style="list-style-type: none"> - устный опрос; - письменный опрос; - тесты; - самостоятельная работа; - практическое занятие; - дифференцированный зачет;

32. алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов, решения задач профессиональной деятельности;	<ul style="list-style-type: none"> - устный опрос; - письменный опрос; - тесты; - самостоятельная работа; - практическое занятие; - дифференцированный зачет;
33. психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;	<ul style="list-style-type: none"> - устный опрос; - письменный опрос; - тесты; - самостоятельная работа; - практическое занятие; - дифференцированный зачет;
3 4. сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по специальности	<ul style="list-style-type: none"> - устный опрос; - письменный опрос; - тесты; - самостоятельная работа; - практическое занятие; - дифференцированный зачет;
Общие компетенции:	
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	<ul style="list-style-type: none"> - устный опрос; - письменный опрос; - тесты; - самостоятельная работа; - практическое занятие; - дифференцированный зачет;
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	<ul style="list-style-type: none"> - устный опрос; - письменный опрос; - тесты; - самостоятельная работа; - практическое занятие; - дифференцированный зачет;
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	<ul style="list-style-type: none"> - устный опрос; - письменный опрос; - тесты; - самостоятельная работа; - практическое занятие; - дифференцированный зачет;
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	<ul style="list-style-type: none"> - устный опрос; - письменный опрос; - тесты; - самостоятельная работа; - практическое занятие; - дифференцированный зачет;
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	<ul style="list-style-type: none"> - устный опрос; - письменный опрос; - тесты; - самостоятельная работа; - практическое занятие; - дифференцированный зачет;
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей	<ul style="list-style-type: none"> - устный опрос; - письменный опрос; - тесты; - самостоятельная работа; - практическое занятие; - дифференцированный зачет;

3. ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1 ФОРМЫ И МЕТОДЫ ОЦЕНИВАНИЯ

Предметом оценки служат умения, знания, общие и профессиональные компетенции, формирование которых предусмотрено ФГОГС СПО по дисциплине ОГСЭ.05. Психология общения.

Контроль и оценка освоения учебной дисциплины по разделам и темам:

Элементы учебной дисциплины	Формы и методы контроля			
	Текущий контроль		Промежуточная аттестация	
	Форма контроля	Проверяемые У, З, ОК, ПК	Форма контроля	Проверяемые У, З, ОК, ПК
Тема 1.1. Психологические аспекты общения	Устный опрос Практические занятия	У1, У2, У3, У4, У5, У6, З1, З2, З3, З4, ОК 01, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК 06	<i>дифференцированный зачет</i>	У1 - У6, З1 – З4, ОК 01 - ОК 06
Тема 1.2. Психологические особенности личности	Письменный опрос Практическое занятие	У1, У2, У3, У4, У5, У6, З1, З2, З3, З4, ОК 01, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК 06		
Тема 2.1. Деловое общение в деятельности персонала	Самостоятельная работа Практические занятия	У1, У2, У3, У4, У5, У6, З1, З2, З3, З4, ОК 01, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК 06		
Тема 2.2. Деловой этикет в профессиональной деятельности	Тесты Практические занятия	У1, У2, У3, У4, У5, У6, З1, З2, З3, З4, ОК 01, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК 06		

Тема 3.1. Конфликты и конфликтные ситуации	Решение ситуационной задачи Практическое занятие	У1, У2, У3, У4, У5, У6, 31, 32, 33, 34, ОК 01, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК 06		
-----------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------	--	--

3.2 ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

УСТНЫЙ ОПРОС

1. Описание

Устный опрос проводится с целью контроля усвоенных умений и знаний и последующего анализа типичных ошибок и затруднений обучающихся в конце изучения раздела/темы.

На проведение опроса отводится 25-30 минут.

При работе обучающийся может использовать следующие источники: Лавриненко В.Н. Психология общения. Учебник и практикум для СПО «Юрайт» 2017.

2. Критерии оценки устных ответов

Оценка «5» «отлично» - студент показывает полные и глубокие знания программного материала, логично и аргументировано отвечает на поставленный вопрос, а также дополнительные вопросы, показывает высокий уровень теоретических знаний.

Оценка «4» «хорошо» - студент показывает глубокие знания программного материала, грамотно его излагает, достаточно полно отвечает на поставленный вопрос и дополнительные вопросы, умело формулирует выводы. В тоже время при ответе допускает несущественные погрешности.

Оценка «3» «удовлетворительно» - студент показывает достаточные, но не глубокие знания программного материала; при ответе не допускает грубых ошибок или противоречий, однако в формулировании ответа отсутствует должная связь между анализом, аргументацией и выводами. Для получения правильного ответа требуется уточняющие вопросы.

Оценка «2» «неудовлетворительно» - Дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками.

1. Примерные вопросы

Раздел 1. Психология делового общения	Вопросы
Тема 1.1. Психологические аспекты общения.	1. Структура и средства общения. Стороны общения: перцептивная, коммуникативная, интерактивная. Стили общения. 2. Вербальная коммуникация. Слушание в деловой коммуникации. Навыки передачи информации с помощью речи. 3. Невербальные средства общения. Мимические коды эмоциональных состояний.

ПИСЬМЕННЫЙ ОПРОС

1. Описание

Письменный опрос проводится с целью контроля усвоенных умений и знаний и последующего анализа типичных ошибок и затруднений обучающихся в конце изучения раздела/темы.

На проведение опроса отводится 45 минут.

При работе обучающийся может использовать следующие источники: конспект, Лавриненко В.Н. Психология общения. Учебник и практикум для СПО «Юрайт» 2017.

2. Критерии оценки письменных ответов

5» «отлично» - в работе дан полный, развернутый ответ на поставленные вопросы. Изложение знаний в письменной форме полное, системное в соответствии с требованиями учебной программы. Знание об объекте демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей. Ответ изложен литературным языком с использованием научной терминологии.

«4» «хорошо» - в работе дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделить существенные и несущественные признаки. Имеющиеся у обучающегося знания соответствуют минимальному объему содержания предметной подготовки. Изложение знаний в письменной форме полное, системное в соответствии с требованиями учебной программы. Возможны несущественные ошибки в формулировках. Ответ логичен, изложен литературным языком с использованием научной терминологии.

«3» «удовлетворительно» - дан недостаточно полный и недостаточно развернутый ответ. Допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов. Оформление требует поправок, коррекции.

«2» «неудовлетворительно» - дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Изложение неграмотно, допущены существенные ошибки. Отсутствует интерес, стремление к добросовестному и качественному выполнению учебных заданий.

3. Примерные задания

Раздел 2. Формы делового взаимодействия	Задания
Тема 2.1 Деловое общение в деятельности персонала	Вариант – 1 Задание 1. Ответьте письменно на вопрос: Этапы проведения деловой беседы Задание 2. Выполните упражнение «Деловые

	<p>совещания», определите правильность выбора действий при проведении совещания</p> <p>Вариант – 2</p> <p>Задание 1. Ответьте письменно на вопрос: Искусство задавать вопросы. Правила составления резюме</p> <p>Задание 2. Составьте свое резюме и смоделируйте процесс собеседования при принятии на работу</p>
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

ТЕСТЫ

1. Описание

Тесты проводятся с целью контроля усвоенных умений, знаний и последующего анализа типичных ошибок (затруднений) обучающихся в конце изучения раздела/темы.

На выполнение теста отводится 15 минут.

2. Критерии оценки

Оценка	Количество верных ответов
«5» - отлично	Выполнено 91-100 % заданий
«4» - хорошо	Выполнено 76-90% заданий
«3» - удовлетворительно	Выполнено 61-75 % заданий
«2» - неудовлетворительно	Выполнено не более 60% заданий

3. Примерные тестовые вопросы/ задания

1. Психология – это наука о:

- А) Личности
- Б) Здоровье
- В) Душе
- Г) Человеке, его духовной сущности и психике в его развитии

2. Познавательные процессы – это:

- А) Различные по сложности и адекватности уровни отражения реальности, которые образуют систему
- Б) отдельные познавательные процессы, каждый из которых является целостным психическим актом
- В) Сознание человека
- Г) Усвоение понятий

3. Свойства личности – это:

- А) Раздел науки, позволяющий понять суть человеческой натуры и индивидуальности
- Б) Готовность к выявлению типичного поведения и переживания
- В) Развитие личности - постоянное расширение ее возможностей и формирование новых потребностей
- Г) Типы темперамента

4. Теория поля Курта Левина – это:

- А) Валентность
- Б) Человеческие отношения
- В) Поиск определенных валентных объектов психологической среды, которые могут снять напряжение
- Г) Стремление вернуть человеку равновесие

5. Психическая структура личности - это:

- А) Три области системы психического: сознательное, бессознательное, предсознательное
- Б) Философские теории Ф. Ницше
- В) Деятельность человека
- Г) Анима, Анимус

6. Одно из первых исследований стилей руководства было проведено в 1939 году:

- А) К. Левиным
- Б) З.Фрейдом
- В) Ф. Тейлором
- Г) Р. Блейком

7. Какой стиль управления является наиболее эффективным, в случае если деятельность достаточно четко определена, но есть возможность нестандартных решений:

- А) Авторитарный
- Б) Демократический
- В) Либеральный
- Г) Нейтральный

8. Какая потребность является для руководителя ведущей и определяющей деятельностью:

- А) Потребность в общении
- Б) Потребность в доминировании
- В) Потребность в опеке, покровительстве
- Г) Потребность в позитивных результатах своей работы

9. Стратегия взаимодействия конфликтующих сторон, заключающаяся в стремлении добиться удовлетворения своих интересов в ущерб интересам другой стороны, называется стратегией:

- А) Сотрудничества
- Б) Компромисса
- В) Уклонения

Г) Конкуренции

10. К основным видам управленческого общения относятся:

А) Дружеская беседа

Б) Деловые переговоры

В) Совещание

Г) Дисциплинарная беседа

Эталоны ответов:

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

САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

1. Описание

Самостоятельная работа по данному разделу/теме включает работу по самостоятельному изучению обучающимися ряда вопросов, выполнения домашних заданий, подготовку к практическим занятиям.

На самостоятельное изучение представленных ниже вопросов и выполнение заданий отводится 30 минут.

Для формирования результатов обучения необходимо следующее оборудование: Лавриненко В.Н. Психология общения. Учебник и практикум для СПО «Юрайт» 2017.

2. Критерии оценки самостоятельной работы

5» «отлично» - в самостоятельной работе дан полный, развернутый ответ на поставленные вопросы. Изложение знаний в письменной форме полное, системное в соответствии с требованиями учебной программы. Знание об объекте демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей. Ответ изложен литературным языком с использованием научной терминологии.

«4» «хорошо» - в самостоятельной работе дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделить существенные и несущественные признаки. Имеющиеся у обучающегося знания соответствуют минимальному объему содержания предметной подготовки. Изложение знаний в письменной форме полное, системное в соответствии с требованиями учебной программы. Возможны несущественные ошибки в формулировках. Ответ логичен, изложен литературным языком с использованием научной терминологии.

«3» «удовлетворительно» - дан недостаточно полный и недостаточно развернутый ответ. Допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов. Оформление требует поправок, коррекции.

«2» «неудовлетворительно» - дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Изложение неграмотно, возможны существенные ошибки.

Отсутствует интерес, стремление к добросовестному и качественному выполнению учебных заданий.

3. Примерные вопросы для самостоятельного изучения

Тема: Методы снятия психологического напряжения в условиях конфликта

Вопросы:

1. Метод переключения на другой вид деятельности
2. Метод визуализации
3. «Заземление»
4. Метод «настроение»
5. Метод «внутренний луч»

4. Примерные задания для самостоятельной работы

1. Подготовить сообщение
2. Презентация
3. Разработать упражнения
4. Изобразить настроение на рисунке
5. Подобрать музыку для релаксации

5. Примерные формы отчетности результатов самостоятельной работы

1. Подготовить сообщение

Метод переключения на другой вид деятельности – является самым простым методом, который не занимает много времени, но является эффективным.

Он связан с двигательной активностью, требующей физического напряжения, благодаря которой сжигается адреналин. Так, если находитесь на работе, займитесь любым видом деятельности: переберите бумаги; полейте цветы; заварите чай; переставьте стол; пройдите несколько раз в быстром темпе по коридору; зайдите в туалетную комнату и подержите 4-5 минут руки под холодной водой; подойдите к окну и посмотрите на небо, деревья. Если же находитесь дома, то постарайтесь выйти на улицу и побегать или походить в быстром темпе 10-15 минут; примите контрастный душ; перемойте скопившуюся посуду.

Постарайтесь практиковать данный метод как можно чаще в те моменты, когда чувствуете, что теряете самоконтроль. Тогда данный способ войдет у вас в привычку. Кроме того, постарайтесь хотя бы раз в неделю заниматься делом, которое вас радует, успокаивает и приносит моральное удовлетворение.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ

1. Описание

В ходе практического занятия обучающиеся приобретают умения, предусмотренные рабочей программой учебной дисциплины, учатся использовать формулы, применять различные методики расчета, анализировать полученные результаты и делать выводы, опираясь на теоретические знания.

Содержание, этапы проведения практического занятия представлены в обязательном приложении **Методические указания по проведению практических занятий по дисциплине ОГСЭ.05 Психология общения.**

При оценивании практического занятия учитываются следующие критерии:

- качество выполнения работы;
- качество оформления отчета по работе;
- качество устных ответов на контрольные вопросы при защите работы.

Основная цель практического занятия № 1 «Выделение качеств, важных для успешного общения. Составление психологического портрета приятного собеседника (малые группы). Тестирование уровня развития коммуникативных качеств» - *выявление индивидуальных особенностей личности для самопознания, углубления рефлексии, выработки наиболее оптимальных стратегий жизни, определение степени энергичности, скорости реакций, эмоциональности и способности переключаться с одного рода деятельности на другой.*

Основная цель практического занятия № 2 «Вербальные и невербальные средства общения» - *познакомиться с понятием общение, типами общения, отработать навыки вербального и невербального общения в деловой беседе; развивать умение определять свой уровень общительности с учетом шкалы акцентуаций характера; воспитывать умение пользоваться вербальными и невербальными средствами общения.*

Основная цель практического занятия № 3 «Психодиагностика индивидуально-типологических особенностей личности. Определение типа темперамента» - *уметь определять свой тип темперамента, способности, обеспечивающие успех в различных видах деятельности; воспитывать в себе положительные качества в эмоциональных и внутренних проявлениях по отношению к себе и окружающим.*

Основная цель практического занятия № 4 «Барьеры, возникающие в общении и способы их преодоления. Деловая игра «Работа в команде» - *развитие различных сфер личности (эмоционально-волевой, интеллектуальной), приобретение навыков работы в команде, освоение способов конструктивного общения, организации своего времени и ресурсов, повышение личной эффективности в коммуникативном процессе.*

Основная цель практического занятия № 5 «Виды влияния в процессе общения» - *изучение разных видов влияния, функций общения, осмысление роли видов влияния общения в разных сферах жизнедеятельности;*

применение техники и приемов эффективного общения в профессиональной деятельности.

Основная цель практического занятия № 6 «Роль делового разговора. Значение делового этикета в моей будущей профессии» - *закрепление знаний по основам деловой культуры в устной и письменной форме, формирование умений соблюдать требования культуры речи и речевого этикета в профессиональной коммуникации и профессиональной деятельности.*

Основная цель практического занятия № 7 «Мастер имиджа» (игра-конкурс)» - *закрепление умений и навыков имиджа с целью применения техники и приемов эффективного общения в профессиональной деятельности и формировании успешности человека.*

Основная цель практического занятия № 8 «Упражнения с элементами тренинга по выработке навыков делового этикета» - *научиться применять приёмы делового и управленческого общения в профессиональной деятельности на примере практических ситуаций; способствовать развитию готовности работать над собой, понимать себя и осуществлять самоанализ.*

Основная цель практического занятия № 9 «Основные способы разрешения конфликтных ситуаций» - *уметь выбирать способ поведения в конфликтной ситуации в зависимости от обстоятельств, применять стили разрешения конфликтных ситуаций, составлять карту конфликта; воспитывать умение сохранять хорошие взаимоотношения с другими людьми, стремиться находить решения, удовлетворяющие всех участников ситуации.*

На проведение практического занятия отводится 90 минут.

Для формирования результатов обучения необходимо следующее оборудование: *указать используемые таблицы, литературу, оборудование и т.д.*

2. Критерии оценки практического занятия

5» «отлично» - самостоятельно и правильно решил учебно-профессиональную задачу или задание, уверенно, логично, последовательно и аргументированно излагал свое решение, используя понятия, ссылаясь на нормативно-правовую базу.

«4» «хорошо» - самостоятельно и в основном правильно решил учебно-профессиональную задачу или задание, уверенно, логично, последовательно и аргументированно излагал свое решение, используя понятия.

«3» «удовлетворительно» - в основном решил учебно-профессиональную задачу или задание, допустил несущественные ошибки, слабо аргументировал свое решение, используя в основном понятия.

«2» «неудовлетворительно» - не решил учебно-профессиональную задачу или задание.

3. Примерные задания

1. Ответить на вопросы теста

2. Записать вывод в соответствии с результатами теста
3. Написать для себя рекомендации, учитывая особенности результатов

4. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

Предметом оценки являются сформированные умения и знания, а также динамика освоения общих и профессиональных компетенций. Оценка освоения учебной дисциплины предусматривает следующие формы промежуточной аттестации:

Форма промежуточной аттестации
3 семестр
Дифференцированный зачет

ДИФФЕРЕНЦИРОВАННЫЙ ЗАЧЕТ

1. Условия аттестации: аттестация проводится в форме дифференцированного зачета по завершению освоения учебного материала дисциплины и положительных результатах текущего контроля успеваемости.

2. Время аттестации: на проведение аттестации отводится 2 академических часа.

3. План варианта (соотношение контрольных вопросов с содержанием учебного материала в контексте характера действий аттестуемых).

4. Общие условия оценивания

Оценка по промежуточной аттестации носит комплексный характер и включает в себя:

- результаты прохождения текущего контроля успеваемости;
- результаты выполнения аттестационных заданий.

5. Критерии оценки

5» «отлично» - в работе дан полный, развернутый ответ на поставленные вопросы. Изложение знаний в письменной форме полное, системное в соответствии с требованиями учебной программы. Знание об объекте демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей. Ответ изложен литературным языком с использованием научной терминологии.

«4» «хорошо» - в работе дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделить существенные и несущественные признаки. Имеющиеся у обучающегося знания соответствуют минимальному объему содержания предметной подготовки. Изложение знаний в письменной форме полное, системное в соответствии с требованиями учебной программы. Возможны несущественные ошибки в формулировках.

Ответ логичен, изложен литературным языком с использованием научной терминологии.

«3» «удовлетворительно» - дан недостаточно полный и недостаточно развернутый ответ. Допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов. Оформление требует поправок, коррекции.

«2» «неудовлетворительно» - дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Изложение неграмотно, допущены существенные ошибки. Отсутствует интерес, стремление к добросовестному и качественному выполнению учебных заданий.

6. Перечень вопросов и заданий для проведения дифференцированного зачета

Вопросы:

1. Структура и средства общения.
2. Стороны общения: перцептивная, коммуникативная, интерактивная.
3. Стили общения.
4. Вербальная коммуникация. Слушание в деловой коммуникации.
5. Навыки передачи информации с помощью речи.
6. Невербальные средства общения.
7. Мимические коды эмоциональных состояний.
8. Индивидуально-психологические особенности личности.
9. Структура личности.
10. Понятие темперамента.
11. Индивидуально-психологические особенности личности.
12. Характер и его природа. Понятие о способностях.
13. Распознавание эмоций и интерпретация жестов.
14. Деловая беседа как форма деловой коммуникации.
15. Приемы ведения деловой беседы. Искусство задавать вопросы.
16. Манипуляции в общении
17. Общие понятия деловой этики и делового этикета.
18. Субординация в деловых отношениях. Культура речи делового человека.
19. Имидж делового человека. Визитные карточки в деловой жизни.
20. Требования к внешнему виду и деловой одежде.
21. Этикет проведения телефонных переговоров.
22. Классификация конфликтов. Причины и последствия конфликтов.
23. Трудовые конфликты.
24. Способы разрешения конфликтов.
25. Спор, дискуссия, полемика.
26. Происхождение и психологические особенности спора, полемики, дискуссии.
27. Стрессы и стрессовые ситуации.
28. Методы снятия психологического напряжения в условиях конфликта.

7. Варианты заданий для проведения дифференцированного зачета

Вариант – 1

1. Структура и средства общения.
2. Деловая беседа как форма деловой коммуникации.

Вариант – 2

1. Стороны общения: перцептивная, коммуникативная, интерактивная.
2. Приемы ведения деловой беседы. Искусство задавать вопросы.

Вариант – 3

1. Стили общения.
2. Манипуляции в общении

Вариант – 4

1. Вербальная коммуникация. Слушание в деловой коммуникации.
2. Общие понятия деловой этики и делового этикета.

Вариант – 5

1. Навыки передачи информации с помощью речи.
2. Имидж делового человека. Визитные карточки в деловой жизни.

Вариант – 6

1. Невербальные средства общения.
2. Требования к внешнему виду и деловой одежде.

Вариант – 7

1. Мимические коды эмоциональных состояний.
2. Этикет проведения телефонных переговоров.

Вариант – 8

1. Индивидуально-психологические особенности личности.
2. Классификация конфликтов. Причины и последствия конфликтов.

Вариант – 9

1. Структура личности.
2. Трудовые конфликты.

Вариант – 10

1. Понятие темперамента.
2. Способы разрешения конфликтов.

Вариант – 11

1. Индивидуально-психологические особенности личности
2. Спор, дискуссия, полемика.

Вариант – 12

1. Характер и его природа. Понятие о способностях.
2. Происхождение и психологические особенности спора, полемики, дискуссии

Вариант – 13

1. Распознавание эмоций и интерпретация жестов.
2. Стрессы и стрессовые ситуации

Вариант – 14

1. Деловая беседа как форма деловой коммуникации.
2. Методы снятия психологического напряжения в условиях конфликта

Вариант – 15

1. Структура и средства общения.
2. Приемы ведения деловой беседы. Искусство задавать вопросы.

Вариант – 16

1. Стороны общения: перцептивная, коммуникативная, интерактивная.
2. Манипуляции в общении

Вариант – 17

1. Стили общения.
2. Общие понятия деловой этики и делового этикета.

Вариант – 18

1. Вербальная коммуникация. Слушание в деловой коммуникации.
2. Субординация в деловых отношениях. Культура речи делового человека.

Вариант – 19

1. Навыки передачи информации с помощью речи.
2. Имидж делового человека. Визитные карточки в деловой жизни.

Вариант – 20

1. Невербальные средства общения.
2. Требования к внешнему виду и деловой одежде.

Вариант – 21

1. Мимические коды эмоциональных состояний.
2. Этикет проведения телефонных переговоров.

Вариант – 22

1. Индивидуально-психологические особенности личности.
2. Классификация конфликтов. Причины и последствия конфликтов.

Вариант – 23

1. Структура личности.
2. Трудовые конфликты.

Вариант – 24

1. Понятие темперамента.
2. Способы разрешения конфликтов.

Вариант – 25

1. Индивидуально-психологические особенности личности.
2. Спор, дискуссия, полемика.

Вариант – 26

1. Характер и его природа. Понятие о способностях.
2. Происхождение и психологические особенности спора, полемики, дискуссии

Вариант – 27

1. Распознавание эмоций и интерпретация жестов..
2. Стрессы и стрессовые ситуации

Вариант – 28

1. Деловая беседа как форма деловой коммуникации.
2. Методы снятия психологического напряжения в условиях конфликта.

Вариант – 29

1. Невербальные средства общения.
2. Субординация в деловых отношениях. Культура речи делового человека.

Вариант – 30

1. Деловая беседа как форма деловой коммуникации.
2. Приемы ведения деловой беседы. Искусство задавать вопросы.

8. Рекомендуемая литература для разработки оценочных средств и подготовки обучающихся к дифференцированному зачету:

Основная учебная литература:

1. Лавриненко В.Н. Психология общения. Учебник и практикум для СПО «Юрайт» 2017.

Электронные издания (электронные ресурсы)

1. Лавриненко, В. Н. Деловая культура: учебник и практикум для СПО / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова, В. В. Кафтан; под ред. В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 118 с. — Серия:

Профессиональное образование. — ISBN 978-5-534-00603-2. — Режим доступа: www.biblio-online.ru/book/3F180EFC-E2DE-4BB7-AB5C-9C6DC215C7CA.

2. Лавриненко, В. Н. Психология общения: учебник и практикум для СПО / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова; под ред. В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 350 с. — Серия: Профессиональное образование. — ISBN 978-5-534-01557-7. — Режим доступа: www.biblio-online.ru/book/E18CFC86-DBD1-4B7F-ABA2-0A3DC7678291

Дополнительная учебная литература:

1. Вундт, В. Введение в психологию. СПб: Лань, 2014.
2. Кедров, И.А. Курс психологии. СПб: Лань, 2014.

Приложение 1.

Методические указания по проведению практических занятий по дисциплине ОГСЭ.05 Психология общения

Инструкционная карта практического занятия №1

Тема: Выделение качеств, важных для успешного общения. Составление психологического портрета приятного собеседника (малые группы). Тестирование уровня развития коммуникативных качеств.

Цель: выявление индивидуальных особенностей личности для самопознания, углубления рефлексии, выработки наиболее оптимальных стратегий жизни, определение степени энергичности, скорости реакций, эмоциональности и способности переключаться с одного рода деятельности на другой.

Оборудование: инструкционная карта, тесты.

Содержание отчета

1. Название, цель работы.
2. Решение тестового материала. (Приложение 1)
3. Составление психологического портрета. (Приложение 2)
4. Вывод.
5. Ответы на контрольные вопросы.

Контрольные вопросы:

1. Что собой представляет общительный человек?
2. Каким он должен быть? Чем отличается от других людей?
3. Что такое «искусство общения»?
4. Назовите особенности в которых человек проявляет себя как личность.
5. Для чего нужен психологический портрет?

Приложение 1.

Задание 1. Тест «Определение уровня коммуникативных качеств»

1. О каком процессе идет речь, если видение субъектом общения другого человека как продолжения самого себя, проекция, наделение его своими чертами, познавательными процессами, чувствами, желаниями?
а) идентификации б) эмпатии в) рефлексии. 2. Какие функции выполняет/не выполняет лидер в производственной группе? а) регулирует неофициальные межличностные отношения в группе б) не контролирует ход выполнения производственных задач и не отвечает за качество выпускаемой продукции; в) назначается г) обладает определенной системой различных санкций. 3. Что свойственно манипуляторному стилю общения? а) имеет тайный характер намерений б) вид психологического воздействия, используемый для достижения одностороннего порядка в) предполагает ясность внутренних приоритетов г) используется духовно зрелыми речевыми партнерами. 4. Определите пропущенное слово, вставив верное: Если человек при общении ориентируется только на права и обязанности, которые ему диктует его социальное положение, и игнорирует свои личностные особенности, то мы имеем дело с ... общением. а) личностным б) деловым

в) ролевым 5. Что будет являться существенным признаком внушения а) не критическое восприятие информации б) недоверие в) критичность. 6. Чем является осознанное внешнее согласие с группой при внутреннем расхождении с ее позицией? а) психическое заражение б) конформность в) убеждение г) подражание. 7. Что свойственно эффекту стереотипизации? а) удовлетворенность людей друг другом на основе подобия или различия характерологических свойств, способностей, равенство интеллектуального потенциала; б) возникает при минимальной информированности об объекте восприятия, восприятие его в результате специфических установок воспринимающего направлено на обнаружение у объекта определенных качеств в) предполагает сходство взаимодействующих людей на основе их темперамента, зависит от скорости протекания психических процессов г) возникает относительно групповой принадлежности человека, когда специфические характеристики данной группы рассматриваются как черты, присущие каждому её представителю. 8. Что такое передача эмоционального состояния человеку или группе, помимо собственно смыслового воздействия? а) убеждение б) психическое заражение в) эмпатия. 9. Какие условия должны быть соблюдены для преодоления всех барьеров общения? а) понимание целей партнера б) все перечисленные условия необходимы для преодоления барьеров общения в) понимание партнера, адекватное представление о его точке зрения г) знание индивидуальных особенностей партнера 10. Выберите форму, при которой осуществляется деловое общение а) оперативка б) переговоры в) брифинг г) совещания д) беседа е) видеоконференция. 11. Согласно французской пословице, чем является умение сказать человеку то, что он сам о себе думает? а) комплиментом б) лестью в) критикой 12. Каким общением является желание и умение выразить свою точку зрения и учесть позиции других? а) примитивное б) закрытое в) ролевое г) открытое. 13. Отметьте этапы делового общения а) установление контакта б) выявление мотивов общения в) взаимодействие г) завершение общения д) все варианты верны. 14. Выберите механизмы, которые будут являться механизмами познания другого человека а) эмпатия б) все ответы верны в) рефлексия г) идентификация. 15. Такой ученый, как Роджерс считал, что конгруэнтность – это ... а) Самоактуализацию в общении б) Соответствие опыт, осознания и сообщения в) Взаимодополнительность функций, эмоций, интуиции и общения г) Самосовершенствование личности.

Приложение 2.

Задание 2. Составьте психологический портрет по плану:

1. Рассмотреть персональные данные – пол, сколько лет, внешние параметры.
2. Социальный статус – должность, специальность, семейное положение.

3. Небольшая биография, где указаны основные, самые важные события и моменты жизни, потрясения, эмоции.

4. Анализ следующих качеств: способности, мотивация, эмоциональность, интеллектуальность, коммуникабельность, самооценка, волевые качества, самоконтроль, способность к коллективной работе, социальные установки.

5. Выводы, в которых осуществляется детальное рассмотрение каждого пункта, выявляются существующие проблемы, пути их решения, раскрываются способности и умения.

Инструкционная карта практического занятия №2

Тема: Вербальные и невербальные средства общения

Цель: познакомиться с понятием общения, типами общения, отработать навыки вербального и невербального общения в деловой беседе; развивать умение определять свой уровень общительности с учетом шкалы акцентуаций характера; воспитывать умение пользоваться вербальными и невербальными средствами общения.

Оборудование:

Содержание отчета

1. Название, цель работы.
2. Решение тестового материала. (Приложение 1, 2, 3)
3. Вывод.
4. Ответы на контрольные вопросы.

Контрольные вопросы:

1. Что такое вербальные средства общения?
2. Расскажите о невербальных средствах общения.
3. Расскажите о различных средствах общения.
4. Какие мимические коды эмоциональных состояний вы знаете?
5. Назовите нормы расстояния, на которых можно общаться.

Приложение 1

Задание 1. Тест «Ваш уровень общительности?».

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

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

1. Вам предстоит ординарная или деловая встреча. Выбивает ли вас ее ожидание из колеи?
2. Вызывает ли смятение или неудовольствие поручение выступить с докладом, сообщением, информацией на каком либо совещании, собрании?
3. Не откладываете ли Вы визит к врачу до последнего момента?
4. Вам предлагают поехать в командировку в город, где никогда не бывали. Приложите ли Вы максимум усилий, чтобы избежать этой командировки?
5. Любите ли Вы делиться своими переживаниями с кем бы то ни было?
6. Раздражаетесь ли, если незнакомый человек на улице обратится к Вам с просьбой (показать дорогу, назвать время, ответить на вопрос)?
7. Верите ли, что существует проблема «отцов и детей» и что людям разных поколений трудно понимать друг друга?
8. Постесняетесь ли Вы напомнить знакомому, что он забыл вернуть Вам деньги, которые занял несколько месяцев назад?
9. В кафе или столовой Вам подали явно недоброкачественное блюдо. Промолчите ли Вы, лишь рассержено отодвинув тарелку?
10. Оказавшись один на один с

незнакомым человеком, вы не вступите с ним в беседу и будете тяготиться, если первым заговорит он? 11. Вас приводит в ужас любая длинная очередь. Предпочитаете ли Вы отказаться от своего намерения или встанете в хвост и будете томиться в ожидании? 12. Бойтесь ли участвовать в какой-либо комиссии по рассмотрению конфликтных ситуаций? 13. У Вас есть собственные сугубо индивидуальные критерии оценки произведений литературы, живописи, культуры и никаких чужих мнений на этот счет не приемлете? 14. Услышав где-либо в кулуарах высказывание явно ошибочной точки зрения по хорошо известному вам вопросу, предпочитаете ли промолчать и не вступать в спор? 15. Вызывает ли у вас досаду чья-либо просьба разобраться в том или ином служебном вопросе или учебной теме? 16. Охотнее ли вы излагаете свою точку зрения (мнение, оценку) в письменной форме, чем в устной?

Ключ к тестовому заданию «Ваш уровень общительности»

Оценка результатов: «да» - 2 очка, «иногда» - 1 очко, «нет» - 0 очков. Полученные баллы просуммируйте и по классификатору определите, к какой категории относитесь. От 30 до 32 баллов - вы явно некоммуникабельны, и это ваша беда, так как от этого страдаете не только вы сами, но и близкие вам люди. Старайтесь быть общительней, контролируйте себя.

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

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

От 14 до 18 баллов - у вас нормальная коммуникабельность.

Вы любознательны, охотно слушаете собеседника, достаточно терпеливы в общении с другими, отстаиваете спокойно свою точку зрения, в тоже время не любите шумных компаний, а многословие вызывает у вас раздражение.

От 9 до 13 баллов - вы весьма общительны, любопытны, разговорчивы, любите высказываться по различным вопросам, охотно знакомитесь с новыми людьми, бываете в центре внимания, никому не отказываете в просьбах, хотя не всегда можете их выполнить. Чего вам не хватает, так это усидчивости, терпения и отваги при столкновении с серьезными проблемами. При желании это легко исправить.

От 4 до 8 баллов - общительность бьет у вас ключом, вы всегда в курсе всех дел, охотно принимаете участие во всех дискуссиях, охотно берете слово, по любому поводу принимаетесь за любое дело, хотя не всегда можете успешно довести его до конца. По этой причине коллеги и руководители относятся к вам с некоторой опаской и сомнениями.

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

Приложение 2

Задание 2. Тест «Оценка самоконтроля в общении (по Мариону Снайдеру)».

С помощью этого теста вы можете определить свой уровень контроля при общении с другими людьми. Внимательно прочтите десять предложений, описывающих реакции на некоторые ситуации. Каждое из них оцените как верное или неверное для себя. Верное – обозначьте буквой В, а неверное – буквой Н.

1. Мне кажется трудным искусство подражать привычкам других людей. 2. Я бы, пожалуй, мог валять дурака, чтобы привлечь внимание или позабавить окружающих. 3. Из меня мог бы выйти неплохой актер. 4. Другим людям иногда кажется, что я переживаю что - более глубоко, чем это есть на самом деле. 5. В компании я редко оказываюсь в центре внимания. 6. В разных ситуациях и в общении с разными людьми я часто веду себя совершенно по-разному. 7. Я могу отстаивать только то, в чем я искренне убежден. 8. Чтобы преуспеть в делах и в отношениях с людьми, я стараюсь быть таким, каким меня ожидают видеть. 9. Я могу быть дружелюбным с людьми, которых я не выношу. 10. Я не всегда такой, каким кажусь.

Оценка результатов: по одному баллу начисляется ответ «Н» за 1, 5, 7 вопросы и за ответ «В» – на все остальные. Подсчитайте сумму баллов. **0-3 балла** показывают низкий коммуникативный контроль, т.е. ваше поведение устойчиво и вы не считаете нужным меняться в зависимости от ситуации. Вы способны к искреннему раскрытию в общении, отчего некоторые считают вас «неудобным» по причине вашей прямолинейности. **4-6 баллов** говорят о среднем коммуникативном контроле. Вы искренни, но не сдержаны в своих эмоциональных проявлениях. Однако считаетесь в своем поведении с окружающими людьми. **1-10 баллов** указывают на высокий коммуникативный контроль. Вы легко входите в любую роль, гибко реагируете на изменение ситуации, хорошо чувствуете и можете предвидеть впечатление, которое производите на окружающих.

Задание 3. Тест «Умеете ли вы слушать?».

Инструкция. На 10 вопросов следует дать ответы, которые оцениваются: «почти всегда» — 2 балла; «в большинстве случаев» — 4 балла; «иногда» — 6 баллов; «редко» — 8 баллов; «почти никогда» — 10 баллов.

1. Стараетесь ли вы «свернуть» беседу в тех случаях, когда тема (или собеседник) неинтересны Вам? 2. Раздражают ли Вас манеры вашего партнера по общению? 3. Может ли неудачное выражение другого человека спровоцировать Вас на резкость или грубость? 4. Избегаете ли Вы вступать в разговор с неизвестным или малознакомым Вам человеком? 5. Имеете ли Вы привычку перебивать говорящего? 6. Делаете ли Вы вид, что внимательно слушаете, а сами думаете совсем о другом? 7. Меняете ли Вы тон, голос, выражение лица в зависимости от того, кто Ваш собеседник? 8. Меняете ли Вы тему разговора, если он коснулся неприятной для Вас темы? 9. Поправляете ли Вы человека, если в его речи встречаются неправильно произнесенные слова, названия, вульгаризмы? 10. Бывает ли у Вас снисходительно-менторский тон с оттенком пренебрежения и иронии по отношению к тому, с кем Вы говорите?

Обработка и интерпретация: Чем больше баллов, тем в большей степени развито умение слушать. Если набрано более 62 баллов, то слушатель «выше среднего уровня». Обычно средний балл слушателей — 55. менее 55 баллов – вам стоит последить за собой при разговоре.

Инструкционная карта практического занятия №3

Тема: Психодиагностика индивидуально-типологических особенностей личности. Определение типа темперамента.

Цель: уметь определять свой тип темперамента, способности, обеспечивающие успех в различных видах деятельности; воспитывать в себе положительные качества в эмоциональных и внутренних проявлениях по отношению к себе и окружающим.

Оборудование: инструкционная карта, тесты.

Содержание отчета

1. Название, цель работы.
2. Выполнение тестов (Приложение 1, 2, 3)
3. Вывод
4. Напишите рекомендации для себя по выполненным тестам..
5. Ответы на контрольные вопросы.

Контрольные вопросы:

1. Назовите психологические характеристики темпераментов: сангвиник, холерик, флегматик, меланхолик.
2. Расскажите о характере, способностях.
3. Индивидуальные особенности человека: экстраверт, интроверт.

Приложение 1.

Задание 1. «Тест Ваш темперамент».

Перед вами 12 утверждений. Внимательно прочитайте их и решите, относится ли к вам каждое из них (ответ «да») или не относится (ответ «нет»). Долго не раздумывайте. Самым лучшим ответом будет тот, который первым придет в голову.

1. Обычно осуществляете деятельность без предварительного планирования.
2. Иногда чувствуете себя то счастливым, то несчастным без видимых причин.
3. Чувствуете себя счастливым, когда занимаетесь делом, требующим немедленных действий.
4. Настроение подвержено колебаниям от плохого к хорошему без видимых причин.
5. При завязывании новых знакомств первым проявляете инициативу.
6. Часто бываете в плохом настроении.
7. Склонны действовать быстро и решительно.
8. Иногда пытаетесь на чем-то сосредоточиться, но не можете.
9. Являетесь пылким человеком.
10. Часто бывает так, что в беседе с другими присутствуете лишь физически, а мысленно отсутствуете.
11. Чувствуете себя несчастным, когда не имеете возможности общаться.
12. Временами полны энергии, а временами очень пассивны.

Приложение 2.

Задание 2. Тест «Общепсихологическая типология личности».

Тест разработан Г. Айзенком. Из 57 вопросов 24 направлены на выяснение степени экстравертности или интровертности человека, еще 24 — на выявление уровня эмоциональной стабильности, 9 вопросов — это так называемая корректирующая шкала, позволяющая проверять, насколько искренне вы отвечали на вопросы.

Ответьте на вопросы "да" или "нет". Результаты оцениваются с помощью соответствующего ключа.

1. Часто ли испытываете тягу к новым впечатлениям, к тому, чтобы встряхнуться, испытать возбуждение?
2. Часто нуждаетесь в друзьях, которые вас понимают, могут ободрить и утешить?
3. Вы человек беспечный?
4. Не находите ли, что вам трудно отвечать "нет"?
5. Задумываетесь ли перед тем, как что-либо предпринять?
6. Если обещали что-то сделать, всегда ли сдерживаете свое обещание?
7. Часто ли у вас бывают спады и подъемы настроения?
8. Обычно вы поступаете и говорите быстро, не раздумывая?
9. Часто ли вы чувствуете себя несчастным человеком без достаточных на то причин?
10. Сделали бы вы на спор все, что угодно?
11. Возникает ли у вас чувство робости и смущения, когда вы хотите завести разговор с симпатичной (ым) незнакомкой (цем)?
12. Выходите ли вы иногда из себя, злитесь?
13. Часто ли действуете под влиянием минутного настроения?
14. Часто ли беспокоитесь из-за того, что сделали или сказали что-нибудь такое, чего не следовало?
15. Предпочитаете ли книги встречам с людьми?
16. Легко ли вас обидеть?
17. Любите ли часто бывать в компаниях?
18. Бывают ли мысли, которые вы бы хотели скрыть от других?
19. Верно ли, что иногда вы полны энергии, так что все горит в руках, а потом совсем вялы?
20. Предпочитаете ли иметь меньше друзей, но особенно близких?
21. Часто ли вы мечтаете?
22. Когда на вас кричат, отвечаете тем же?
23. Часто ли вас беспокоит чувство вины?
24. Все ли ваши привычки хороши и желательны?
25. Способны ли дать волю своим чувствам и всю повеселиться в компании?
26. Считаете ли себя человеком возбудимым и чувствительным?
27. Считают ли вас человеком милым и веселым?
28. Часто ли, сделав какое-нибудь важное дело, испытываете чувство, что могли бы сделать его лучше?
29. Вы больше молчите, когда находитесь в обществе других людей?
30. Иногда сплетничаете?
31. Бывает ли, что не спится от того, что голова полна разных мыслей?
32. Если хотите узнать о чем-либо, то предпочитаете прочитать об этом в книге, нежели спросить?
33. Бывают ли у вас сердцебиения?
34. Нравится ли вам работа, требующая постоянного внимания?
35. Бывают ли у вас приступы дрожи?
36. Всегда ли бы платили за проезд на транспорте, если бы не опасались проверки?
37. Раздражительны ли вы?
38. Вам неприятно находиться в обществе, где подшучивают друг над другом?
39. Нравится ли работа, требующая быстроты действий?
40. Волнуетесь ли вы по поводу каких-то неприятных событий, которые могли бы произойти?
41. Вы ходите медленно и неторопливо?
42. Когда-нибудь вы опаздывали на работу или свидание?
43. Часто ли вам снятся кошмары?
- 44.

Верно ли, что вы так любите поговорить, что никогда не упускаете случая побеседовать с незнакомцем? 45. Беспокоят ли вас какие-либо боли? 46. Вы чувствовали бы себя очень несчастным, если бы длительное время были лишены широкого общения с людьми? 47. Можете ли вы назвать себя нервным человеком? 48. Есть ли среди ваших знакомых люди, которые вам явно не нравятся? 49. Можете ли вы назвать себя весьма уверенным в себе человеком? 50. Легко ли обижаетесь, когда указывают на ваши ошибки в работе или личные промахи? 51. Считаете ли вы, что трудно получить настоящее удовольствие от вечеринки? 52. Беспокоит ли вас чувство, что вы чем-то хуже других? 53. Легко ли вам внести оживление в довольно скучную компанию? 54. Бывает ли, что вы говорите о вещах, в которых не разбираетесь? 55. Беспокоитесь ли о своем здоровье? 56. Любите ли подшучивать над другими? 57. Мучает ли вас бессонница?

Ключ к тесту. Тест выделяет следующие индивидуальности человека: *экстраверт* — ориентирован на внешний мир, активен, открыт в эмоциональных проявлениях, общителен, любит движение, риск, социально адаптирован. Обычно экстраверт — отличный организатор и бизнесмен; *интроверт* — наибольший интерес для него представляет собственный внутренний мир, что выражается в склонности к размышлениям, самоанализу, замкнутости. Интроверт хорошо справляется с монотонной работой, неплохой начальник, если не требуется постоянное общение с людьми.

Шкала *Интроверсия* — *Экстраверсия*: вопросы 1, 3, 8, 10, 13, 17, 22, 25, 27, 39, 44, 46, 49, 53, 56 - "да"; 5, 15, 20, 29, 32, 34, 38, 41, 51 - "нет"; Шкала *Эмоциональная стабильность* — *Эмоциональная нестабильность*: вопросы 2, 4, 7, 9, 11, 14, 16, 19, 21, 23, 26, 28, 31, 33, 35, 37, 40, 43, 45, 47, 50, 52, 55, 57 - "да"; отрицательные ответы не учитываются. Если вы набрали менее 12 "да", то вы эмоционально устойчивы; Шкала *Скрытность* — *Откровенность*, или *Корректирующая шкала*. Она позволяет проверить, насколько искренне вы отвечали на вопросы. Если набрали свыше 4 "да", это означает, что были не совсем честны с самим собой, отвечая на вопросы, а значит, и результаты теста не могут быть вполне достоверными.

Вопросы 6, 24, 36 — "да"; 12, 18, 30, 42, 48, 54 — "нет".

За каждый ответ, совпадающий с ключом, вы получаете один балл, затем суммируете их по каждой шкале и результаты откладываете на осях схемы. *Корректирующая шкала* на схеме не представлена.

Приложение 3.

Задание 3. Тест «Характерологический (определение основных направлений характера по К. Леонгарду).

Инструкция: "Вам будут предложены утверждения, касающиеся Вашего характера. Если Вы согласны с утверждением, рядом с его номером поставьте знак "+" (да), если нет – знак "-" (нет). Над вопросами долго не думайте, правильных и неправильных ответов нет".

1. У Вас чаще весёлое и беззаботное настроение. 2. Вы чувствительны к оскорблениям. 3. Бывает ли так, что Вам на глаза навёртываются слёзы в кино, театре, беседе и т.д. 4. Сделав что-то, Вы сомневаетесь, всё ли сделано правильно и не успокаиваетесь до тех пор, пока не убедитесь в том, что всё сделано правильно. 5. В детстве Вы были таким же смелым, как все Ваши сверстники. 6. Часто ли у Вас резко меняется настроение от состояния безграничного ликования до отвращения к жизни, к себе. 7. Являетесь ли Вы обычно центром внимания в обществе, компании. 8. Бывает ли так, что Вы беспричинно находитесь в таком ворчливом состоянии, что с Вами лучше не разговаривать. 9. Вы серьёзный человек. 10. Способны ли Вы восторгаться, восхищаться чем-нибудь. 11. Предприимчивы ли Вы. 12. Вы быстро забываете, если Вас кто-либо обидит. 13. Мягкосердечны ли Вы. 14. Опуская письмо в почтовый ящик, проверяете ли Вы, проводя рукой по щели ящика, что письмо полностью упало в него. 15. Стремитесь ли Вы всегда считаться в числе лучших работников. 16. Бывало ли Вам страшно в детстве во время грозы или при встрече с незнакомой собакой (а может быть, такое чувство бывает и теперь, в зрелом возрасте). 17. Стремитесь ли Вы во всём и всюду соблюдать порядок. 18. Зависит ли Ваше настроение от внешних обстоятельств. 19. Любят ли Вас Ваши знакомые. 20. Часто ли у Вас бывает чувство внутреннего беспокойства, ощущение возможной беды, неприятности. 21. У Вас часто несколько подавленное настроение. 22. Бывали ли у Вас хотя бы раз истерика или нервный срыв. 23. Трудно ли Вам долго усидеть на одном месте. 24. Если по отношению к Вам несправедливо поступили, энергично ли Вы отстаиваете свои интересы. 25. Можете ли Вы зарезать курицу или овцу. 26. Раздражает ли Вас, если дома занавес или скатерть висят неровно и Вы сразу же стараетесь поправить их. 27. Вы в детстве боялись оставаться одни в доме. 28. Часто ли у Вас бывают колебания настроения без причины. 29. Всегда ли Вы стремитесь быть достаточно сильным работником в своей профессии. 30. Быстро ли Вы начинаете сердиться и впадать в гнев. 31. Можете ли Вы быть абсолютно беззаботно веселым. 32. Бывает ли так, что ощущение полного счастья буквально пронизывает Вас. 33. Как Вы думаете, получился бы из Вас ведущий в юмористическом спектакле. 34. Вы обычно высказываете свое мнение людям достаточно откровенно, прямо и недвусмысленно. 35. Вам трудно переносить вид крови. Не вызывает ли это у Вас неприятных ощущение. 36. Любите ли Вы работу с высокой личной ответственностью. 37. Склонны ли Вы вступать в защиту лиц, по отношению к которым несправедливо поступают. 38. В темный подвал Вам трудно, страшно спускаться. 39. Предпочитаете ли Вы работу такой, где действовать надо быстро, но требования к качеству выполнения невысоки. 40. Общительны ли Вы. 41. В школе Вы охотно декламировали стихи. 42. Убегали ли Вы в

детстве из дома. 43. Кажется ли Вам жизнь трудной. 44. Бывает ли так, что после конфликта, обиды Вы были до того расстроены, что идти на работу казалось просто невыносимым. 45. Можно ли сказать, что при неудаче Вы не теряете чувства юмора. 46. Предприняли бы Вы первые шаги к примирению, если бы Вас кто-либо обидел. 47. Вы очень любите животных. 48. Возвращаетесь ли Вы, чтобы убедиться, что оставили дом или рабочее место в таком состоянии, что там ничего не случилось. 49. Преследует ли Вас иногда неясная мысль, что с Вами или Вашими близкими может случиться что-то страшное. 50. Считаете ли Вы, что Ваше настроение очень изменчиво. 51. Трудно ли Вам докладывать (выступать на сцене) перед большим количеством людей. 52. Вы можете ударить обидчика, если он Вас оскорбит. 53. У Вас велика потребность в общении с другими людьми. 54. Вы относитесь к тем, кто при каких-либо разочарованиях впадает в отчаяние. 55. Вам нравится работа, требующая энергичной организаторской деятельности. 56. Настойчиво ли Вы добиваетесь намеченной цели, если на пути к ней приходится преодолевать массу препятствий. 57. Может ли трагический фильм взволновать Вас так, что на глазах выступают слезы. 58. Часто ли Вам бывает трудно уснуть из-за того, что проблемы прожитого дня или будущего все время крутятся в Ваших мыслях. 59. В школе Вы иногда подсказывали своим товарищам или давали списывать. 60. Потребуется ли Вам большое напряжение воли, чтобы пройти одному через кладбище. 61. Тщательно ли Вы следите, чтобы каждая вещь в Вашей квартире была только на одном и том же месте. 62. Бывает ли так, что будучи перед сном в хорошем настроении, Вы на следующий день встаете в подавленном, дрящемся несколько часов. 63. Легко ли Вы привыкаете к новым ситуациям. 64. Бывают ли у Вас головные боли. 65. Вы часто смеетесь. 66. Можете ли Вы быть приветливыми даже с тем, кого явно не цените, не любите, не уважаете. 67. Вы подвижный человек. 68. Вы очень переживаете из-за несправедливости. 69. Вы настолько любите природу, что можете назвать ее другом. 70. Уходя из дома или ложась спать, проверяете ли Вы, закрыт ли газ, погашен ли свет, заперты ли двери. 71. Вы очень боязливы. 72. Изменяется ли Ваше настроение при приеме алкоголя. 73. В Вашей молодости Вы охотно участвовали в кружке художественной деятельности. 74. Вы расцениваете жизнь несколько пессимистически, без ожидания радости. 75. Часто ли Вас тянет путешествовать. 76. Может ли Ваше настроение измениться так резко, что Ваше состояние радости вдруг сменяется угрюмым и подавленным. 77. Легко ли Вам удастся поднять настроение друзей в компании. 78. Долго ли Вы переживаете обиду. 79. Переживаете ли Вы долгое время горести других людей. 80. Часто ли будучи школьником, Вы переписывали страницу в Вашей тетради, если случайно поставили в ней кляксу. 81. Относитесь ли Вы к людям скорее с недоверием и осторожностью, чем с доверчивостью. 82. Часто ли Вы видите страшные сны. 83. Бывает ли, что Вы остерегаетесь того, что броситесь под колеса проходящего поезда, или, стоя у окна многоэтажного дома, остерегаетесь того, что можете внезапно выпасть из окна. 84. В веселой

компании Вы обычно веселы. 85. Способны ли Вы отвлечься от трудных проблем, требующих решения. 86. Вы становитесь менее сдержанным и чувствуете себя более свободно, приняв алкоголь. 87. В беседе Вы скудны на слова. 88. Если Вам необходимо было бы играть на сцене, Вы смогли бы войти в роль, чтобы позабыть о том, что это только игра.

Тест Леонгарда - определение типа личности

Характерологический опросник Леонгарда

Этот тест предназначен для выявления типа акцентуации характера, т.е. определенного направления характера. Акцентуации рассматриваются как крайний вариант нормы, в чем состоит их главное отличие от психопатий - патологических расстройств личности.

Опросник включает в себя 88 вопросов, 10 шкал, соответствующих определенным акцентуациям характера.

- Первая шкала характеризует личность с высокой жизненной активностью,
- вторая шкала показывает возбудимую акцентуацию,
- третья шкала говорит о глубине эмоциональной жизни испытуемого.
- четвертая шкала показывает склонность к педантизму,
- пятая шкала выявляет повышенную тревожность,
- шестая – склонность к перепадам настроения,
- седьмая шкала говорит о демонстративности поведения испытуемого,
- восьмая – о неуравновешенности поведения,
- девятая шкала показывает степень утомляемости,
- десятая – силу и выраженность эмоционального реагирования.

Перед проведением опроса дается инструкция. Время ответов не ограничивается.

Инструкция: "Вам будут предложены утверждения, касающиеся Вашего характера. Если Вы согласны с утверждением, рядом с его номером поставьте знак "+" (да), если нет – знак "-" (нет). Над вопросами долго не думайте, правильных и неправильных ответов нет".

Результат теста Леонгарда:

Акцентуация характера по каждому типу диагностируется в случае превышения 12-балльного уровня.

Акцентуированные личности не являются психопатологическими, они просто характеризуются выделением ярких черт характера.

При подсчете баллов на каждой шкале опросника Леонгарда для стандартизации результатов значение каждой шкалы умножается на определенное число. Это указано в ключе к методике. Акцентуированные личности не являются патологическими. Они характеризуются выделением ярких черт характера.

КЛЮЧ

1. Г-1 Гипертимые $\times 3$ (умножить значение на 3) + 1, 11, 23, 33, 45, 55, 67, 77 -: нет

2. Г-2 Возбудимые $\times 2$ + : 2,15,24,34,37,56,68,78,81 -: 12,46, 59

3. Г-3 Эмотивные х3 + : 3, 13, 35, 47, 57, 69, 79 -: 25
4. Г-4 Педантичные х2 +: 4, 14, 17, 26, 39, 48, 58, 61, 70, 80, 83 - : 36
5. Г-5 Тревожные х3 +: 16, 27, 38, 49, 60, 71, 82 -: 5
6. Г-6 Циклотивные х3 + : 6, 18, 28, 40, 50, 62, 72, 84 -: нет
7. Г-7 Демонстративные х2 + : 7, 19, 22, 29, 41, 44, 63, 66, 73, 85, 88 -: 51
8. Г-8 Неуравновешенные х3 +: 8, 20, 30, 42, 52, 64, 74, 86 -: нет
9. Г-9 Дистимные х3 + : 9, 21, 43, 75, 87 - : 31, 53, 65
10. Г-10 Экзальтированные х6 + : 10, 32, 54, 76 -: нет

ОПИСАНИЕ АКЦЕНТУАЦИЙ ПО ЛЕОНГАРДУ

1. Гипертимический тип. Отличается почти всегда хорошим, даже слегка приподнятым, настроением, высоким жизненным тонусом, энергией, неудержимой активностью. Постоянно стремление к лидерству, притом неформальному. Хорошее чувство нового сочетается с неустойчивостью интересов, а большая общительность - с неразборчивостью в выборе знакомств. Легко осваивается в незнакомой обстановке. Плохо переносит одиночество, размеренный режим, однообразную обстановку, монотонный и требующий мелочной аккуратности труд, вынужденное безделье. Переоценка возможностей, оптимизм. Короткие вспышки раздражения являются следствием стремления подавить активность и лидерство окружающих. Самооценка обычно неплохая.

Гипертимический тип. Высокие оценки говорят о постоянном повышенном фоне настроения в сочетании с жадной деятельностью, высокой активностью, предприимчивостью.

2. Возбудимый тип. Повышенная раздражительность, несдержанность, агрессивность, угрюмость, "занудливость", но возможны лживость, услужливость (как маскировка). Склонность к хамству и нецензурной брани или молчаливости, замедленности в беседе. Активно и часто конфликтует.

Возбудимый тип. Таким людям свойственна повышенная импульсивность, ослабление контроля над влечениями и обсуждениями.

3. Эмотивный тип (эмоциональный). Чрезмерная чувствительность, ранимость, глубоко переживает малейшие неприятности, излишне чувствителен к замечаниям, неудачам, поэтому у него чаще печальное настроение.

Эмотивный тип. Это чувствительные и впечатлительные люди, отличаются глубиной переживаний в области тонких эмоций в духовной жизни человека.

4. Педантичный тип. Высокие оценки говорят о ригидности, инертности психических процессов, о долгом переживании травмирующих событий. Выраженная занудливость в виде "переживания" подробностей, на службе способен замучить посетителей формальными требованиями, изнуряет домашних чрезмерной аккуратностью.

Педантичный тип. Высокие оценки говорят о ригидности, инертности психических процессов, о долгом переживании травмирующих событий.

5. Тревожный тип (психастенический). Пониженный фон настроения, опасения за себя, близких, робость, неуверенность в себе, крайняя

нерешительность, долго переживает неудачу, сомневается в своих действиях. Рекомендуется тренинг уверенного общения.

Тревожно-боязливый тип. Основная черта–склонность к страхам, повышенная робость и пугливость, высокий уровень тревожности.

6. Циклотимический тип. Смена гипертимических и дистимных фаз поведения. Общительность циклически меняется (высокая в период повышенного настроения и низкая в период подавленности).

Циклотимический тип. Людям с высокими оценками по этой шкале соответствует смена гипертимических и дистимических фаз.

7. Демонстративный тип. Выражено стремление быть в центре внимания и добиваться своих целей любой ценой: слезы, обморок, скандалы, болезни, хвастовство, наряды, необычное увлечение, ложь. Легко забывает о своих неблагоприятных поступках. Рекомендуется тренинг личностного роста.

Демонстративный тип. Высокие оценки по этой шкале говорят о повышенной способности к вытеснению, демонстративности поведения.

8. Неуравновешенный (застревающий) тип. Основная черта этого типа - чрезмерная стойкость эмоций, сочетающаяся со склонностью к формированию сверхценных идей.

9. Дистимический тип. Этот тип является противоположным гипертимическому типу, характеризуется сниженным настроением, фиксацией на мрачных сторонах жизни, заторможенностью. При выраженности этой шкалы (18-24) балла читайте статью депрессивная акцентуация личности.

Дистимический тип. Этот тип характеризуется сниженным настроением, фиксацией на мрачных сторонах жизни, идеомоторной заторможенностью.

10. Экзальтированный (аффективно-экзальтированный) тип (лабильный). Лицам этого типа свойственен большой диапазон эмоциональных состояний, они легко приходят в восторг от радостных событий и в полное отчаяние от печальных. Очень изменчивое настроение, эмоции ярко выражены, повышенная отвлекаемость на внешние события, словоохотливость, влюбчивость.

Акцентуация черт характера

Число черт характера, которые зафиксированы человеческим опытом и нашли обозначение в языке, чрезвычайно велико и, во всяком случае, превышает тысячу наименований. Поэтому перечисление и описание варьируемых черт характера нецелесообразно, к тому же четкая классификационная схема (кроме самого общего отнесения их к одному из указанных выше отношений личности) в психологии отсутствует. Вариативность черт характера проявляется не только в их качественном многообразии и своеобразии, но и в количественной выраженности. Есть люди более или менее подозрительные, более или менее щедрые, более или менее честные и откровенные. Когда количественная выраженность той или иной черты характера достигает предельных величин и оказывается у крайней границы нормы, возникает так называемая акцентуация характера.

Акцентуация характера — это крайние варианты нормы как результат усиления его отдельных черт (3, 5). При этом у индивида проявляется повышенная уязвимость к одним стрессогенным факторам при его устойчивости по отношению к другим. Слабое звено в характере человека зачастую обнаруживается лишь в тех трудных ситуациях, которые с необходимостью требуют активного функционирования именно этого звена. Все другие трудности, не затрагивающие уязвимых точек характера данного индивида, могут переноситься им без напряжения и срывов, не доставляя никаких неприятностей ни окружающим, ни ему самому. Акцентуация характера при крайне неблагоприятных обстоятельствах может привести к патологическим нарушениям и изменениям поведения личности, к психопатологии, но сведение ее к патологии неправомерно.

Типология характеров, предложенная немецким ученым К. Леонгардом (1). Эта классификация основана на оценке стиля общения человека с окружающими людьми и представляет как самостоятельные следующие типы характеров:

1. Гипертимный тип. Его характеризует чрезвычайная контактность, словоохотливость, выраженность жестов, мимики, пантомимики. Он часто спонтанно отклоняется от первоначальной темы разговора. У такого человека возникают эпизодические конфликты с окружающими людьми из-за недостаточно серьезного отношения к своим служебным и семейным обязанностям. Люди подобного типа нередко сами бывают инициаторами конфликтов, но огорчаются, если окружающие делают им замечания по этому поводу. Из положительных черт, привлекательных для партнеров по общению, людей данного типа характеризуют энергичность, жажда деятельности, оптимизм, инициативность. Вместе с тем они обладают и некоторыми отталкивающими чертами: легкомыслием, склонностью к аморальным поступкам, повышенной раздражительностью, прожектерством, недостаточно серьезным отношением к своим обязанностям. Они трудно переносят условия жесткой дисциплины, монотонную деятельность, вынужденное одиночество.

2. Дистимный тип. Его характеризует низкая контактность, немногословие, доминирующее пессимистическое настроение. Такие люди являются обычно домоседами, тяготеют к шумному обществу, редко вступают в конфликты с окружающими, ведут замкнутый образ жизни. Они высоко ценят тех, кто с ними дружит, и готовы им подчиниться. Они располагают следующими чертами личности, привлекательными для партнеров по общению: серьезностью, добросовестностью, обостренным чувством справедливости. Есть у них и отталкивающие черты. Это — пассивность, замедленность мышления, неповоротливость, индивидуализм.

3. Циклоидный тип. Ему свойственны довольно частые периодические смены настроения, в результате чего так же часто меняется их манера общения с окружающими людьми. В период повышенного настроения они являются общительными, а в период подавленного — замкнутыми. Во время

душевного подъема они ведут себя как люди с гипертимной акцентуацией характера, а в период спада — с дистимной.

4. Возбудимый тип. Данному типу присуща низкая контактность в общении, замедленность вербальных и невербальных реакций. Нередко они занудливы и угрюмы, склонны к хамству и брани, к конфликтам, в которых сами являются активной, провоцирующей стороной. Они неуживчивы в коллективе, властны в семье. В эмоционально спокойном состоянии люди данного типа часто добросовестные, аккуратные, любят животных и маленьких детей. Однако в состоянии эмоционального возбуждения они бывают раздражительными, вспыльчивыми, плохо контролируют свое поведение.

5. Застревающий тип. Его характеризуют умеренная общительность, занудливость, склонность к нравоучениям, неразговорчивость. В конфликтах обычно выступает инициатором, активной стороной. Стремится добиться высоких показателей в любом деле, за которое берется, предъявляет повышенные требования к себе. Особо чувствителен к социальной справедливости, вместе с тем обидчив, уязвим, подозрителен, мстителен. Иногда чрезмерно самонадеян, честолюбив, ревнив, предъявляет непомерные требования к близким и к подчиненным на работе.

6. Педантичный тип. В конфликты вступает редко, выступая в них скорее пассивной, чем активной стороной. На службе ведет себя как бюрократ, предъявляя окружающим много формальных требований. Вместе с тем с охотой уступает лидерство другим людям. Иногда изводит домашних чрезмерными претензиями на аккуратность. Его привлекательные черты: добросовестность, аккуратность, серьезность, надежность в делах, а отталкивающие и способствующие возникновению конфликтов — формализм, занудливость, брюзжание.

7. Тревожный тип. Людям данного типа свойственны низкая контактность, робость, неуверенность в себе, минорное настроение. Они редко вступают в конфликты с окружающими, играя в них в основном пассивную роль, в конфликтных ситуациях ищут поддержки и опоры. Нередко располагают следующими привлекательными чертами: дружелюбием, самокритичностью, исполнительностью. Вследствие своей беззащитности также нередко служат «козлами отпущения», мишенями для шуток.

8. Эмотивный тип. Эти люди предпочитают общение в узком кругу избранных, с которыми устанавливаются хорошие контакты, которых они понимают «с полуслова». Редко сами вступают в конфликты, играя в них пассивную роль. Обиды носят в себе, не «выплескивают» наружу. Привлекательные черты: доброта, сострадательность, сорадование чужим успехам, обостренное чувство долга, исполнительность. Отталкивающие черты: чрезмерная чувствительность, слезливость.

9. Демонстративный тип. Этот тип людей характеризуется легкостью установления контактов, стремлением к лидерству, жаждой власти и похвалы. Он демонстрирует высокую приспособляемость к людям и вместе с тем склонность к интригам (при внешней мягкости манеры общения). Такие

люди раздражают окружающих самоуверенностью и высокими притязаниями, систематически сами провоцируют конфликты, но при этом активно защищаются. Обладают следующими чертами, привлекательными для партнеров по общению: обходительностью, артистичностью, способностью увлечь других, неординарностью мышления и поступков. Их отталкивающие черты: эгоизм, лицемерие, хвастовство, отлынивание от работы.

10. Экзальтированный тип. Ему свойственны высокая контактность, словоохотливость, влюбчивость. Такие люди часто спорят, но не доводят дело до открытых конфликтов. В конфликтных ситуациях они бывают как активной, так и пассивной стороной. Вместе с тем привязаны и внимательны к друзьям и близким. Они альтруистичны, имеют чувство сострадания, хороший вкус, проявляют яркость и искренность чувств. Отталкивающие черты: паникерство, подверженность сиюминутным настроениям.

11. Экстравертированный тип. Отличается высокой контактностью, у таких людей масса друзей, знакомых, они словоохотливы до болтливости, открыты для любой информации. Редко вступают в конфликты с окружающими и обычно играют в них пассивную роль. В общении с друзьями, на работе и в семье часто уступают лидерство другим, предпочитают подчиняться и находиться в тени. Располагают такими привлекательными чертами, как готовность внимательно выслушать другого, сделать то, о чем просят, исполнительность. Отталкивающие особенности: подверженность влиянию, легкомыслие, необдуманность поступков, страсть к развлечениям, к участию в распространении сплетен и слухов.

12. Интровертированный тип. Его, в отличие от предыдущего, характеризует очень низкая контактность, замкнутость, оторванность от реальности, склонность к философствованию. Такие люди любят одиночество; редко вступают в конфликты с окружающими, только при попытках бесцеремонного вмешательства в их личную жизнь. Часто представляют собой эмоционально холодных идеалистов, относительно слабо привязанных к людям. Обладают такими привлекательными чертами, как сдержанность, наличие твердых убеждений, принципиальность. Есть у них и отталкивающие черты. Это — упрямство, ригидность мышления, упорное отстаивание своих идей. На все они имеют свою точку зрения, которая может оказаться ошибочной, резко отличаться от мнения других людей, и тем не менее они продолжают ее отстаивать несмотря ни на что. Данная классификация относится в основном к взрослым людям и представляет типологию характеров преимущественно с точки зрения отношения к людям (напомним, что характер человека проявляется также в отношении к делу).

Инструкционная карта практического занятия №4

Тема: Барьеры, возникающие в общении и способы их преодоления. Деловая игра «Работа в команде».

Цель: развитие различных сфер личности (эмоционально-волевой, интеллектуальной), приобретение навыков работы в команде, освоение способов конструктивного общения, организации своего времени и ресурсов, повышение личной эффективности в коммуникативном процессе.

Оборудование: инструкционная карта, тесты, оборудование для деловой игры.

Содержание отчета

1. Название, цель работы.
2. Выполнение тестов (Приложение 1)
3. Деловая игра в команде «Кораблекрушение»
4. Вывод
5. Ответы на контрольные вопросы.

Контрольные вопросы:

1. Назовите барьеры, возникающие в общении.
2. Назовите способы преодоления барьеров.
3. В чем заключается основа работы в команде?
4. Назовите роли лидера в построении команды.
5. Какими качествами должен обладать лидер?
6. Назовите виды построения команды.

Приложение 1.

Задание 1. Тест для оценки общительности

Данный тест поможет разобраться, какие у вас складываются взаимоотношения в коллективе. Он позволит проверить себя на общительность. Отвечая на вопросы группы А, ставьте крестик (+) против тех вопросов, с которыми вы солидарны, а на вопросы группы Б ставьте крестик (+) в графах, «да», «нет».

Группа А

1. Раздражает ли вас, когда кто-нибудь непунктуален: а) Да. Я не выношу людей, которые не умеют держать слово, и не признаю в этих случаях никаких оправданий б) Разумеется, я ценю пунктуальность, но понимаю, что неожиданное может случиться с каждым.
2. Любите ли вы читать лежа: а) Нет. К тому же это вредно для зрения; б) Да. Очень люблю.
3. Вы вымыли на работе руки. Как вы относитесь к тому, чтобы вытереть их полотенцем, висящим около умывальника: а) Я вынимаю из кармана носовой платок и вытираю им руки; б) Да, я всегда так делаю, если оно достаточно сухое.

4. Целуетесь ли вы при встрече со знакомыми: а) Нет. Считаю такой способ сближения с человеком слишком фамильярным; б) Охотно. Это помогает быстрее установить с человеком приятельские отношения.

5. У вас два билета в кино, а товарищ пойти в этот раз не может. Что вы делаете: а) Продаю билет товарища и иду в кино одна; б) Продаю оба билета и решаю пойти в другой раз.

6. Как вы относитесь к легкой музыке: а) Легкую музыку не терплю. Люблю только серьезную; б) Люблю и легкую музыку. Она в своем роде хороша.

Группа Б, графы:

Да Нет

1. Охотно ли вы выполняете просьбы?
2. Способны ли вы до слез взволноваться кинофильмом, стихами, музыкой?
3. Привередливы ли вы?
4. Любите ли вы делать перестановку мебели в квартире?
5. Способны ли вы уступать в ссоре ради спокойствия, зная, что правы вы?
6. Любите ли вы произносить застольные тосты?

Подсчет результатов

Если в группе А вы поставили меньше четырех крестиков у буквы «б», а в группе Б ответили «да» не менее чем на четыре вопроса, то вы уживчивый человек. Вы уступчивы, часто многое делаете во имя общего добра. Вам нравятся профессии и занятия, при которых надо постоянно общаться с людьми. Из вас могли бы получиться хороший врач, учитель, продавец. Окружающие относятся к вам с симпатией.

Если в группе А у вас не менее четырех крестиков у вопросов под буквой «а», а в группе Б вы ответили «нет» не менее чем на четыре вопроса, то с людьми вы уживаетесь трудно. Но это совсем не значит, что это плохо. Очень многие хорошие люди не отличаются ни уступчивым, ни мягким характером. Вы самолюбивы, решительны, способны сказать «нет», когда это необходимо. В дружбе вы постоянны и терпеливы. Вообще на таких людей, как вы, положиться можно. Люди вашего типа часто достигают успехов в своем деле.

Если у вас в группе А три крестика у вопросов под буквой «а», а в группе Б три «нет» и три «да», то ваши отношения с окружающими складываются в зависимости от обстоятельств. Вы способны быть и твердым и уступчивым. Здесь есть одна существенная опасность: вы, пожалуй, легко можете отказаться от собственного мнения.

Задание 2. Деловая игра «Работа в команде. Кораблекрушение»

Цели игры: адаптация студентов в группе, более тесное знакомство друг с другом; выработка некоторых навыков группового взаимодействия при принятии решений; выработка умения анализировать процессы группового взаимодействия, являясь участником происходящего и наблюдая со стороны.

Оснащение игры: для каждой команды общий стол, стулья для участников; для каждой команды карточка «Инструкция для экипажа»; каждому участнику бейджик с его именем и карточка с перечнем предметов.

Наблюдателям – «Инструкция для наблюдателя»

Общая инструкция: для проведения ИГРЫ нужно сформировать команды по 5-15 участников. Одновременно могут играть несколько команд, действующих автономно. Только при подведении итогов будут сравниваться результаты для определения победителя. Также выбираются наблюдатели по числу команд.

Инструкции для экипажа:

1. Каждая команда – это экипаж корабля. Придумайте название корабля и в ходе игры выберите капитана.
2. Корабли находятся в разных точках южной части Тихого океана. Всё происходит в наше время.
3. Раннее утро. Команда неожиданно просыпается от грохота и сильного толчка. Корабль напоролся на рифы и начинает тонуть. Его не спасти. На воду сбросили надувной плот, на котором могут разместиться все члены экипажа. Ещё есть место для десяти предметов из двадцати – это всё, что успели вытащить на палубу члены экипажа. В полумиле от места кораблекрушения находится необитаемый остров, покрытый густыми зарослями
4. Сначала каждый член экипажа работает самостоятельно (7-10 мин), составляя свой список из десяти предметов, которые нужно взять на плот. Затем по команде начинается групповое обсуждение (15-20 мин).
5. Любая осознанная деятельность должна иметь цель, поэтому начните работу с ответа на вопрос: «Что вы собираетесь делать дальше, когда на плоту доберётесь до острова?»

6. При групповой работе необходимо использовать метод консенсуса. Это означает, что с выбором должны согласиться все члены команды перед тем, как это станет частью группового решения. Консенсуса достичь нелегко. Ниже приводится некоторое руководство для его достижения:

- Избегайте споров для отстаивания собственных суждений. Подходите к задаче с позиций аргументации и логики.
- Избегайте изменения своего мнения только для того, чтобы прийти к соглашению и не допустить конфликта. Поддерживайте только те решения, с которыми вы можете согласиться, хотя бы отчасти.
- Избегайте таких методов сглаживания конфликтов как: голосование, усреднение или торг при принятии коллективного решения.
- Воспринимайте множество мнений как ресурс, а не как помеху для принятия решения.

7. Список предметов с пояснениями:

1. **Две коробки шоколада** (в упаковке по 15 плиток шоколада «Алёнка»).
2. **Фляга с ромом** (стальная, объёмом 1,5 л).
3. **Канистра с горючим** (стальная, объёмом 15л с соляркой).
4. **Карта Тихого океана** (ламинированная, размером 0,5Х0,7 м).
5. **Канат** (капроновый, диаметр 3 см, длина 15 м).
6. **Транзистор** (портативный радиоприёмник, работает на батарейках).
7. **Противомоскитная сетка** (тонкая нейлоновая сетка, размер 3Х3 м).
8. **Брезент** (водонепроницаемая, плотная ткань, размер 3Х4 м).
9. **Рыболовная снасть** (коробка с рыболовными крючками, лесками).
10. **Топорик** (туристический, цельнометаллический).
11. **Канистра с водой** (пластмассовая, объёмом 15л с питьевой водой).
12. **Спички** (специальные туристические, горят на ветру).
13. **Ружьё и патроны** (мелкокалиберное с 50 патронами в коробке).
14. **Репеллент** (пластмассовая бутылка объёмом 0,5 л для отпугивания акул).

15. **Зеркало для бритья** (диаметр зеркала 15 см, увеличивает изображение).
16. **Спасательный круг** (корабельный).
17. **Бинокль** (100-кратное увеличение).
18. **Спальный мешок** (туристический, с круговой молнией).
19. **Секстант** (навигационный прибор для определения широты).
20. **Гарпун** (металлическая стрела).

После завершения обсуждения капитан от имени команды озвучивает поставленную цель высадки на остров, зачитывает список взятых предметов, аргументируя выбор.

Подведение итогов:

Итоги подводятся после подсчёта баллов в каждой команде (критерии для определения баллов по выбранным предметам определяет эксперт).

Инструкция для наблюдателя:

С началом игры наблюдатель подходит к своей команде. Вступать в игру и общаться с членами команды нельзя. В ходе наблюдения нужно ответить на следующие вопросы:

1. Какие особенности поведения участников мешали или помогали процессу принятия правильного решения?
2. Кто проявлял наибольшую активность?
3. Кто оставался в роли наблюдателя?
4. Кто оказывал наибольшее влияние на принятие решения и почему?
5. Какая атмосфера сложилась в группе?
6. Полностью ли были использованы интеллектуальные возможности группы и почему?
7. Какие действия предпринимали участники обсуждения для внедрения своих предложений?

Во время наблюдения вести подробные записи, при необходимости указывая имена участников. Перед подведением итогов наблюдателям

предоставляется слово для аргументированных и корректных ответов на поставленные вопросы.

Инструкционная карта практического занятия №5

Тема: Виды влияния в процессе общения

Цель: изучение разных видов влияния, функций общения, осмысление роли видов влияния общения в разных сферах жизнедеятельности; применение техники и приемов эффективного общения в профессиональной деятельности.

Оборудование: инструкционная карта, тесты.

Содержание отчета

1. Название, цель работы.
2. Решение тестового материала. (Приложение 1)
3. Вывод.
4. Ответы на контрольные вопросы.

Контрольные вопросы:

1. Что такое общение?
2. Расскажите о видах влияния в процессе общения.
3. Назовите главные методы влияния на человека (убеждение, заражение, подражание, внушение).
4. Назовите оставшиеся методы влияния в процессе общения.

Приложение 1.

Задание 1. Психологический тест по теме: Общение.

I вариант.

1. Процесс, который называется общением: а) множественные, непосредственные контакты незнакомых людей, а также коммуникация, опосредованная различными видами массовой информации б) сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга в) авторитарная, директивная форма воздействия на партнера по общению с целью достижения контроля над его поведением и внутренними установками, принуждения к определенным действиям или решениям.
2. Паралингвистикой называют: а) система вокализации б) организация пространства и времени коммуникативного процесса в) визуальный контакт.
3. Из предложенных выражений, какие характеризуют язык: а) психологическая деятельность, которая проявляется как процесс общения с помощью слов б) средство хранения и передачи познавательного и социального опыта многих поколений в) система исторически сложившихся словесных знаков как средство общения
4. Как называется общение, которое имеет своей целью извлечение выгоды от собеседника с использованием различных приемов (лесть, запугивание, обман и пр.): а) манипулятивное б) светское в) деловое.
5. Прямым общением называют: а) неполный психологический контакт при помощи письменных или технических устройств, затрудняющих или отдаляющих во времени получение обратной связи между участниками общения б) включение в процесс общения “дополнительного” участника как посредника, через которого происходит передача информации в) естественный контакт “лицом к лицу” при помощи

вербальных и невербальных средств, когда информация лично передается одним из его участников другому. 6. При каком стиле общения оба участника чувствуют себя личностью: а) авторитарный б) демократический в) индивидуальный 7. Массовое общение подразумевает: а) сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга б) непосредственными контактами людей в группах или парах, постоянных по составу участников в) множественные, непосредственные контакты незнакомых людей, а также коммуникация, опосредованная различными видами массовой информации. 8. По содержанию общение делят: а) материальное, когнитивное, кондиционное, мотивационное, деятельностное б) непосредственное, опосредствованное, прямое, косвенное в) биологическое, социальное. 9. Что понимается под «такесикой»: а) процесс передачи вербальной информации б) прикосновение людей друг к другу во время общения в) визуальный контакт. 10. Коммуникативной стороной общения называют: а) обмен информацией б) восприятия друг друга в) взаимодействие. 11. Оптико-кинетическая система знаков включает в себя: а) качество голоса, его диапазон, тональность, фразовые и логические ударения, предпочитаемые конкретным человеком б) включение в речь пауз, других вкраплений, например, покашливание, плача, смеха, наконец, сам темп речи в) жесты, мимику, пантомимику. 12. Форма познания иного человека, основанная на возникновении к нему положительных чувств, называется: а) аттракция б) идентификация в) рефлексия. 13. Выражения, которые характеризуют речь: а) психологическая деятельность, которая проявляется как процесс общения с помощью слов б) средство хранения и передачи познавательного и социального опыта многих поколений в) общение, направленное на передачу мыслей, выражение чувств и воли посредством языка. 14. Какой из стилей общения позволяет одному участнику главенствовать и принимать все решения: а) либеральный б) авторитарный в) демократический. 15. Как называются препятствия в общении, которые проявляются у партнеров в непонимании высказываний, требований, предъявляемых друг другу: а) эмоциональные барьеры б) культурные барьеры в) смысловые барьеры. 16. Назовите уровень, на котором осуществляется общение, когда один из партнеров подавляет другого: а) примитивный б) деловой в) манипулятивный. 17. Стилистический барьер общения возникает: а) из-за неприязни или недоверия к коммуникатору б) из-за несоответствия стиля речи и ситуации общения в) из-за непонятной или неправильной логики рассуждений. 18. Как мы называем упрощенные мнения относительно отдельных лиц или ситуаций: а) пренебрежение фактами б) предвзятые представления в) стереотипы 19. Как мы называем особый способ глубокого и безошибочного восприятия внутреннего мира другого человека: а) идентификация б) эмпатия в) рефлексия 20. Невербальной коммуникацией называется: а) включение в речь пауз, других вкраплений, например, покашливание, плача, смеха, наконец, сам темп речи

б) восприятие, понимание и оценка людьми социальных объектов
в) сторона общения, состоящая в обмене информацией между индивидами без помощи речевых и языковых средств, представленных в какой-либо знаковой форме.

II вариант. 1. Какие качества отличают манипулятора: а) лживость б) примитивность чувств в) недоверие к себе и другим г) все ответы верны. 2. Что является особенностью невербального общения: а) отсутствие возможности подделать эти импульсы б) его проявление обусловлено импульсами нашего подсознания в) оба ответа правильны. 3. Как называется осознанное внешнее согласие с группой при внутреннем расхождении с ее позицией: а) конформность б) психическое заражение в) подражание. 4. Косвенное общение характеризуется: а) неполным психологическим контактом при помощи письменных или технических устройств, затрудняющих или отдаляющих во времени получение обратной связи между участниками общения б) включением в процесс общения “дополнительного” участника как посредника, через которого происходит передача информации в) осуществлением общения с помощью естественных органов, данных живому существу природой: руки, голова, туловище, голосовые связки и т.п. 5. Что относится к неречевому общению: а) взгляд б) телефонный разговор в) чтение стихотворения вслух. 6. Данному определению: “вид деятельности, в ходе которого происходит взаимный обмен информацией между участниками”, наиболее соответствует термин: а) познание б) обычай в) общение. 7. Что является самой главной целью общения: а) общение ради общения б) достижение профессиональных успехов в) соблюдение правил этикета. 8. Выберите ситуацию, не связанную с общением: а) Ученики приветствовали учителя б) в письме был “смайлик” в) Соня ответила на телефонный звонок. 9. Что из предложенного является обязательным признаком любых форм общения: а) постановка цели б) речь в) передача информации 10. Нужно правильно закончить предложение: Человек может передать свои чувства...”: а) не только словами, но и движениями б) не используя никаких средств общения в) исключительно с помощью речи. 11. Что свойственно манипуляторному стилю общения? а) имеет тайный характер намерений; б) вид психологического воздействия, используемый для достижения одностороннего порядка; в) предполагает ясность внутренних приоритетов; г) используется духовно зрелыми речевыми партнерами. 12. Определите форму, при которой осуществляется деловое общение: а) оперативка б) переговоры в) брифинг г) совещания д) беседа е) видеоконференция. 13. Выберите этапы делового общения: а) установление контакта б) выявление мотивов общения в) взаимодействие г) завершение общения д) все варианты верны. 14. Какова цель общения? а) В обращении к человеку по любой причине б) В обращении к человеку по определённой причине в) В обращении только к знакомому человеку г) В обращении к человеку ради знакомства. 15. Содержание общения: а) Информация известная только одному человеку б) Информация со скрытым

смыслом в) Информация, переходящая от одного человека к другому г) Информация, содержащая намёк. 6. Определите, какие бывают стороны общения: а) Коммуникативные б) Комментирующие в) Коммерческие г) Компромиссные. 17. Интерактивное общение заключается в: а) словесной передаче информации б) письменной форме в) жестикуляции г) словесной, подкреплённой действиями. 18. Перцептивное общение: а) Общение в узком кругу б) Общение между незнакомыми людьми в) Особое восприятие собеседника г) Общение на расстоянии. 19. Процесс общения заключается в: а) налаживании связей между различными регионами б) приобретении навыков для ведения бизнеса в) установлении контакта между человеком и животным г) налаживании контактов между отдельно взятыми людьми. 20. В этом возрасте происходит разделение общения на личностное и деловое. а) В возрасте от 8 месяцев до 2 лет б) В возрасте от 2 до 7 лет в) В школьном возрасте г) В зрелом возрасте.

Инструкционная карта практического занятия №6

Тема: Роль делового разговора. Значение делового этикета в моей будущей профессии

Цель: закрепление знаний по основам деловой культуры в устной и письменной форме, формирование умений соблюдать требования культуры речи и речевого этикета в профессиональной коммуникации и профессиональной деятельности.

Оборудование: инструкционная карта, тесты.

Содержание отчета

1. Название, цель работы.
2. Решение тестового материала. (Приложение 1)
3. Разработать памятку делового этикета для своей будущей профессии. (Приложение 2)
4. Вывод.
5. Ответы на контрольные вопросы.

Контрольные вопросы:

1. Что такое этикет?
2. Дайте понятие делового этикета.
3. Назовите принципы этики деловых отношений.
4. Функции делового этикета.
5. Понятие делового этикета в профессиональной деятельности.

Приложение 1.

Задание 1. Тест по теме: Деловое общение.

1. Деловое общение – это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в: а. служебной сфере б. сфере общения в. процессе взаимодействия г. личном плане.
2. Специфической особенностью Делового общения является: а. неограниченность во времени б. регламентированность в. отсутствие норм и правил г. разговор по душам.
3. Деловой этикет включает в себя группы правил: а. нормы, взаимодействие равных по статусу б. наставления, определенный контакт руководителя и подчиненного в. требования руководителя к высшему управленческому звену. г. приказы подчиненного для руководителя.
4. Установка контакта (знакомства) в Деловом общении предполагает: а. соблюдение нейтралитета б. нарушение правил этикета в. понимание другого человека г. представление себя другому человеку.
5. Служебные контакты должны строиться на а. партнерских началах б. взаимном интересе в. личной выгоде г. корыстном интересе.
6. По способу обмена информацией различают Деловое общение: а. печатное б. устное деловое общение в. письменное г. приказное
7. Устные виды Делового общения разделяются на: а. Монологические б. устные в. письменные г. печатные.
8. Письменные виды Делового общения – это: а. отчет, справка б. докладная, акт в. объяснительные записки г. многочисленные служебные документы

9. Переговоры - обсуждение с целью: а. приятного времяпрепровождения б. заключение соглашения по какому-либо вопросу в. выяснение отношений г. навязывания своих условий сделки.
10. Залог успеха деловой беседы проявляется через ее участников в: а. компетентности б. тактичности и доброжелательности в. грубости и резкости: г. конфликтности, возбудимости.
11. Важным элементом Деловой беседы является умение: а. говорить б. молчать в. слушать г. критиковать.
12. Для уяснения проблемы при Деловом общении целесообразно задавать вопрос открытого типа, на который требуется ответ: а. развернутый б. однозначный в. двусмысленный г. неопределенный.
13. Наиболее распространенной формой Делового общения является: а. монолог б. общение группой в. диалоговое общение г. молчание.
14. Наиболее распространенной формой группового обсуждения Деловых (служебных) вопросов являются: а. пикники б. совещания и собрания в. тренинги г. деловые игры.
15. Главное требование культуры общения по телефону – это: а. краткость (лаконичность) изложения б. длительность общения в. четкость изложения г. жесткость в разговоре.
16. Деловые беседы и переговоры осуществляются в форме: а. невербальной б. вербальной в. рефлексивной г. нерефлексивной.
17. Деловые беседы часто проходят: а. на улице б. в формальной обстановке в. в общественном транспорте г. в неформальной обстановке.
18. Деловая беседа может: а. предварять переговоры б. вредить переговорам в. быть их составной частью г. способствовать конфликтной ситуации.
19. Первым этапом переговорного процесса может быть: а. ультиматум б. ознакомительная встреча (деловая беседа) в. обсуждение претензий г. встреча экспертов.
20. Общаясь через переводчика, необходимо соблюдать следующие правила: а. сопровождать речь поговорками б. говорить медленно, четко формулируя мысли в. говорить большой объем материала г. учитывать реакцию партнеров.
21. Овладение навыками Делового общения является необходимым для будущих деловых людей: а. Менеджеров б. воспитателей детского сада в. обходчиков путей г. экономистов
22. Общение всегда есть диалог: а. одного человека с другим б. наедине с собой в. человека с машиной г. технических устройств.
23. Профессиональное общение руководителя зависит от: а. характера взаимосвязей и взаимоотношений с подчиненными б. установок и ценностей руководителя в. характера взаимосвязей и взаимоотношений с коллегами г. все ответы верны.
24. Основными объектами управляющих воздействий руководителя являются: а. вышестоящее руководство б. работники в. партнеры г. организация в целом.

25. Основная задача руководителя в процессе управления людьми состоит во взаимодействии с: а. персоналом б. высшим руководством в. подрядчиками г. клиентами.

26. Управленческая деятельность часто протекает на фоне действия ситуаций: а. противоположных б. конфликтных в. любовных г. нестандартных

27. Ошибка людей в конфликтных ситуациях состоит в том, что они часто неправильно воспринимают намерения, позиции, действия: а. собственные б. оппонентов в. тех, кто их поддерживает г. тех, кто поддерживает оппонентов.

28. Лидерство связано с управлением по следующим направлениям: а. организация и коррекция деятельности работников б. мотивирование деятельности подчиненных в. обеспечение представительства группы г. все ответы верны.

29. Выход из конфликта предполагает: а. эскалацию конфликта б. игнорирование ситуации в. определение причины конфликта г. поиск путей решения конфликта.

30. Деловые беседы в области управленческой деятельности представляют собой целенаправленную коммуникацию: а. с заранее планируемым эффектом и результатом б. происходящую случайно в. с непланируемым заранее эффектом и результатом г. носящую информативный характер.

31. Деловая беседа: а. характеризуется частым переходом от одной темы к другой б. направлена на достижение определенных производственных задач и проблем в. позволяет выбрать соответствующие решения и реализовать их г. отличается разнообразием обсуждаемых тем.

32. Преимущества Деловой беседы как формы взаимной коммуникации обусловлены прежде всего: а. повышением компетентности руководителя за счет предложений и мнений партнера б. невозможностью дифференцированного подхода к учету всех факторов проблемы в. ощущением собственной слабости в решении проблем г. непониманием всех участников процесса

33. Для достижения оптимального эффекта в процессе Делового общения руководитель должен настраивать своего партнера на местное решение проблемы, учитывая, прежде всего его: а. авантюризм б. профессиональный уровень в. малоопытность г. полномочия и сферу ответственности.

34. Проводя кадровую беседу, руководитель должен учитывать типичные черты характера своего собеседника, которые по-разному проявляются в отношении к: а. своему коллективу б. делу в. политике г. искусству.

35. При приёме на работу в кадровой беседе оценивают претендента по: а. умению спорить б. способности к общению в. внешнему виду г. невнимательности к говорящему.

36. При подготовке к собеседованию важно соблюдать правила Делового этикета: а. собеседование должно начаться в назначенное время б. проводящий беседу должен встать, поприветствовать гостя в.

приглашенный должен опоздать на встречу г. секретарь не должен быть в курсе дела.

37. Основные моменты собеседования при приёме на работу для руководителя таковы: а. заранее знакомится с заявленной анкетой б. использует подготовленную план-схему в. сомнения во время собеседования разрешает в ходе беседы г. все ответы верны.

38. Деловая беседа при увольнении сотрудника отличается от собеседования при приёме на работу, прежде всего по: а. времени б. комфортности в. цели г. методу.

39. Проблемная или дисциплинарная беседа предназначена, прежде всего, для того, чтобы: а. выяснить детали проблемной ситуации б. получить информацию для решения проблемы в. использовать власть для наказания виновных г. наложить штрафные санкции.

40. В зависимости от отношений между собеседниками и ситуации, телефонные разговоры делятся на: а. ошибочные и безошибочные б. деловые и дружеские в. официальные и неофициальные г. важные и неважные.

Приложение 2.

Задание 2. Разработать памятку делового этикета для своей будущей профессии.

Инструкционная карта практического занятия №7

Тема: Мастер имиджа (игра-конкурс).

Цель: закрепление умений и навыков имиджа с целью применения техники и приемов эффективного общения в профессиональной деятельности и формировании успешности человека.

Оборудование: инструкционная карта, создание условий для проведения игры-конкурса.

Содержание отчета

1. Название, цель работы.
2. Самопрезентация. Защита проекта.
3. Памятка на тему: «Что нужно сделать, чтобы понравиться».
4. Вывод.
5. Ответы на контрольные вопросы.

Контрольные вопросы:

1. Дайте определение понятию имидж.
2. Что такое личностный имидж?
3. Назовите составляющие имиджа.
4. Что такое корпоративная индивидуальность и идентичность?
5. Какие 4 основных этапа деятельности компании вы знаете?

Приложение 1.

Задание 1. Деловая игра «Имидж»

Цель игры — научить участников осуществлять самомаркетинг, разрабатывать требования к личностному имиджу, создавать позитивный имидж и осуществлять самопрезентацию.

Количество играющих: от 7 до 15 человек.

В игре участвуют 3 команды: претенденты на должность (2 — 3 человека); эксперты (3 — 5 человек); имиджмейкеры (зависит от количества участников, но их не меньше, чем количество претендентов). Прежде чем приступить к игре и распределению ролей, группа создает основание для игры — придумывает ситуацию, фирму, ее историю и вакантную должность, для которой имидж имеет существенное значение. Затем группа делится на три команды и получает инструктаж о последовательности и содержании работы. Все три команды работают одновременно.

Игра состоит из трех этапов: подготовка команд к игре; собственно игра: самопрезентации и презентации проектов, интервью с претендентами; анализ игры — подведение итогов, рефлексия и дебрифинг.

Этап 1. Время проведения 45-60 мин.

Группа 1 — претенденты. Готовятся к самопрезентации. С этой целью пишут резюме в любом формате, работают над своим имиджем для участия в отборочном интервью, разрабатывают презентационную программу-проект по решению проблем фирмы. Время — 45 — 60 мин.

Группа 2 — эксперты (компетентные судьи). В период подготовки претендентов на должность разрабатывают личностную спецификацию на вакантную должность, составляют вопросы для группового систематизированного интервью (делая акцент на анализе личностного имиджа претендентов). Продумывают критерии (на основе изученного материала по проблеме имиджа) и идентичную для всех экспертов систему оценивания. Время — 45 — 60 мин.

Группа 3 — имиджмейкеры. Осуществляют маркетинговый анализ достоинств и недостатков каждого претендента и на его основе создают проект нового имиджа (вербального, кинетического и визуального), реализуют его и продумывают программу продвижения. Время: 45-60 мин. Перерыв: 15 мин.

Этап 2. Общее время 30-40 минут.

После перерыва начинается самопрезентация претендентов у стенда для демонстрации адекватности вакантной должности — менеджера. Далее по очереди на основании пожеланий или жребия каждый из претендентов осуществляет самопрезентацию в течение 10 мин: представляет себя; делает саморекламу; участвует в интервью; защищает свой проект решения задачи фирмы.

В процессе демонстрации возможностей претендентами имиджмейкеры анализируют имидж участников конкурса и производимое на экспертов впечатление.

Эксперты оценивают имидж претендентов и проекты предложений для решения задач фирмы, умения осуществлять самопрезентацию и саморекламу.

Этап 3. Время выполнения 30 минут.

Сначала выступают эксперты, докладывают о принятом решении назначения на должность и высказывают свое мнение об имидже претендентов, впечатлении, которое они произвели, и ошибках, которые допустили. Затем выступают имиджмейкеры с анализом планируемого и реализованного имиджей претендентов, намерений и ожиданий по итогам презентации. Далее высказываются претенденты, рассказывая о своих трудностях при выполнении задания, проблемах, чувствах, которые они пережили. По окончании дискуссии каждая команда в течение 5 мин разрабатывает «Памятку» менеджеру, на тему: «Что нужно сделать, чтобы понравиться». После анализа «Памятки» с заключительными итогами выступает руководитель игры.

Инструкционная карта практического занятия №8

Тема: Упражнения с элементами тренинга по выработке навыков делового этикета

Цель: научиться применять приёмы делового и управленческого общения в профессиональной деятельности на примере практических ситуаций; способствовать развитию готовности работать над собой, понимать себя и осуществлять самоанализ.

Оборудование: инструкционная карта, тест, тренинговые упражнения.

Содержание отчета

1. Название, цель работы.
2. Выполнение тестового задания (Приложение 1)
3. Тренинговые упражнения (Приложение 2)
4. Ответы на контрольные вопросы.

Контрольные вопросы:

1. Что такое тренинг?
2. Особенности проведения тренинга.
3. Значение тренинга для личностного роста.
4. Социально-психологические особенности тренинга для перспективной работы организации, компании.

Приложение 1.

Задание 1. Тест «Речевой этикет. Деловое общение»

1. Первые письменные документы появились в:
А) XII веке; Б) XIX веке; В) X веке; Г) XX веке;
2. Письменное, электронное или телефонное общение – это
А) Прямой вид делового общения; Б) Непрямой вид делового общения;
3. Слово «этикет» происходит от ... языка:
А) итальянского; Б) английского; В) французского; Г) греческого;
4. Какой психолог доказал, что успехи того или иного человека в его финансовых делах на 15% зависят от знаний и на 85% от его умения общаться с людьми?
А) Д. Ягер; Б) Д. Карнеги; В) З. Фрейд; Г) У. Джемс;
5. Что нарушает этикет американцев?
А) сокращение имен; Б) полностью съеденное содержимое тарелки; В) рукопожатие;
6. Что нарушает этикет японцев?
А) рукопожатие; Б) поклон; В) обмен визитными карточками;
7. Что не относится к правилам комплимента:
А) искренность; Б) концентрация на внутренних, а не внешних качествах собеседника; В) чрезмерное преувеличение достоинств собеседника; Г) конкретность;
8. Восстановите порядок. Какие качества наиболее значимы для человека в том или ином возрасте?

- 1) Ребенок
 - А) модная одежда, увлечения, физическая привлекательность
 - 2) Подросток
 - Б) внешний вид, красота лица и фигуры
 - 3) Мужчина
 - В) признание жизненного опыта, успешность детей
 - 4) Женщина
 - Г) поведение, игрушки
 - 5) Пожилой человек
 - Д) умственные способности, финансовое положение, успешность карьеры
9. Что не следует делать в телефонном разговоре:
- А) поднять трубку до четвертого звонка; Б) предложить перезвонить, если для выяснения деталей требуется время; В) вести две беседы сразу; Г) сказать «Добрый день»;
10. Какая этикетная формула может быть использована в строгой официальной обстановке:
- А) До встречи!; Б) Разрешите попрощаться; В) До свидания!; Г) До свидания! Всего доброго!;
11. Обращение руководителя к подчиненному на «ты» будет уместно, если руководитель и подчиненный
- А) друзья; Б) родственники; В) руководитель значительно старше по возрасту; Г) не уместна вообще;
12. Какое обращение к незнакомому человеку мужского пола в автобусе не противоречит этикету:
- А) Мужчина, вы выходите?; Б) Молодой человек, ты выходишь?; В) Уважаемый, вы выходите?; Г) Извините, вы выходите?;
13. Как нужно проходить по рядам в кинотеатре?
- А) извинившись, спиной к сидящим; Б) боком к сидящим; В) лицом к сидящим; Г) извинившись, лицом к сидящим;
14. До какого часа принято звонить кому-либо?
- А) 21:00; Б) 22:00; В) 23:00; Г) 00:00;
15. Кто первым здоровается?
- А) мужчина с женщиной; Б) женщина с мужчиной;
16. Вы садитесь за праздничный стол, берете салфетку и...
- А) заправляете за воротник; Б) кладете на колени; В) кладете рядом с тарелкой;
17. Мужчина и женщина входят в помещение. Кто первый?
- А) женщина; Б) мужчина;
18. В каких случаях собеседнику можно сделать замечание?
- А) В любом случае это недопустимо; Б) Это допустимо только в среде сверстников; В) Это допустимо всегда, когда собеседник говорит явную несуразицу;
19. Как поступить, если вы замечаете, что ваш рассказ не интересен окружающим?

- А) Немедленно прекратить рассказ, сменить тему или передать инициативу другому; Б) Ни в коем случае не прекращать рассказ, а сделать его более интересным, наполнив сенсационными фактами, жаргонными словечками; В) Остановиться и сделать замечание слушателям, чтобы не отвлекались;
20. Каково основное правило в подборе цвета одежды?
- А) Предпочтительнее одноцветная одежда; Б) Предпочтительнее одежда двух-трех цветов, сочетающихся между собой; В) Предпочтительнее многоцветная, яркая одежда, вне зависимости от сочетания цветов - чем эффектнее, тем лучше;
21. В чем отличие дневной обуви от вечерней?
- А) Дневная обувь, как правило, на низком каблуке, вечерняя - на высоком; Б) Дневная обувь - светлая, вечерняя - темная; В) Для вечерней обуви характерны качество материала и изысканность фасона;
22. Что делать, если вы взяли кусок в рот и ... обнаружили, что блюдо сильно пересолено?
- А) Немедленно выплюнуть кусок на вилку и положить на край тарелки; Б) Взятый в рот кусок нужно проглотить без комментариев; В) Вы должны сделать хозяйке замечание и потребовать убрать со стола пересоленное блюдо; Г) Вы должны предостеречь гостей, какое блюдо пересолено;
23. Как долго следует ждать опаздывающих гостей?
- А) Столько, сколько вытерпят уже пришедшие гости; Б) Не более 15 минут; В) Ждать вообще не следует. Так как гости обязаны прийти к назначенному времени;
24. Как должна вести себя девушка, приглашенная в дом молодого человека?
- А) Быть как можно более общительной, словоохотливой и милой; Б) Вести себя сдержанно и в основном отвечать на задаваемые вопросы; В) Больше молчать, чтобы не сказать что-нибудь неподходящее;
25. Молодой человек приглашен в дом девушки. Ее родители предлагают ему сесть. Что предпочесть: диван, кресло или стул?
- А) Конечно диван - на нем, кроме юноши, смогут поместиться и девушка, и ее родители; Б) Кресло удобнее всего; В) Стул - это произведет благоприятное впечатление на родителей девушки;
26. Кто из присутствующих имеет право высказать критическое замечание по поводу того или иного угощения?
- А) Муж хозяйки; Б) Наиболее пожилой и уважаемый гость (гостья); В) Сама хозяйка;
27. Юридическая сила документа обеспечена комплексом...
- А) формуляров; Б) реквизитов; В) бланков;
28. К справочно-информационным документам не относятся:
- А) Справка; Б) Постановление; В) Служебная записка; Г) Заявление;

Приложение 2.

Задание 1. Упражнение «Деловой разговор»

Цель: проигрывание ситуации делового разговора.

Ведущий знакомится с материалами будущего разговора заранее и выбирает актуальные темы деловых бесед.

В разыгрываемой ситуации он исполняет роль делового партнера того слушателя, который подготовился к проведению деловой беседы. «Партнер» выбирает себе определенное состояние (озабоченность проблемами дня, веселое расположение духа, головная боль и т. д.), в котором встречает «собеседника». Подчеркивает свою психологическую позицию позой, жестами, интонацией, определенными выражениями. В процессе «делового разговора» он гибко реагирует на поведение и аргументацию второй стороны, принимает решение о «достижении договоренности». Остальные участники анализируют «деловой разговор», отвечая на следующие вопросы:

1. Удалось ли «посетителю» сразу же произвести хорошее впечатление? Что этому способствовало, что мешало?
2. Было ли удачным начало разговора? Учел ли «посетитель» состояние «партнера»?
3. Каковы были психологические позиции партнеров?
4. Было ли ясным и полным информирование о проблеме?
5. Делал ли «посетитель» паузы, чтобы «партнер» мог задавать вопросы?
6. Был ли «хозяин кабинета» удовлетворен ответами?
7. Убедительно ли аргументировал свое предложение «посетитель»?
8. Успешно ли он парировал возражения?
9. Мог ли быть результат встречи лучшим для «посетителя»? Для «хозяина кабинета»? Что каждый из них мог сделать для этого?
10. Какова была атмосфера разговора? Кто задавал тон? Могла ли она, быть более благоприятной и от кого это зависело?

Задание 2. Упражнение «Переговоры»

Цель: развитие навыков ведения переговоров.

Ведущий предлагает участникам тренинга разбиться на две группы. Каждая из которых представляет фирму. Студентам необходимо подготовить переговоры. Причем у команд должны быть противоположные цели.

Пример тем переговоров: Реклама изделий (по выбору); Купля-продажа оборудования; Продажа новой компьютерной программы.

Задание 3. Упражнение «Восточный базар»

Цели: помочь участникам лучше узнать друг друга, сократить дистанцию в общении; снизить чувство напряженности благодаря включению в игровую ситуацию «здесь и теперь»; обратить внимание участников друг на друга, объединив их соревнованием в партнерских отношениях. Время: 10 мин.

Задание 4. Имидж-упражнение "Эффектные движения"

Участники обмениваются между собой привлекательными жестами, телодвижениями.

Ведущий объясняет, что каждый человек на протяжении своей жизни собирает себе в копилку разного рода привлекательные движения, то есть такие движения, совершив которые, можно привлечь к себе внимание, и внимание заинтересованное.

У кого-то это может быть какое-то особое движение головой, у кого-то - оригинальные жесты руками, у кого-то принятие театральной позы, у кого-то покачивание полуснятой туфелькой на пальцах ноги. Такого рода движений-изюминок существует бесконечное множество. Вопрос к участникам - кто какие знает?

Для начала ведущий может сам привести несколько примеров. Он показывает какое-то движение и называет его тем или иным способом. Сразу же говорит, что - как ему кажется - это движение уместно в таких-то ситуациях, что оно может сигнализировать. Этим ведущий призывает участников соблюдать некоторый порядок:

- движение надо назвать,
- движение надо показать,
- движение надо объяснить.

Если завязывается спор - это хорошо. Необходимо следить лишь за тем, чтобы он проходил конструктивно и не затягивался.

Инструкционная карта практического занятия №9

Тема: Основные способы разрешения конфликтных ситуаций.

Цель: уметь выбрать способ поведения в конфликтной ситуации в зависимости от обстоятельств, применять стили разрешения конфликтных ситуаций, составлять карту конфликта; воспитывать умение сохранять хорошие взаимоотношения с другими людьми, стремиться находить решения, удовлетворяющие всех участников ситуации.

Оборудование: инструкционная карта, тесты.

Содержание отчета

1. Название, цель работы.
2. Выполнение тестов (Приложение 1, 2, 3)
3. Решение конфликтной ситуации. Записать решение, определить стиль. (Приложение 4).
4. Вывод
5. Напишите рекомендации для себя по выполненным тестам..
6. Ответы на контрольные вопросы.

Контрольные вопросы:

1. Расскажите о стадиях и структуре конфликта.
2. Какие предпосылки возникновения конфликта знаете.
3. Расскажите об основных стилях разрешения конфликтных ситуаций.
4. Что такое картография конфликта?

Приложение 1.

Задание 1. Тест «Конфликтная ли вы личность?».

1. В общественном транспорте начался спор на повышенных тонах. Ваша реакция?
 - а) не принимаю участия;
 - б) кратко высказываюсь в защиту стороны, которую считаю правой;
 - в) активно вмешиваюсь, чем «вызываю огонь на себя».
2. Выступаете ли на собраниях (классных часах) с критикой?
 - а) нет;
 - б) только если для этого имею веские обстоятельства;
 - в) критикую по любому поводу.
3. Часто ли спорите с друзьями?
 - а) только если это люди необидчивые;
 - б) лишь по принципиальным вопросам;
 - в) споры — моя стихия.
4. Дома на обед подали недосоленное блюдо. Ваша реакция?
 - а) не буду поднимать бучу из-за пустяков;
 - б) молча возьму солонку;
 - в) не удержусь от замечаний.
5. Если на улице, в транспорте Вам наступили на ногу:
 - а) с возмущением посмотрю на обидчика;
 - б) сухо сделаю замечание;
 - в) выскажусь, не стесняясь в выражениях.

6. Если кто-то из близких купил вещь, которая Вам не понравилась:

- а) промолчу;
- б) ограничусь коротким тактичным замечанием;
- в) устрою скандал.

7. Не повезло в лотерее. Как к этому отнесетесь?

- а) постараюсь казаться равнодушным, но дам себе слово никогда больше не участвовать в ней;
- б) не скрою досаду, но отнесусь к происшедшему с юмором, пообещав взять реванш;
- в) проигрыш надолго испортит настроение.

Оценка:

Оцените полученные результаты: каждый ответ «а» — 4 балла; «б» — 2 балла; «в» — 0.

Подсчитайте общую сумму набранных баллов.

От 20 до 28 баллов

Вы тактичны и миролюбивы, уходите от конфликтов и споров, избегаете критических ситуаций на работе и дома. Может поэтому иногда называют Вас приспособленцем.

От 10 до 18 баллов

Вы слывете человеком конфликтным. Но на самом деле конфликтуете лишь тогда, когда нет другого выхода и все средства исчерпаны. При этом не выходите за рамки корректности, твердо отстаиваете свое мнение. Все это вызывает к Вам уважение.

До 8 баллов

Конфликты и споры — это Ваша стихия. Любите критиковать других, но не выносите критики в свой адрес. Ваша грубость и несдержанность отталкивает людей. С Вами трудно как на работе, так и дома. Постарайтесь перебороть свой характер.

Приложение 2.

Задание 2. Тест «Ваш способ реагирования в конфликте (Кеннет У. Томас)»

Тест позволит определить основные способы реагирования на конфликтные ситуации. К. Томас по 12 суждениям из 30 пар выявляет пять возможных вариантов поведения человека в конфликтной ситуации: соперничество, сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление. Выберите то суждение, которое наиболее типично для вашего поведения.

1. а) Иногда я представляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса; б) Чем обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, в чем мы оба согласны.
2. а) Я стараюсь найти компромиссное решение; б) Я пытаюсь уладить дело с учетом интересов другого человека и моих собственных.
3. а) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего; б) Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.
4. а) Я стараюсь

найти компромиссное решение; б) Я стараюсь не задеть чувств другого человека. **5.** а) Улаживая спорную ситуацию, все время пытаюсь найти поддержку у другого человека; б) Стараюсь делать все, чтобы избежать бесполезной напряженности. **6.** а) Я пытаюсь избежать неприятностей для себя; б) Я стараюсь добиться своего. **7.** а) Стараюсь отложить решение спорного вопроса, с тем чтобы со временем решить его окончательно; б) Считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться в другом. **8.** а) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего; б) Первым делом стараюсь определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы. **9.** а) Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникших разногласий; б) Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего. **10.** а) Я твердо стремлюсь добиться своего; б) Я пытаюсь найти компромиссное решение. **11.** а) Первым делом стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые вопросы и интересы; б) Стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения. **12.** а) Зачастую избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры; б) Даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет навстречу. **13.** а) Предлагаю среднюю позицию; б) Настаиваю, чтобы все было сделано по-моему. **14.** а) Сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах; б) Пытаюсь доказать другому логику и преимущество моих взглядов. **15.** а) Стараюсь успокоить другого и сохранить наши отношения; б) Стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряжения. **16.** а) Стараюсь не задеть чувств другого; б) Обычно пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции. **17.** а) Обычно настойчиво стремлюсь добиться своего; б) Стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности. **18.** а) Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем; б) Дам возможность другому остаться при своем мнении, если он идет мне навстречу. **19.** а) Первым делом пытаюсь определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы; б) Стараюсь отложить спорные вопросы, с тем чтобы со временем решить их окончательно. **20.** а) Пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия; б) Стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих. **21.** а) Во время переговоров стараюсь быть внимательным к другому; б) Всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы. **22.** а) Пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей и позицией другого человека; б) Отстаиваю свою позицию. **23.** а) Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас; б) Иногда предоставляю другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса. **24.** а) Если позиция другого кажется ему очень важной, я стараюсь идти ему навстречу; б) Стараюсь убедить другого пойти на компромисс. **25.** а) Пытаюсь убедить другого в своей правоте; б) Ведя переговоры, стараюсь быть внимательным к аргументам другого. **26.** а) Обычно я предлагаю среднюю позицию; б) Почти всегда стремлюсь удовлетворить интересы каждого из нас. **27.** а) Зачастую стремлюсь избежать споров; б) Если это сделает другого человека счастливым, я дам ему возможность настоять на

своем. **28.** а) Обычно настойчиво стремлюсь добиться своего; б) Улаживая ситуацию, обычно стремлюсь найти поддержку у другого. **29.** а) Предлагаю среднюю позицию; б) Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за возникающих разногласий. **30.** а) Стараюсь не задеть чувств другого; б) Всегда занимаю такую позицию в споре, чтобы мы совместно могли добиться успеха.

Ключ: *Соперничество:* 3а, 6б, 8а, 9б, 10а, 13б, 14б, 16б, 17а, 22б, 25а, 28а.;
Сотрудничество: 2б, 5а, 8б, 14а, 19а, 20а, 21б, 23а, 26б, 28б, 30б.;
Компромисс: 2а, 4а, 7б, 10б, 12б, 13а, 18б, 20б, 22а, 24б, 26а, 29а.;
Избегание: 1а, 5б, 7а, 9а, 12а, 15б, 17б, 19б, 21а, 23б, 27а, 29б.;
Приспособление: 1б, 3б, 4б, 6а, 11б, 15а, 16а, 18а, 24а, 25б, 27б, 30а.;
Полученные количественные оценки сравниваются между собой для выявления наиболее предпочитаемой формы социального поведения в ситуации конфликта, тенденций его взаимоотношений в сложных условиях.

Приложение 3.

Задание 3. Тест «Как я действую в условиях конфликта?»

Приведенные ниже пословицы и афоризмы можно рассматривать как краткие описания различных стратегий, используемых людьми для разрешения конфликтов. Внимательно прочитайте утверждение и по пятибалльной шкале определите, в какой степени каждое из них типично для вашего поведения в условиях конфликта: **5б.** - весьма типично, **4б.** – часто, **3б.** – иногда, **2б.** – редко, **1б.** – совсем нетипично. Внесите свои оценки в таблицу и подсчитайте общую сумму баллов.

1) Худой мир лучше доброй ссоры. **2)** Если не можете другого заставить думать так, как вы хотите, заставьте его делать так, как вы думаете. **3)** Мягко стелет, да жестко спит. **4)** Рука руку моет (почеши мне спину, а я тебе почешу). **5)** Ум хорошо, а два лучше. **6)** Из двух спорщиков умнее тот, кто первый замолчит. **7)** Кто сильнее, тот и правее. **8)** Не подмажешь – не поедешь. **9)** С паршивой овцы – хоть шерсти клок. **10)** Правда то, что мудрый знает, а не то, о чем все болтают. **11)** Кто ударит и убежит, тот сможет драться на следующий день. **12)** Слово «победа» четко написано только на спинах врагов. **13)** Убивай врагов своих добротой. **14)** Честная сделка не вызывает ссоры. **15)** Ни у кого нет полного ответа, но у каждого есть, что добавить. **16)** Держись подальше от людей которые не согласны с тобой. **17)** Сражение выигрывает тот, кто верит в победу. **18)** Доброе слово не требует затрат, а ценится дорого. **19)** Ты – мне, я – тебе. **20)** Только тот, кто откажется от своей монополии на истину, сможет извлечь пользу из истин, которыми обладают другие. **21)** Кто спорит – ни гроша не стоит. **22)** Кто не отступает, тот обращает в бегство. **23)** Ласковое телятко двух маток сосет, а упрямое - ни одного. **24)** Кто дарит – друзей наживает. **25)** Выноси заботы на свет и держи с другими совет. **26)** Лучший способ решать конфликты – избегать их. **27)** Семь раз отмерь, один раз отрежь. **28)** Кротость торжествует

над гневом. **29)** Лучше синица в руках, чем журавль в облаках. **30)** Чистосердечие, честность и доверие сдвигают горы. **31)** На свете нет ничего, что заслуживало бы спора. **32)** В этом мире есть только две породы людей: победители и побежденные. **33)** Если в тебя швырнули камень, бросай в ответ кусок ваты. **34)** Взаимные уступки прекрасно решают дела. **35)** Комай и комай без устали – докопаешься до истины.

Оценка результатов

Тип I. «Черепашка»- предпочитает стратегию ухода под панцирь, т.е. отказ, как от достижений личных целей, так и участия во взаимоотношениях с окружающими.

Тип II. «Акула»- предпочитает силовую стратегию: цели очень важны, взаимоотношения – нет. Им не важно, любят ли их, они считают, что конфликты решаются только выигрышем одной из сторон и проигрышем второй.

Тип III. «Медвежонок»- предпочитают стратегию сдерживания острых углов. Взаимоотношения – важны, цели нет. Хотят, чтобы их принимали и любили, ради чего порой жертвуют целями.

Тип IV. «Лиса» - стратегия компромисса. Умеренно – и цели, и взаимоотношения. Готовы отказаться от некоторых целей, чтобы сохранить взаимоотношения.

Тип V. «Сова» - стратегия открытой и честной конфронтации. Ценят и цели, и взаимоотношения. Открыто определяют позиции и ищут выход в совместной работе по достижению целей, стремятся найти решения, удовлетворяющие всех участников ситуации.

Приложение 4.

Задание 4. Прочитав и выбрав ситуацию и, используя знания об основных способах разрешения конфликтных ситуаций, выберите тот стиль, который считаете уместным. Запишите свое решение ситуации в отчет.

Ситуация 1 За годы обучения в школе Виктор имел только «4» и «5». Придя в учебное заведение, стал объектом насмешек, издевательств с первого дня пребывания. Успеваемость снизилась до «2» и «3», его глубокие мысли, анализ не всегда были ясны ребятам, он поднимал проблемы, которые решали взрослые. На внешность был полноват, непропорционален, страдал хроническим насморком, никто не хотел сидеть с ним. Преподаватели знали об этом, пытались беседовать, но результатов не достигали..... Как бы поступили вы?

Ситуация 2 В учебном заведении идет генеральная уборка, группа 2 курса должна тоже убирать свой кабинет. Один из студентов говорит, что не хочет убирать, т.к. его будущая профессия не связана с таким видом труда. Классный руководитель возмущен, остальные студенты тоже, назревает неприятная ситуация. Студент демонстративно собирает вещи и уходит. На следующий день, придя в группу, вчерашний «герой» обращается с просьбой помочь разобраться в одной из схем к практической работе. В

ответ дружное молчание. С тех пор отношения с группой «не заладились», студент собрался переводиться на другой факультет. Ваше решение.

Ситуация 3 Александр с 1 класса до окончания школы учился только на «4» и «5», мечтал пойти по стопам деда и дяди – стать военным. Но на семейном совете родители Саши, а особенно бабушка, выступили против Сашиной мечты и желания, вначале он не хотел мириться с требованиями и условиями родителей, а потом уступил им и заявил, что поступит туда, куда они хотят. Поступил, сразу резко упала успеваемость, на первом родительском собрании родители были удивлены результатами. В индивидуальной беседе с родителями все выяснилось. Как быть? Уйти в другое учебное заведение, остаться здесь или ждать, когда будет новый набор в военное училище. Ваше предложение.

Ситуация 4 Участники: студентка Люда, очень развитая, хорошая общественница; студент Сергей, способный, но к занятиям практически не готовится, неорганизованный, но в отношениях доброжелательный, способен в трудную минуту бескорыстно оказать помощь. Как-то Люда подметила, что Сергей похож лицом на древнего человека, это подхватили все и стали прикалываться. С тех пор у них начались ссоры по любому поводу. Однажды отвечая, Люда допустила оплошность, все засмеялись, а Сергей смеялся громче всех. В бессилии и от отчаяния Люда показала ему рисунок с древним человеком. Тот побагровел и в адрес Люды сказал оскорбление, она быстро подошла к нему и ударила по щеке... Помогите разобраться, ваши выводы.

Ситуация 5 Урок физкультуры на третьем курсе. Преподаватель человек новый, индивидуальных особенностей студентов этой группы не знает. Все студенты делают разминку, выполняют упражнения, один студент сидит. Преподаватель несколько раз посмотрел на него, затем предложил встать и выполнять задания вместе со всеми. Студент как сидел, так и остался сидеть. Преподаватель спросил, почему он сидит. Студент ответил: «Ни почему, хочу и сижу». Преподаватель продолжил выяснения, студент послал его..... Возникла конфликтная и неловкая ситуация. Что можно сделать?

Ситуация 6 Четвертый курс, почти «дембель». Студент Костя уже не считается ни с кем и ни с чем. На лекции почти всегда опаздывает, на первую пару в обязательном порядке, спокойно может уйти с последней совсем. Даже, когда опаздывает, к свободному месту идет спокойно, не торопясь, «вразвалочку». Во время лекции практически ничего не пишет и на все предметы имеется одна тетрадь. На замечания преподавателей, классного руководителя не реагирует, предпочитает вступать в дискуссию, защищая себя, всячески оправдывается. В результате курсовая работа не выполнена, нет допуска к дипломной работе, много проблем и во взаимоотношениях с группой. Как помочь ему? Помогите решить проблему.

Ситуация 7 У преподавателя спецдисциплин и студентами одной из групп не складывались отношения. Группа не из легких, но и преподаватель был не всегда справедлив, особенно при оценке работ. Даже, если и работа была

выполнена правильно, всегда находил замечания и оценивал ниже. Студенты обратили внимание на, что тем, с кем у преподавателя были трения, оценки были ниже, чем у других. Возникла сложная ситуация, многие студенты перестали выполнять работы, предпочитая, чтобы им за выполнение или невыполнение ставили в аттестации «2». Помогите наладить отношения и взаимопонимание между преподавателем и студентами.

Ситуация 8 Предмет сложный, требует внимания и добросовестной подготовки. Олег Б. , относящийся к категории «трудных», неуправляемых пытается всеми средствами сорвать занятие. Преподаватель, имея достаточный стаж работы, но является тоже человеком не с железными нервами, не в состоянии решить проблему и выйти из ситуации, решает призвать заведующего отделением. На требование заведующего пройти к нему в кабинет, нагло заявляет, что не желает покинуть аудиторию. Не теряя самообладания, заведующий приказал перейти всем оставшимся в другую аудиторию и продолжить занятия. Олег остался один... После беседы на второй учебный час студент пришел заниматься. Больше такого не было. Как была решена ситуация руководителем?

Ситуация 9 Идет одно из занятий на третьем курсе. Стоит сплошной шум, продолжается веселая жизнь перерыва. Несмотря на то, что преподаватель уже несколько минут в аудитории и прозвенел звонок, занятия не начались. Группа в общем дисциплинированная, а весь корень зла в том, что один студент просто не уважает преподавателя, но пользуется авторитетом у группы. Преподаватель пытается навести порядок, установить дисциплину, студент не реагирует. Тогда преподаватель предлагает ему самому найти выход из сложившейся ситуации. Студент гордо, с чувством собственного достоинства выходит из аудитории, а при выходе оскорбляет преподавателя и тех, кто остался. Преподаватель в пылу гнева бросает вслед резкое замечание, среди студентов поднялся шум по поводу оскорбления. Отношения испорчены. После чего и как можно общий язык?

Ситуация 10 В одну из групп пришел новенький студент из другого учебного заведения. Группа на хорошем счету, работоспособная, считается одна из лучших. Новенького приняли настороженно, в группе было четное количество студентов, все сидели парами. Пришедший естественно сел за отдельный стол, отделившись, как бы пространственно от других. Группа как бы и не конфликтует с новым студентом, но и как бы не замечает его. Родители студента сообщили, что раньше у него все было в порядке, а теперь по вечерам он не к занятиям готовится, а во дворе песни поет и приходит подозрительно поздно. Перед классным руководителем встала трудная задача. Помогите решить её и студенту, и группе.

Ситуация 11 В силу некоторых обстоятельств, преподаватель ушел из учебного заведения и на его место пришел новый. Как правило, студенты решили «прощупать» нового преподавателя и приготовили ему «сюрприз». Когда преподаватель вошел в аудиторию, он понял, что «сюрприз» готов, это

можно было прочитать по глазам студентов. Преподаватель подошел к кафедре и не успел разложить книги и журнал, как один из студентов с «камчатки» отрапортовал: «Давайте знакомиться. Я – самый известный студент здесь, в случае проблем, обращайтесь ко мне, я все решу». Преподаватель был психологически готов к приему, но не к такому, разумеется. Подскажите выход из ситуации.

Ситуация 12 В учебном заведении свои правила. За каждой группой закреплена территория, где необходимо ухаживать за цветами, убирать и поливать. Два студента из группы нехотя работали на отведенной территории, а затем заявили: «Лучше отдохнем, вкалывать надоело, как и надоела вся ваша самодеятельность по поводу службы порядка. Мы люди «тонкой кости», и к такой работе не приучены», после чего завернулись и ушли. От такого поведения все были шокированы, в том числе и студенты. Как поступить в таком случае с нерадивыми? Проигнорировать, взяться за воспитание или поступить как-то иначе?

Ситуация 13 Извечная проблема нынешних студентов – сотовые телефоны. Как только не записывают материал или преподаватель объясняет устно, сразу телефон в руках. Многим преподавателям, студентам знакома картина, когда делают замечания или предлагают убрать телефон. В учебном заведении существует строгое требование, на время учебных занятий телефон отключать или ставить на «вибро». Но проблема остается нерешенной. Как сделать так, чтобы конфликтных ситуаций по этому поводу не возникало? Посоветуйте студентам и преподавателям.

Ситуация 14 Один студент из группы, умный и способный, вступил в конфликт с преподавателем. Предмет он знает, даже читает сверх программы. Один вопрос (внепрограммный) слушал на подготовительных курсах в институте, понял его неправильно. Этот вопрос рассматривали и на занятии, студент объяснений преподавателя не принял, хотя преподаватель был прав. На почве неверия в знания преподавателя возник конфликт, который все усугублялся и дошел до того, что студент перестал заниматься, стал вызывающе вести себя на занятиях. Ваши предложения по выходу из конфликтной ситуации?

Ситуация 15 Студенты 4 курса решили пошутить над преподавателем. Они якобы перепутали аудитории, в том числе и ту, где должно проходить занятие, мотивируя тем, что цифры похожи. Проходит 5, 10, 15 минут, преподаватель идет выяснять, где студенты. Студентов отыскали, занятие началось с разборок по имеющемуся факту. Преподаватель посчитал, что слишком был лояльным раньше по отношению к этой группе, теперь решил применять репрессивные методы. На первом занятии после этого студенты ощутили это в полной мере, и пришли за разрешением ситуации к заведующему отделением. Он помог найти выход. Как?

Ситуация 16 Группа писала контрольную работу по одному из сложных предметов. Получив тетрадь и увидев, что там стоит «2», студент при всех

громко выразил свое неудовольствие и мнение по этому поводу, а затем разорвал тетрадь. Преподаватель некоторое время продолжал вести занятие, не обращая внимание на случившееся, и не реагируя на студента, мешавшего вести урок. Затем, когда эмоциональное состояние студента «зашкалило», предложил.... Что мог предложить преподаватель? И как поступили бы вы?

Ситуация 17 В начале учебного года со стенда «Наши отличники» пропала фотография одного из студентов. Виновника не нашли, решили сделать новую и повесить. Через два дня исчезла и эта. Технический работник нашла ее в урне с мусором. Тут уж не на шутку взволновались и решили провести расследование. Кроме выяснения взрослыми занялись поисками виновника и сами студенты. Когда слух прошел по заведению, один из студентов не из этой группы принес доказательства, на видеокамере телефона был снимок виновника. Им оказался студент, который считался близким другом, но потом они поссорились. Причиной оказалась девушка студента, которая нравилась отличнику. Ваше решение?

Ситуация 18 Эта группа была дружной и считалась одной из лучших. Во время прохождения практики, когда можно было реально увидеть, кто какой. Вот тогда-то и произошел инцидент. Один из студентов отказался выполнять обязанности дежурного, но когда садились за стол принимать пищу, он кушал вместе со всеми, при этом не испытывал угрызения совести. Оставшиеся возмутились и предъявили требования с целью объяснения происходящего. Студент вел себя вызывающе, в результате разборки с применением физической силы. Дело дошло до руководства, отзыв по поводу студентов пришел в учебное заведение неприятный. Разбирательства продолжились и на месте. Досталось и правым и виноватым за честь учебного заведения. А как бы поступили вы?

Ситуация 19 В группе есть неформальный лидер, его поддерживают многие студенты группы. Преподаватель, вызвавший этого студента к доске при опросе домашнего задания, остался недоволен ответом этого студента и поставил «2», напомнив об отработке этого материала на дополнительных занятиях. Как только преподаватель поворачивался к доске, где рисовал схемы по новому материалу, в группе раздавались неприличные звуки. Инициатором этого был тот самый лидер. Некоторые своими насмешками поддерживали его. Как решила эту проблему преподаватель? А как решили бы вы?

Ситуация 20 В одной из групп студенты решили подшутить над преподавателем, которого не очень уважали и даже боялись. Стул, на котором должен был сидеть преподаватель, они разобрали и потом собрали, не закрепив. Все шло по плану, но на занятие должен был прийти представитель администрации, а этого студенты не знали. В аудитории лишних стульев не оказалось, преподаватель предложил свой. Об итоге произошедшего вы догадались. Виновников решили наказать по всей

строгости, вплоть до отчисления. Конечно, их нашли довольно быстро. Предложите свое решение.

Ситуация 21 Студенты 2 курса писали контрольную работу. Трое студентов, быстро справившись с заданием, попросились выйти. Преподаватель разрешил выйти, чтобы они не мешали оставшимся. Студенты пошли в специально отведенное место для курения. В это время шел директор и увидел это. Он поинтересовался, из какой они группы и какое идет занятие. После пары преподаватель был в кабинете директора, ему было сделано взыскание. С тех пор преподаватель никогда не отпускал студентов, даже в экстренных случаях. Отношения со студентами испортились, каждый считал себя правым и обиженным. Попытайтесь решить проблему.

Ситуация 22 При распределении на работу одному из студентов 4 курса было предложено свободное распределение вместо конкретного места работы. Его это не устраивало, он ждал, что будет обеспечен работой заранее. Ответ на его вопрос был следующим, что у тебя не складывались взаимоотношения с одногруппниками в течение всего курса обучения, поэтому ты и остался в таком положении. Обида на учебное заведение затаилась в душе выпускника и он решил, что при случае восстановит справедливость любыми путями... Как быть? Что можно сделать, чтобы мнение студента и обида ушли?

Ситуация 23 18 лет бывает раз в жизни, как и все остальные дни рождения. В честь своего 18-летия один из студентов решил отметить праздник с употреблением спиртных напитков. Известно, что, когда человек навеселе, то ему и море по колено. Все так и было. Итог был плачевным, задержала милиция за нарушение порядка, на следующий день все было известно родителям, срочно приехавшим, так как их уведомили о том, их сын будет отчислен из учебного заведения за нарушение устава техникума. Слезы родителей, раскаяние студента тронули администрацию, оставили. А через неделю все повторилось, день рождения был уже у друга.... Решили отчислить. А как бы поступили вы? Предложите свое решение.

Ситуация 24 Должно было идти занятие по одному из предметов гуманитарного цикла, который чаще всего студенты не считают очень важным при получении специальности. Преподаватель отвернулась к доске, чтобы записать информацию и услышала смех. Один из студентов жестами и мимикой изображал преподавателя, смех становился все громче, а вскоре перешел в истерический. Преподаватель поняла, что смеются над ней, встал вопрос, как быть? Одернуть зачинщика, применить авторитарный стиль по отношению ко всем или.....? Решение преподавателя было достойным.

Ситуация 25 В учебном заведении учатся около 5% девушек. Представителей сильной половины в несколько раз больше. Девчонки в большинстве случаев выбирают по «нескольку увлечений» сразу, не думая о последствиях. Так было и с Кристиной, молодых людей оказалось сразу двое,

на свидание на переменках ходила по очереди. И как в пословице: «Сколько веревочке не виться.....», увидел ее Антон. Разговор был коротким, в присутствии всех он оскорбил Кристину нецензурным словом, та ответила тем же. В это время проходила завуч по воспитательной работе, все слышала. Разговор продолжился в ее кабинете. Как вы думаете, каким было решение? Найдите достойный выход.

Ситуация 26 Во время дежурства одной из групп из раздевалки пропала куртка одного из студентов, причем дорогая. Поиски ничего не дали, необходимо было возместить ущерб. С группы были собраны деньги на покупку новой куртки, такой же по цене. Только один студент оказался сдавать деньги, на вопрос, почему упорно молчал или говорил что-то невразумительное. Отношения в группе с ним испортились, он стал изгоем. С ним перестали общаться, старались говорить обидные слова и колкости в его адрес. Однажды он не выдержал и подрался с очередным обидчиком. Решили его отчислить, как плохого, неуживчивого студента. Но его защитил неожиданно классный руководитель. Как?