

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Сыров Игорь Анатольевич
Должность: Директор
Дата подписания: 31.03.2026 16:58:37
Уникальный программный ключ:
b683afe664d7e9f641758f4126a19b19a096

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Уфимский университет науки и технологий»

Стерлитамакский филиал
колледж

Рабочая программа дисциплины

ОП.11 Психология общения

Наименование специальности

44.02.02. Преподавание в начальных классах (Учитель начальных классов)

Квалификация выпускника

Учитель начальных классов

Год начала подготовки
2026

Разработчик (составитель)

Преподаватель высшей категории

Рассказова А.И.

ученая степень, ученое звание,
категория Ф.И.О.

Форма обучения: очная.

Стерлитамак 2026

Рабочая программа разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 44.02.02. Преподавание в начальных класс (Учитель начальных классов), утвержденного Приказом Минпросвещения России от 17.08.2022 № 742

Организация-разработчик: Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Уфимский университет науки и технологий», колледж СФ УУНУТ.

Оглавление

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ.....	4
1.1. Область применения рабочей программы.....	4
1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы.....	4
1.3. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:.....	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	5
2.1 Объем дисциплины и виды учебной работы.....	5
2.2. Тематический план и содержание дисциплины.....	6
3. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ, ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).....	9
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ.....	9
4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению.....	9
4.2. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля).....	9
4.2.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля).....	9
4.2.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины (модуля).....	10
4.3.3. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости).....	10
5. ИНЫЕ СВЕДЕНИЯ И (ИЛИ) МАТЕРИАЛЫ.....	10
5.1. Перечень образовательных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.....	10
ПРИЛОЖЕНИЕ 1.....	13.

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа дисциплины ОП.11 Психология общения является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС для специальности: **44.02.02. Преподавание в начальных классах (Учитель начальных классов)** (укрупненная группа специальностей 44.00.00 Образование и педагогические науки, для обучающихся очной формы обучения).

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Дисциплина относится к общепрофессиональному циклу. Дисциплина реализуется в рамках обязательной части.

1.3. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;	определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение; использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач	номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1 Объем дисциплины и виды учебной работы

Очная форма обучения

Вид учебной работы	Объем часов
Объем образовательной программы	72
Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем	52
в том числе:	

лекции (уроки)	26
в форме практической подготовки (если предусмотрено)	
практические занятия	26
в форме практической подготовки (если предусмотрено)	*
лабораторные занятия	
в форме практической подготовки (если предусмотрено)	*
курсовая работа (проект) (если предусмотрена)	
Самостоятельная работа обучающегося (всего) (если предусмотрена)	20
Консультации (если предусмотрена)	
Промежуточная аттестация форме итоговой контрольной работы 3 семестре	

2.2. Тематический план и содержание дисциплины

Очная форма обучения

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Осваиваемые элементы компетенций
1	2	3	4
Раздел 1. Психологическая структура общения			
Тема 1.1. Виды, функции общения. Структура и средства общения.	Содержание учебного материала	2	ОК 01.
	1 Понятие «общение» в психологии.		
	2 Категории «общения» и «деятельности» в психологии.		
	3 Понятия «конструктивное общение», «психологический контакт».		
	4 Виды и уровни и функции общения.		
Тема. 1.4. Общение как взаимодействие.	Практическое занятие № 1	2	ОК 01.
	1 Общение как взаимодействие. Механизмы взаимодействия.		
	2 Типы и виды взаимодействий.		
Контрольная работа №1		2	ОК 01.
Раздел 2 Коммуникативная сторона общения			
Тема. 2.1. Коммуникационный процесс.	Содержание учебного материала	2	ОК 01
	1 Природа и цели коммуникаций		
	2 Вербальная коммуникация		
	3 Невербальная коммуникация		
	4 Коммуникативные барьеры и их преодоление		
Тема. 2.2. Виды и техника слушания. Убеждающие воздействия	Практическое занятие № 2	2	ОК 01.
	1 Слушание как коммуникативный процесс		
	2 Виды слушания		
	3 Эффективное слушание		
Тема. 2.3. Массовая коммуникация как вид общения	Содержание учебного материала	2	ОК 01.
	1 Специфика массовой коммуникации		
	2 Воздействие в массовой коммуникации		
	3 Особенности массовой коммуникации		
Контрольная работа №2		2	ОК 01.
Раздел 3 Перцептивная сторона общения			
Тема. 3.1. Социально-перцептивная сторона общения	Содержание учебного материала	2	ОК 01.
	1 Понятие социальной перцепции		
	2 Место социальной перцепции в общении		
Тема. 3.2. Межличностное восприятие в процессе общения	Практическое занятие № 3	2	ОК 01.
	1 Виды социального восприятия		
	2 Базовые механизмы межличностного познания		
	3 Механизмы межгруппового восприятия		
Тема. 3.3.	Содержание учебного материала	2	ОК 01.
	1 Эффекты восприятия		

Эффекты межличностного	2	Трудности и дефекты межличностного общения		
	3	Самопрезентация. Основные стратегии самопрезентации		
Контрольная работа №3			2	OK 01.
Раздел 4. Интерактивная сторона общения				
Тема. 4.1. Интеракция как обмен действиями в общении	Содержание учебного материала		2	OK 01.
	1	Интеракция как обмен действиями в общении		
	2	Позиции в общении		
Тема. 4.2. Основные виды ситуаций взаимодействия	Содержание учебного материала		2	OK 01.
	1	Виды ситуации взаимодействия		
	2	Ассертивность в общении		
	1	Соотношение основных способов разрешения конфликтной ситуации		
	2	Психологическая характеристика оптимального способа решения конфликтной ситуации		
	3	Условия реализации оптимального способа решения конфликтной ситуации		
Контрольная работа № 4			2	OK 01.
Раздел 5 Конфликтное общение				
Тема. 5.1. Определение, виды и функции конфликта	Содержание учебного материала		2	OK 01.
	1	Определение конфликта		
	2	Функции конфликта		
	3	Классификация конфликтов		
Тема. 5.2. Причины конфликта.	Содержание учебного материала		2	OK 01.
	1	Конфликт как тип трудных ситуаций		
	2	Причины возникновения конфликтов		
Тема. 5.3. Способы разрешения конфликта	Практическое занятие № 3		2	OK 01.
	1	Соотношение основных способов разрешения конфликтной ситуации		
	2	Психологическая характеристика оптимального способа решения конфликтной ситуации		
	3	Решить конфликтные ситуации		
Контрольная работа № 5			2	OK 01.
Раздел 6 Деловое общение				
Тема. 6.1. Организация делового общения.	Содержание учебного материала		2	OK01.
	1	Специфика делового общения		
	2	Виды и формы психологического воздействия в деловом общении		
	3	Методы делового общения.		
Тема. 6.2. Имидж современного человека	Практическое занятие № 5.		2	OK 01.
	1	Имидж и этикет		
	2	Культура внешности		
	3	Визитная карточка		
Тема. 6.3. Оценка эффективности делового общения. Национальные особенности переговоров	Содержание учебного материала		2	OK 01
	1	Коммуникативная культура в деловом общении		
	2	Неофициальные встречи с деловыми партнерами		
	3	Требования национального этикета		
	4	Правела международной вежливости		

	5	Приемы гостей в других странах		
Контрольная работа№ 6			2	ОК 01;
Раздел 7 Культура общения				
Тема. 7.1. Технологии эффективного общения	Содержание учебного материала		2	ОК 01;
	1	Понятие технологий эффективного общения и их содержание.		
	2	Приёмы амортизации.		
	3	Приемы само регуляции поведения в процессе межличностного общения.		
Тема. 7.2. Культура общения по телефону. Деловая корреспонденция	Содержание учебного материала		2	ОК 01;
	1	Культура общения по телефону		
	2	Деловая корреспонденция		
Итоговая контрольная работа			2	
Подведение итогов			2	
Всего:			34	

3. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ, ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Фонд оценочных средств (далее – ФОС) – комплект методических и контрольных материалов, используемых при проведении текущего контроля освоения результатов обучения и промежуточной аттестации. ФОС предназначен для контроля и управления процессом приобретения обучающимися необходимых знаний, умений, практического опыта и компетенций, определенных во ФГОС.

Типовые контрольные оценочные средства, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы и методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций представлены в Приложении.

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины «Психология общения» требует наличия учебного кабинета педагогики и психологии.

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя.

4.2. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

4.2.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

Основная учебная литература:

1. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение : учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 239 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16429-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/586416>.
2. Лавриненко, В. Н. Деловая культура : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова, В. В. Кафтан ; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 110 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16814-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/583819>

Дополнительная учебная литература:

1. Садовская, В. С. Психология общения : учебник и практикум для СПО / В. С. Садовская, В. А. Ремизов. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 209 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-01134-0. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/5D5ABB2E-892A-4A9B-B894-3AC2FC97A471

4.2.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины (модуля)

№	Наименование электронной библиотечной системы
1.	База электронных периодических изданий

2.	ЭБС «Лань»
3.	База данных «Электронно-библиотечная система elibrary»
4.	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»
5.	Электронно-библиотечная система Znanium
6.	Электронно-библиотечная система «ЭБС ЮРАЙТ»

№	Адрес (URL)
1.	http://www.edu.ru – Федеральный образовательный портал
2.	http://www.complexdoc.ru/ntdtext/550868/3 Информационный портал нормативных документов.
3.	http://fcior.edu.ru/ , свободный
4.	http://window.edu.ru

4.3.3. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

№	Наименование программного обеспечения
1.	Windows 10

5. ИНЫЕ СВЕДЕНИЯ И (ИЛИ) МАТЕРИАЛЫ

5.1. Перечень образовательных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Активные и интерактивные формы проведения занятий

Дискуссия – это публичное обсуждение или свободный вербальный обмен знаниями, суждениями, идеями или мнениями по поводу какого-либо спорного вопроса, проблемы. Ее существенными чертами являются сочетание взаимодействия диалога и обсуждения-спора, столкновение различных точек зрения, позиций.

Возможности метода групповой дискуссии:

- участники дискуссии с разных сторон могут увидеть проблему, сопоставляя противоположные позиции;
- уточняются взаимные позиции, что, уменьшает сопротивление восприятию новой информации;
- в процессе открытых высказываний устраняется эмоциональная предвзятость в оценке позиции партнеров и тем самым нивелируются скрытые конфликты;
- вырабатывается групповое решение со статусом групповой нормы;
- можно использовать механизмы возложения и принятия ответственности, увеличивая включенность участников дискуссии в последующую реализацию групповых решений;
- удовлетворяется потребность участников дискуссии в признании и уважении, если они проявили свою компетентность, и тем самым повышается эффективность их отдачи и заинтересованность в решении групповой задачи.

Основные функции преподавателя при проведении дискуссии:

- формулирует проблему и тему дискуссии, дает их рабочие определения;
- создает необходимую мотивацию, показывает значимость проблемы для участников дискуссии, выделяет в ней нерешенные и противоречивые моменты, определяет ожидаемый результат;
- создает доброжелательную атмосферу;
- формулирует вместе с участниками правила ведения дискуссии;
- добивается однозначного семантического понимания терминов и понятий;

- способствует поддержанию высокого уровня активности всех участников, следит за соблюдением регламента и темы дискуссии;
- фиксирует предложенные идеи на плакате или на доске, чтобы исключить повторение и стимулировать дополнительные вопросы;
- участвует в анализе высказанных идей, мнений, позиций; подводит промежуточные итоги, чтобы избежать движения дискуссии по кругу.
- обобщает предложения, высказанные группой, и подытоживает все достигнутые выводы и заключения;
- сравнивает достигнутый результат с исходной целью.

При проведении дискуссии могут использоваться различные организационные формы занятий.

Разбор конкретных ситуаций (кейс-метод). Метод кейсов представляет собой изучение, анализ и принятие решений по ситуации, которая возникла в результате происшедших событий, реальных ситуаций или может возникнуть при определенных обстоятельствах в конкретной организации в тот или иной момент времени.

Цели использования кейс-метода:

- развитие навыков анализа и критического мышления;
- соединение теории и практики;
- представление примеров принимаемых решений и их последствий;
- демонстрация различных позиций и точек зрения;
- формирование навыков оценки альтернативных вариантов в условиях неопределенности.

Метод разбора конкретных ситуаций может быть представлен такими своими разновидностями как решение ситуационных задач, выполнение ситуационных упражнений, кейс-стадии, метод «инцидента» и проч.

При разработке содержания кейсов (конкретных ситуаций) следует соблюдать следующие требования к учебному кейсу:

- Кейс должен опираться на знания основных разделов дисциплины, а не каких-то частных.
- Кейс должен содержать текстовый материал (описание) и другие виды подачи информации (таблицы, графики, диаграммы, иллюстрации и т. п.).
- Кейс не должен содержать прямой формулировки проблемы.
- Кейс должен быть написан профессиональным языком, но в интересной для чтения форме.
- Кейс должен быть основан на реальных материалах, но названия компаний, товаров, географических мест и т. п. сведения могут быть изменены. Об этом должно быть сказано в сноске к описанию кейса.

3.6.5. Рекомендуется следующая структура кейса:

1. Описание ситуации.
2. Дополнительная информация в виде форм отчетности, статистических и аналитических таблиц, графиков, диаграмм, исторических справок о компании, списка источников и любой другой информации, которая нужна для анализа ситуации.
3. Методическая записка (1–2 стр.), содержащая как рекомендации для студента, анализирующего кейс, так и для преподавателя, который организует обсуждение кейса.
4. Перечень вопросов, которые должны помочь студентам понять его основное содержание, сформулировать проблему и соотнести проблему с соответствующими разделами учебной дисциплины.

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Уфимский университет науки и технологий»

Стерлитамакский филиал

колледж

Фонд оценочных средств

ОП.11. Психология общения

Наименование специальности

44.02.02. Преподавание в начальных классах (Учитель начальных классов)

Квалификация выпускника

Учитель начальных классов

Год начала подготовки

2026

Разработчик (составитель)

Преподаватель высшей категории

Рассказова А.И.

ученая степень, ученое звание,
категория Ф.И.О.

Форма обучения: очная.

Стерлитамак 2026

І Паспорт фондов оценочных средств

1. Область применения

Фонд оценочных средств (ФОС) предназначен для проверки результатов освоения дисциплины ОП. 11 Психология общения, входящей в состав программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 44.02.02 Преподавание в начальных классах (Учитель начальных классов) (укрупненная группа специальностей 44.00.00 Образование и педагогические науки и рабочей программой дисциплины. Объем часов на аудиторную нагрузку по дисциплине – 52 , на самостоятельную работу – 20.

1.2. Объекты оценивания – результаты освоения дисциплины

ФОС позволяет оценить следующие результаты освоения дисциплины в соответствии с ФГОС специальности 44.02.02 Преподавание в начальных классах (Учитель начальных классов) и рабочей программой дисциплины ОП.11 Психология общения:

умения: 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; составлять план действия; определять необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовывать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)

знания: Актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности

Вышеперечисленные умения, знания направлены на формирование у обучающихся следующих **общих**:

Общие компетенции (ОК):

ОК1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;

2. Формы контроля и оценки результатов освоения дисциплины

Контроль и оценка результатов освоения – это выявление, измерение и оценивание знаний, умений и формирующихся общих и профессиональных компетенций в рамках освоения дисциплины. В соответствии с учебным планом специальности 44.02.02 Преподавание в начальных классах, рабочей программой дисциплины ОП.11 Психология общения предусматривается текущий и промежуточный контроль результатов освоения.

3.1 Формы текущего контроля

Контроль и оценка результатов освоения – это выявление, измерение и оценивание знаний, умений и формирующихся общих и профессиональных компетенций в рамках освоения дисциплины ОП.11. Психология общения

В соответствии с учебным планом специальности 44.02.02 Преподавание в начальных классах (Учитель начальных классов), рабочей программой дисциплины «Психология общения» предусматривается текущий и промежуточный контроль результатов освоения.

Текущий контроль успеваемости представляет собой проверку усвоения учебного материала, регулярно осуществляемую на протяжении курса обучения.

Текущий контроль результатов освоения дисциплины в соответствии с рабочей программой и календарно-тематическим планом происходит при использовании следующих обязательных форм контроля:

- *выполнение и защита лабораторных и практических работ,*
- *проверка выполнения самостоятельной работы обучающихся,*
- *проверка выполнения контрольных работ,*

- выполнение и защита курсового проекта (если предусмотрено программой).
Возможны другие формы контроля – проектная деятельность, исследовательская деятельность и др.

Во время проведения учебных занятий дополнительно используются следующие формы текущего контроля – устный опрос, решение задач, тестирование по темам отдельных занятий.

Выполнение и защита практических работ. Практические работы проводятся с целью усвоения и закрепления практических умений и знаний, овладения профессиональными компетенциями. В ходе практической работы студенты приобретают умения, предусмотренные рабочей программой дисциплины, учатся использовать инструкции, и применять различные методики, анализировать полученные результаты и делать выводы, опираясь на теоретические знания

Список практических работ:

Практическая работа №1 Общение как взаимодействие.

1. Общение как обмен информацией.
2. Общение как взаимодействие. Механизмы взаимодействия.
3. Типы и виды взаимодействий.
4. Общение как понимание людьми друг друга.
5. Общение как межличностное взаимодействие.

Выполните следующие задания:

Задание 1. Вспомните множество жизненных ситуаций, в которых актуализируется каждая функция общения.

Задание 2. С какими функциями общения связаны следующие жизненные ситуации.

Человек испытывает чувство одиночества.

Человек обращается в справочное бюро для того, чтобы узнать время отправления поезда.

После общения с товарищем, молодой человек почувствовал, что у него изменилось настроение.

Учитель дал задание, и дети стали его выполнять.

После нескольких деловых встреч между молодыми сотрудниками отдела возникло взаимное чувство уважения и симпатии.

Аналитические задания

Задание 1. В приведенных ниже высказываниях отметьте те, в которых наблюдения и оценки смешаны (делаются ненаблюдаемые заключения), и те, в которых наблюдения отделены от оценок (говорится о реально наблюдаемых действиях)¹.

1. Ты переключила программу, не спросив, смотрю ли я телевизор.
2. Он сказал, что женщины предназначены для того, чтобы сидеть дома и растить детей.
3. Ты наивен.
4. Нельзя быть таким женоненавистником.
5. Ты подписал контракт, не спросив мнения других.
6. Ты никогда не думаешь о других.

Упражнение «Интервью»

Цель: отработка навыков установления контакта, анализа особенностей и поведения собеседника.

Группа предварительно разбивается на пары по случайному признаку.

Инструкция: «В течение трех минут вы должны взять друг у друга интервью. Затем вы будете рассказывать группе, что узнали нового о своем партнере по общению и добавите один ложный факт. Остальные должны внимательно слушать и найти ошибку».

Обсуждение:

- Какие чувства вы испытывали, когда задавали вопросы? Когда отвечали на них?

- Что помогло вам расположить собеседника к себе, настроить его на искренние ответы?

- Каким образом вы определяли, что в рассказе о человеке правда, а что нет?

Практическая работа № 2 Виды и техника слушания. Убеждающие воздействия

Вопросы для самостоятельного изучения:

1. Слушание как коммуникативный процесс
2. Виды слушания
3. Эффективное слушание

Практическая работа № 3 Межличностное восприятие в процессе общения

Вопросы для самостоятельного изучения:

1. Виды социального восприятия
2. Базовые механизмы межличностного познания
3. Механизмы межгруппового восприятия

№2 Ответить на приведенные ниже вопросы.

Инструкция: Вам предлагаются вопросы. Они дают возможность подумать о себе в ситуации общения с другими людьми. Если Вы ответите, хотя бы, на несколько вопросов в каждом из четырех разделов, Ваше представление о себе как о коммуникаторе станет более ясным и конкретным.

1 блок.

1. Какое место в моей жизни занимает общение с другими людьми?
2. Сколько времени в течение дня я провожу в общении с людьми?
3. Хотелось бы мне проводить с людьми больше времени или я предпочитаю одиночество?
4. У меня много друзей или очень мало?
5. Много ли времени провожу я с моими друзьями?
6. Можно ли сказать, что моя жизнь переполнена людьми?
7. Можно ли сказать, что в моей жизни слишком мало людей, и я очень часто испытываю чувство одиночества?
8. Что для меня предпочтительнее – небольшие компании, большие группы или я предпочел бы большую часть времени проводить лишь с одним человеком?
9. Планирую ли я встречи с другими или это происходит случайно?

2 блок.

1. Что является для меня важным, когда я общаюсь с людьми?
2. Что мне нравится в других: ум; физическая привлекательность; то, что они ценят то же, что и я? Почему для меня эти качества в людях являются привлекательными и значимыми?
3. Выбираю ли я среди людей тех, кто будет делать то, что я хочу?
4. Выбираю ли я среди людей тех, кто будет принимать решения за нас двоих?
5. Те люди, с которыми я общаюсь, скорее похожи на меня, или в чем-то они подобны мне, а в чем-то отличны? В чем?
6. Чувствую ли я, что нуждаюсь в друзьях больше, чем они во мне или наоборот?
7. Даю ли я другим знать, что хочу от них? Даю ли я им знать прямо, или они выясняют, что я хочу, косвенным путем?

3 блок.

1. Как я строю свои отношения со сверстниками и взрослыми людьми?
2. Нравится ли мне управлять людьми? Позволяю ли я другим управлять мной? Часто ли я уступаю другим?
3. Ожидаю ли я, что со мной будут обращаться как с равным? Хочу ли я обращаться с другими, особенно с друзьями, как с равными?
3. О чем я прошу моих друзей? О чем мои друзья просят меня?
4. Ощущаю ли я ответственность за то, что происходит в моих отношениях с другими людьми или предоставляю, чтобы все шло своим ходом?

4 блок.

1. Каковы мои основные ценности в межличностном общении?
2. Готов ли я принимать людей такими, какие они есть?
3. Важно ли для меня быть самим собой в общении с другими?

4. В чем я чересчур осторожен и внимателен, общаясь с людьми? С чем связаны мои страхи?

5. Могу ли я общаться с людьми, чьи взгляды, мнения, поведение отличны от моих?

6. Есть ли у меня предрассудки в отношении других людей?

7. Обсуждаю ли я свои взгляды и представления с другими?

8. Могу ли я придавать такое значение отношениям (например, дружеским), что они могут повлиять на мою учебу или другие занятия?

9. Готов ли я работать, рисковать, ставить себя на место другого для того, чтобы обогатить свое общение с людьми?

Задание 2. «Большая семейная фотография».

Эту игру можно проводить как для выявления лидера, так и также для отслеживания групповой динамики.

Предлагается, чтобы ребята представили, что они все – большая семья и нужно всем вместе сфотографироваться для семейного альбома. Необходимо выбрать «фотографа». Он должен расположить всю семью для фотографирования. Первым из семьи выбирается «дедушка». Он тоже может участвовать в расстановке членов «семьи». Больше никаких установок подросткам не дается, они должны сами решить, кому кем быть и где стоять. Взрослый может только наблюдать за этой занимательной картиной. Роль «фотографа» и «дедушек» обычно берутся исполнять стремящиеся к лидерству ребята. Однако не исключены элементы руководства и других «членов семьи». Взрослым будет очень интересно понаблюдать за распределением ролей, активностью-пассивностью в выборе месторасположения.

Задание 3.

Разделитесь в группе на пары таким образом, чтобы вашим партнером был человек, которого вы знаете не очень хорошо. Возьмите друг у друга интервью (на интервью каждому отводится 10 минут), во время которого постарайтесь выявить три отличительные черты вашего собеседника (это могут быть какие-то личные достижения, поступки, взгляды или оценки).

После завершения интервью представьте своего собеседника группе, дав ему или ей краткую характеристику.

Задание 4.

Разделитесь на несколько подгрупп (по 5-6 человек). Каждая подгруппа должна выполнить следующее:

- договориться об определении понятия «межличностные отношения», которое было бы принято всей подгруппой;

- найти аналогию (музыкальную, литературную, архитектурную, игровую и т.д.), которая позволила бы изобразить это определение;

- представить свое определение на суд остальных подгрупп;

После того как все подгруппы выступят, провести общее обсуждение и определить:

- в чем сходство и различие предложенных определений?

- было ли что-то определение неверным?

Задание 5.

Для того чтобы лучше понять, насколько в вашей жизни важны межличностные отношения, попробуйте выполнить следующее упражнение:

Подумайте о 5-7 взаимоотношениях, которые играют важную роль в вашей жизни (например, с родителями, бабушкой и дедушкой, братом и сестрой, друзьями, учителями, одноклассниками, членами спортивной команды и т.д.)

Опишите, как отношения с этими людьми повлияли на ваше психологическое развитие. Как вы изменились с помощью этих отношений – в лучшую или худшую сторону? Каков ваш личный вклад в эти отношения?

Какое влияние, по вашему мнению, окажут эти отношения на формирование вашего будущего? Каким образом они могут повлиять на вашу самооценку, чувство собственного достоинства, карьеру, коммуникабельность, цели, систему ценностей? После выполнения задания провести общее обсуждение.

Практическая работа № 4 Способы разрешения конфликта

Вопросы для самостоятельного изучения:

1. Соотношение основных способов разрешения конфликтной ситуации
2. Психологическая характеристика оптимального способа решения конфликтной ситуации
3. Условия реализации оптимального способа решения конфликтной ситуации

№2 Ответить на приведенные ниже вопросы. Затем обсудить.

Инструкция: прочитайте ситуацию. По методу «мозгового штурма» придумайте как можно больше способов разрешения конфликта. Затем выберите один, наиболее эффективный способ. Для выполнения задания разделитесь на группы по 3-4 человека

Ситуация № 1:

Представьте ситуацию. Ваши соседи, живущие этажом выше, нередко доставляют вам неудобства тем, что устраивают шумные гулянки, допоздна поют, танцуют, слушают музыку. Вам это надоело, и вы решаетесь как-то утихомирить соседей. Ваши действия.

Постарайтесь придумать как можно больше способов решения ситуации.

Ситуация № 2:

Представьте ситуацию. Вы работаете в офисе. Уходя на время со своего рабочего места, вы уже не в первый раз обнаруживаете, что кто-то обедает на вашем столе: видны следы от кофе, крошки. Вам это не нравится. Вы хотели бы пресечь такие действия.

Как вы будете разрешать создавшуюся ситуацию?

Ситуация № 3:

Представьте ситуацию, в которой муж и жена решают проблему приближающего отпуска. Причём их позиции по этому вопросу расходятся: муж предлагает поехать к родственникам в деревню, а жена хочет провести отпуск с комфортом у моря.

Разработайте возможные варианты решения проблемы.

Ситуация № 4:

Вы собираетесь к подруге на день рождения. Мама вас не отпускает, упрекая в легкомыслии «тебе бы только гулять» и в отсутствии помощи по хозяйству.

Как вы будете разрешать создавшуюся ситуацию?

Ситуация № 5:

Молодая семья, женаты 3 года. Оба супруга работают. Муж считает, что пора рожать ребёнка. Жена считает, что сначала нужно сделать карьеру, ведь родив ребёнка, она не будет иметь возможность карьерного роста. В семье возникают разногласия.

Как разрешить ситуацию? Разработайте возможные способы решения проблемы.

Ситуация № 6:

Представьте ситуацию. Вы купили в магазине шкатулку, в тот же вечер у неё сломался замок. На следующий день вы приходите в магазин, и продавец сообщает, что на декоративные товары гарантии нет, и вам ничем не могут помочь.

Как вы будете разрешать создавшуюся ситуацию?

Ситуация № 7:

Юноша и девушка встречаются около года и намерены пожениться. Юноша из обеспеченной семьи, девушка - из неполной семьи, мама работает на фабрике. Родители юноши категорически против свадьбы.

Как разрешить ситуацию? Разработайте возможные способы решения проблемы.

Обсуждение: с какой целью мы выполняли упражнение? В ситуации конфликта наши эмоции накалены, мы испытываем целый комплекс негативных чувств. Поэтому в голову приходит какой-то один способ решения проблемы. Мы упорно его отстаиваем. Очень

важно найти несколько альтернативных решений (как минимум 2-3), проанализировать их, сравнить, найти плюсы и минусы и выбрать лучший.

Дискуссия: «Напряжённые ситуации в медицинской практике».

Уважаемые студенты, вы уже второй год посещаете практику, видите пациентов, общаетесь с ними, проводите манипуляции.

Вопросы для дискуссии:

1. Возникали ли у вас напряжённые ситуации на практике?
2. Как вы их решали?
3. Какие стили взаимодействия с пациентами вы использовали? Являлись ли они эффективными?
4. Учитывали ли вы индивидуальные возрастные особенности пациентов?
5. Удавалось ли вам справляться со своим эмоциональным состоянием?

Профилактика возникновения конфликтов в общении медицинских работников и пациентов

Профилактика конфликтов - это, прежде всего учёт индивидуальных особенностей личности (характера, темперамента) и их изменений во время болезни.

Если у человека доминантный характер: жёсткий, напористый, решительный, самоуверенный, то ему надо дать возможность выявить свою доминантность, не пресекать его, но спокойно держаться своей точки зрения, и он умерит свой произвольный натиск. В противном случае общение может перейти в конфликт.

Недоминантный характер чуток к внешним признакам силы, такой человек уступчив, легко теряется, терпеливо сносит, когда его перебивают. Он нуждается в поощрении, подбадривании. Ему необходимо показать, что он может многое, вселить в него веру в себя. Ни в коем случае не повышать голоса, это будет вселять веру в его недоминантность.

Встречаются ригидные пациенты, которые не любят, чтобы их перебивали. С ними необходимо максимальное терпение и такт. Каждому медработнику необходимо умение определять характер пациента и выбирать стиль общения с ним.

Так, экстраверт расположен к общению, он слушает только себя. В общении с ним не стоит разрушать естественную для него атмосферу взаимной симпатии.

Интроверт любит одиночество, уходит в себя. С ним полезно держаться учтиво. Даже немного суховато, быть готовым к затяжным паузам.

Пациент холерического темперамента, черты которого заостряются во время болезни, может вступить в спор, начать излишне возражать, не согласиться с той или иной процедурой.

Меланхолик способен отреагировать на болезнь замкнутостью.

Медлительный флегматик может явиться раздражителем для медсестры с холерическими чертами характера.

Сангвиник постарается не выносить на обсуждение какие-либо вопросы своей болезни.

Для предупреждения конфликтных ситуаций медсестре важно учитывать особенности личности, возраст, характер болезни. Если эти особенности не будут учтены и медсестра или врач сочтут их обидными и оскорбительными для себя, возможно, их эмоциональное поведение будет способствовать возникновению конфликта.

Самой главной профилактикой конфликтов является создание благоприятного психологического климата. Медсестре важно прогнозировать, анализировать последствия своих слов и поступков.

Человеческое мышление на 80% способно прогнозировать последствия. Необходимо использовать эти способности. Желание понять пациента и помочь ему, а также строгий самоконтроль помогут вам найти верное профилактическое средство, чтобы конфликт не возник.

Упражнение «Достойный ответ»

В конфликте мы часто слышим неприятные реплики в свой адрес. Культурный человек никогда не ответит грубостью на грубость, постарается сохранить достоинство.

Инструкция: вы получаете реплики, зачитывайте их соседу по парте и постарайтесь дать на них достойный ответ, т.е. не унижая ни собеседника, ни себя.

Реплики:

1. Твои деловые качества оставляют желать лучшего
2. У тебя полностью отсутствует чувство юмора.
3. Ты никогда никому не помогаешь.
4. Ты слишком высокого мнения о себе. Ты ведёшь себя так, как будто ты самый главный здесь.
5. С тобой нельзя иметь никаких деловых отношений.
6. Ты слишком много болтаешь ерунды.
7. Сначала говорить научись, а потом спорь.
8. Когда-нибудь твою голову посещают умные мысли?
9. Ты совсем не умеешь красиво одеваться.
10. С таким человеком, как ты трудно найти общий язык.
11. Мне безразлично твоё мнение.
12. С тобой бесполезно договариваться о чём-либо. Ты всё равно всё забудешь.
13. Ты слишком плохо воспитана.
14. Почему ты на всех смотришь волком?
15. Когда я тебя встречаю, мне хочется перейти на другую сторону улицы.
16. Посмотри, на кого ты похожа!
17. У тебя такой скрипучий голос, он действует мне на нервы.
18. Ты как не от мира сего.
19. Что ты вечно на всех кричишь?

Упражнение «Комплимент».

Мы знаем, что в конфликте можно использовать метод «положительного отношения к личности». В ситуации нервного напряжения и противостояния достаточно трудно дать положительную характеристику человеку, с которым споришь. Давайте потренируемся делать комплименты людям в спокойной ситуации. Дайте каждому из вас 2-3 положительных отзыва (о внешности, особенностях характера, личностных качествах).

Практическая работа № 5 Имидж современного человека

№1. Вопросы для самостоятельного изучения:

1. Имидж и этикет
2. Культура внешности
3. Визитная карточка

№ 2 Решите тестовые задания

1. Имидж в переводе с английского языка означает:

а) впечатление

б) образ

в) оценка

2. Термины «имидж», «репутация», «идентичность», «организационная культура» являются:

а) синонимами

б) четко взаимосвязанными понятиями

в) не являются взаимосвязанными между собой и изучаются различными науками

3. К внутренним факторам, зависимым от носителя имиджа относятся:

а) общие физические данные, мимика, среда обитания

б) коммуникабельность, уровень нравственности

в) А и Б

4. Формирование делового имиджа следует начинать с ...

а) создания имидж-портрета

б) выбора стратегии

в) формулирования имиджевых целей

5. Чему должна соответствовать рабочая одежда?

а) внутренней корпоративной культуре определенной организации (компании)

б) интересам, нормам и вкусам клиентов организации

в) времени года

6. Для предпринимателей, менеджеров, взаимодействующих с различными группами общественности, при создании делового имиджа целесообразно использовать стратегию

а) формирования целевого имиджа

б) формирования универсального имиджа

в) «креативный взрыв»

7. Деловая одежда в первую очередь должна быть ...

а) строгой и элегантной

б) дорогой и модной

в) яркой и стильной

8. В одном наряде рекомендуется сочетать не более ... цветов:

а) трёх

б) четырёх

в) двух

9. Вербальным элементом имиджа является ...

а) речь

б) одежда

в) почерк

10. Дресс-код – это ...

а) форма одежды, требуемая во время посещений определенных мероприятий, заведений и организаций

б) иностранная забава

в) правила поведения людей в обществе, поддерживающие представления данного общества о подобающем.

№3 Составит 10 тестовых задания (по 3 ответа)

Национальные особенности переговоров:

1. Требования национального этикета

2. Правела международной вежливости

3. Приемы гостей в других странах

Тест .1. «Умеете ли вы вести деловые переговоры?»

Инструкция. Вам предлагается 16 вопросов, на каждый из которых вы должны ответить «да» или «нет».

Если вы владеете секретами умелого ведения беседы, то это может весьма вам помочь в общении с окружающими и в достижении своих целей даже в условиях конкуренции.

Предлагаемый ниже тест как раз и призван помочь вам разобраться, пусть и в первом приближении, одарены ли вы такой способностью, или вам надо срочно приложить усилия, чтобы овладеть хотя бы минимумом дипломатических навыков.

1. Бывает ли, что вас удивляют реакции людей, с которыми вы сталкиваетесь в первый раз?

2. Есть ли у вас привычка договаривать фразы, начатые вашим собеседником, поскольку вам кажется, что вы угадали его мысль, а говорит он слишком медленно?

3. Часто ли вы жалуетесь, что вам не дают всего необходимого для того, чтобы успешно закончить порученную вам работу?

4. Когда критикуют мнение, которое вы разделяете, или коллектив, в котором вы работаете, возражаете ли вы (или хотя бы возникает у вас такое желание)?

5. Способны ли вы предвидеть, чем вы будете заниматься в ближайшие 6 месяцев?

6. Если вы попадаете на совещание, где есть незнакомые вам люди, стараетесь ли вы скрыть ваше собственное мнение по обсуждаемым вопросам?

7. Считаете ли вы, что в любых переговорах всегда кто-то становится победителем, а кто-то обязательно проигрывает?

8. Говорят ли о вас, что вы упорны и твердолобы?

9. Считаете ли вы, что на переговорах всегда надо запрашивать вдвое больше того, что вы хотите получить в конечном итоге?
10. Трудно ли вам скрыть свое плохое настроение, например когда вы играете с приятелями в карты и проигрываете?
11. Считаете ли вы необходимым возразить по всем пунктам тому, кто на совещании высказал мнение, противоположное вашему?
12. Неприятна ли вам частая смена видов деятельности?
13. Заняли ли вы ту должность и получили ли ту зарплату, которые наметили для себя несколько лет назад?
14. Считаете ли вы допустимым пользоваться слабостями других ради достижения своих целей?
15. Уверены ли вы, что можете легко найти аргументы, способные убедить других в вашей правоте?
16. Готовитесь ли вы старательно к встречам и совещаниям, в которых вам предстоит принять участие?

Оценка результатов. За каждый ответ, совпадающий с контрольным, начислите себе по 1 баллу. Оцените свои результаты.

Контрольные ответы

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	да	нет	да	да	да	да	нет	нет	нет

Сумма баллов от 0 до 5 означает, что вы не готовы для ведения переговоров. Вам следует немного поработать над собой.

Сумма баллов от 6 до 11 означает, что в целом вы подготовлены к ведению переговоров, но есть опасность, что в переговорном процессе в самый неподходящий момент могут проявиться властные черты вашего характера. Вам следует продолжать работу над собой. Главное – научиться жестко держать себя в руках.

Сумма баллов от 12 до 16 означает, что вы обладаете высокой подготовленностью к ведению переговоров и можете вести их легко и непринужденно. Но вам следует иметь в виду, что партнеры по переговорам могут подумать, что за этой легкостью и непринужденностью скрывается нечестность и неискренность.

Тест .2. «Как вести деловые переговоры»

Инструкция. Вам предлагается 9 вопросов, на каждый из которых вы должны дать вариант ответа: «а»; «б» или «в».

1. На чем вы настаиваете во время переговоров?
 - а) на соглашении;
 - б) на своем решении;
 - в) на использовании объективных критериев при выборе решения.
2. Стремитесь ли вы во время переговоров к единственному решению?
 - а) стремлюсь к единственному ответу, приемлемому для обеих сторон;
 - б) стремлюсь к единственному решению, приемлемому для себя;
 - в) представляю множество вариантов на выбор.
3. Ради соглашения идете на уступки или требуете преимуществ?
 - а) примиряюсь с односторонними потерями ради достижения соглашения;
 - б) требую односторонних преимуществ в награду за соглашение;
 - в) продумываю возможность взаимной выгоды.
4. При ведении переговоров намечаете ли вы «нижнюю границу» – то есть результат переговоров, выраженный в виде худшего из допустимых вариантов?
 - а) открываю свою «нижнюю границу»;
 - б) скрываю свою «нижнюю границу»;
 - в) не устанавливаю «нижнюю границу».
5. Во время переговоров вы выдвигаете предложения или прибегаете к угрозам?
 - а) прибегаю к угрозам;
 - б) изучаю интересы сторон;

- в) выдвигаю предложения.
6. Во время переговоров меняете ли вы свои позиции?
- а) легко меняю позиции;
- б) твердо придерживаюсь намеченных позиций;
- в) сосредоточиваюсь на выгодах, а не на позициях.
7. Во время переговоров доверяете ли вы их участникам?
- а) да;
- б) нет;
- в) действую независимо от доверия или недоверия.
8. Требовательны ли вы в подходе к участникам переговоров и решениям?
- а) нет;
- б) да;
- в) стараюсь быть мягким к участникам переговоров и требовательным к решениям.
9. Ради сохранения отношений идете ли вы на уступки в ходе переговоров?
- а) уступаю ради сохранения отношений;
- б) требую уступок в качестве условия продолжения отношений;
- в) отделяю спор между людьми от решения задачи переговоров.

Оценка результатов

Если у вас преобладают ответы группы «а», ваш стиль переговоров – уступчивость, а цель переговоров – соглашение.

Если у вас больше ответов группы «б», ваш стиль переговоров – жесткость, давление. Цель переговоров – только победа, причем односторонняя, только с вашей стороны.

Если больше ответов группы «в», ваш стиль переговоров – сотрудничество. Цель – взаимовыгодные решения.

Тест .3. «Моя тактика ведения переговоров»

Инструкция. Вам предлагается 10 позиций, по каждой из которых вы должны выбрать вариант ответа «а» или «б».

1. а. Обычно я настойчиво добиваюсь своего.
- б. Чаще я стараюсь найти точки соприкосновения.
2. а. Я пытаюсь избежать неприятностей.
- б. Когда я доказываю свою правоту, на дискомфорт партнеров не обращаю внимания.
3. а. Мне неприятно отказываться от своей точки зрения.
- б. Я всегда стараюсь войти в положение другого.
4. а. Не стоит волноваться из-за разногласий с другими людьми.
- б. Разногласия всегда волнуют меня.
5. а. Я стараюсь успокоить партнера и сохранить с ним нормальные отношения.
- б. Всегда следует доказывать свою точку зрения.
6. а. Всегда следует искать общие точки зрения.
- б. Следует стремиться к осуществлению своих замыслов.
7. а. Я сообщаю партнеру свою точку зрения и прошу его высказать свое мнение.
- б. Лучше продемонстрировать преимущество своей логики рассуждения.
8. а. Я обычно пытаюсь убедить других людей.
- б. Чаще я пытаюсь понять точку зрения других людей.
9. а. Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.
- б. Беседуя, я слежу за развитием мысли собеседника.
10. а. Я отстаиваю свою позицию до конца.
- б. Я склонен изменить позицию, если меня убедят.

Оценка результатов. Определите совпадение ваших выборов с приведенной ниже таблицей.

Тактика ведения переговоров	Варианты ответов
Противоборство	1а; 2б; 3а; 4а; 5б; 6б; 7б; 8а; 9а; 10а
Сотрудничество	1б; 2а; 3б; 4б; 5а; 6а; 7а; 8б; 9б; 10б

Если в вашем выборе преобладают ответы верхнего ряда таблицы, то в переговорах вы ориентированы на стремление во что бы то ни стало добиться победы, доказать свое. Такая тактика малоэффективна. Вам следует заняться самоанализом, ответив на вопрос: «Что мне мешает выбрать курс на сотрудничество в переговорах?»

Культура общения по телефону. Деловая корреспонденция

№1. Вопросы для самостоятельного изучения:

1. Культура общения по телефону
2. Деловая корреспонденция

Тест «Культура телефонного общения»

*В тесте даются формулировки наиболее распространенных правил телефонного общения. Если вы **всегда** соблюдаете данное правило, то запишите себе 2 балла, **иногда** – 1 балл, **никогда** – 0.*

1. Я набираю номер телефона только тогда, когда твердо уверен в его правильности.
2. Я тщательно готовлюсь к деловому телефонному разговору, добиваясь максимальной краткости.
3. Перед особо ответственными телефонными переговорами делаю нужные записи на листке бумаги.
4. Если предстоит долгий разговор, спрашиваю собеседника, располагает ли он достаточным временем и, если нет, переношу разговор на другой, согласованный, день и час.
5. Добившись соединения по телефону с нужным учреждением, называю себя и свое предприятие.
6. Если я «не туда попал», прошу извинить меня, а не вешаю молча трубку.
7. На ошибочный звонок вежливо отвечаю: «Вы ошиблись номером» и кладу трубку.
8. Работая над важным документом, выключаю телефон.
9. В деловых телефонных переговорах «держу себя в руках», даже если до этого был чем-то раздосадован.
10. В качестве отзыва на телефонный звонок называю свою фамилию или организацию.
11. Во время продолжительного монолога собеседника по телефону время от времени подтверждаю свое внимание краткими репликами.
12. Завершая деловой разговор по телефону, благодарю собеседника и желаю ему успеха.
13. Если коллега, которого спрашивают по телефону, отсутствует, спрашиваю, что ему передать, и оставляю записку на его столе.
14. Если во время разговора с посетителем звонит телефон, я, как правило, прошу перезвонить позже.
15. В присутствии сотрудников стараюсь говорить по телефону вполголоса.
16. Если собеседника плохо слышно, прошу говорить громче или перезвонить.

Ответы

25 баллов и более – вы вполне владеете культурой телефонной беседы.

20-24 баллов – в целом, вы владеете искусством телефонного разговора, но есть еще резервы для совершенствования.

менее 20 баллов – целесообразно еще раз изучить правила.

Перед каждым звонком ответьте самому себе на три вопроса:

- Имеется ли острая потребность в разговоре?
- Обязательно ли знать ответ партнера?
- Нельзя ли встретиться с партнером лично?

Какой вопрос лучше всего решать по телефону?

- вы хотите быстро сообщить или получить определенные сведения;
- вам надо выяснить мнение того или иного должностного лица по интересующему вас вопросу;
- вам надо уточнить, остается ли в силе прежняя договоренность о встрече с кем-то;
- вам надо сообщить партнеру об изменении ситуации;
- вы договорились с кем-то о телефонном звонке.

Когда звонить?

С 8.00 до 9.30, с 13.30 до 14.00, после 16.30. В другие часы длительность разговора по телефону удваивается, решение затягивается.

Выражения, которых следует избегать

Я не знаю

Такой ответ подрывает доверие к вам и вашей фирме. Лучше попросить разрешения подождать и уточнить необходимую информацию, например: «Разрешите, я уточню это для вас»

Мы не сможем этого сделать

С помощью такой фразы вы можете потерять клиента или партнера. Попробуйте найти возможное решение проблемы собеседника. Думайте о том, что можно в этой ситуации сделать, а не о том, чего нельзя

Подождите секундочку, я скоро вернусь Нет

Говорите правду, когда прерываете разговор: «Для того, чтобы найти нужную информацию, может потребоваться две-три минуты. Можете ли подождать или позвольте я перезвоню», запишите номер телефона «Нет» в начале предложения не способствует конструктивному решению проблемы. Используйте приемы, не позволяющие клиенту или партнеру ответить «нет», например: «Мы не в состоянии выплатить вам компенсацию, но готовы предложить дополнительную услугу. Это вас устроит, ведь так?»

При обычном внутригородском общении **регламент** делового телефонного разговора ограничивает продолжительность

Информативной беседы

1 мин. – 1 мин. 15 с

Беседы, целью которой является решение проблемы 3 мин.

При этом соответственно выделяются следующие композиционные части:

Информативная беседа

Деловые переговоры с целью принятия решения

1. Взаимное представление 20+-5 с

1. Взаимное представление 20+-5 с

2. Введение собеседника в курс дела 40+-5 с

2. Введение собеседника в курс дела 40+-5 с

3. Заключительные слова и слова прощания 20+-5 с

3. Обсуждение ситуации 100+-5 с

4. Заключительные слова и слова прощания 20+-5 с

В целях экономии времени представление во время телефонного диалога происходит не так, как при личной встрече. Сначала называется фирма, затем должность и фамилия звонящего:

А. – Фирма «Информцентр», здравствуйте.

Б. – Добрый день.

А. – Отдел связей с общественностью. Мы вам делали предложение в отношении рекламной поддержки презентации нашей организации.

При жестком лимите времени выработались устойчивые речевые формулы, закреплённые за той или иной ситуацией и облегчающие выбор словесной формы передачи информации. Так, например, при переходе ко второй части (введение собеседника в курс дела) часто используют следующие фразы:

Мне нужно (необходимо) Проинформировать вас...

Поставить в известность...

Обсудить с вами вот что...

Я должен (должна)

Сообщить вам...

Объяснить вам...

Вы не могли бы меня

Проконсультировать...?

Я звоню вам вот по какому делу...

У меня вот какой вопрос...

Я вам звоню...

По просьбе...

По рекомендации...

Меня просили

С вами связаться по вопросу...

В отсутствие визуального контакта реактивные реплики должны быть более энергичными. Трубка не должна «молчать»: для говорящего это означает, что его не слушают или слушают невнимательно. Реактивные реплики типа «Да-да», «Хорошо», «Понятно», «Так-так» сопровождают сообщение.

При переходе ко второй, а затем к третьей части (обсуждение ситуации) говорящими часто используются приемы перефразирования и авторизации информации (авторизация – ссылка в речи на источник информации).

Перефразирование – Как я вас понял...

– Как я понимаю, вы утверждаете...

– Другими словами, вы считаете...

– Если я вас правильно понял, вы говорите...

Авторизация

– По моим предположениям...

– По нашим сведениям...

– По данным ...

– По имеющимся у нас данным...

– Как нам стало известно...

Иногда из-за плохой слышимости, большого объема информации, которую трудно воспринять на слух, абоненты используют реплики корректирующего характера:

– Вы не могли бы повторить...

– Простите, я не расслышал...

– Вы меня слышите?

– Вы поняли мое сообщение?

– Вы меня не так поняли...

не совсем верно поняли...

неправильно поняли...

Очень существенным с точки зрения реализации речевого замысла является **результатирующий этап**.

Заключительные фразы, предшествующие выходу из контакта

Вызывающий

- Кажется, все обсудили (обговорили)

- Вот, пожалуй, и все

- Вот и все

- Договорились?

- Обо всем договорились?

- Вы удовлетворены?

Вызывающий

- Что-нибудь еще?

- Больше никаких уточнений и дополнений не будет?

- Вы что-то еще хотите сказать?

Принимающий

- Все?

- У вас все ко мне?

- Вы закончили?

- По этому вопросу, кажется, все?

- Еще что-нибудь?

- Да, пожалуй

Принимающий

- Да-да, конечно!

- Кажется, ничего

- Нет

- Нет, что вы!

Благодарят за информацию, предложение, приглашение, поздравление, помощь:

– Спасибо за предложение, мы обсудим возможность участия в выставке.

– Благодарю вас за приглашение и с удовольствием его принимаю.

– Очень признателен вам за помощь.

– Должен (должна) поблагодарить вас за консультацию.

Извиняются за беспокойство, за несанкционированный звонок, за долгий разговор (большое количество вопросов), за беспокойство в нерабочее время, за поздний звонок, за прерывание разговора по каким-то причинам, за неверное соединение:

– Прошу прощения за то, что беспокою вас в выходной день...

– Примите мои извинения за слишком долгий разговор (за большое количество вопросов)...

– Извините за то, что отрываю вас от дел...

– Извините за затянувшийся разговор...

Выражают надежду на скорую встречу, на благоприятное решение вопроса, исход дела.

Вопросы для самоконтроля

1. Каковы основные функции деловой беседы?
2. Что значит «отработать ход» беседы?
3. На какие вопросы нужно подготовить ответы перед деловой беседой?
4. Что влияет на успех деловой беседы?
5. Каковы особенности делового телефонного разговора?
6. Как правильно подготовиться к деловому разговору по телефону?

Задание 1

Предложите новую услугу своего рекламного агентства по телефону различным типам клиентам. Разыграйте ситуации в парах.

Задание 2

Вы звоните новому (старому) клиенту, потребности и вкусы которого вам неизвестны (известны). Вам необходимо:

- расположить к себе клиента;
- убедить его сделать заказ.

Задание 3

Вам необходимо напомнить о себе после продолжительного перерыва. Как вы построите беседу по телефону? Как беседа по телефону будет зависеть от типа партнера? Приведите две-три различные ситуации. Разыграйте их в парах.

Проверка выполнения самостоятельной работы. Самостоятельная работа направлена на самостоятельное освоение и закрепление обучающимися практических умений и знаний, овладение профессиональными компетенциями.

Самостоятельная подготовка обучающихся по дисциплине предполагает следующие виды и формы работы:

- Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной технической литературы.
- Самостоятельное изучение материала и конспектирование лекций по учебной и специальной технической литературе.
- Написание и защита доклада; подготовка к сообщению или беседе на занятии по заданной преподавателем теме.

Тематика самостоятельных работ (опорных конспектов)

Задание №1

1. Общение как обмен информацией.
2. Общение как понимание людьми друг друга.
3. Общение как межличностное взаимодействие.

Задание №2

Выбор темы индивидуального вопроса (проекта)

1. Барьеры в деловом общении. Психологические особенности подготовки и проведения деловой беседы.
2. Влияние семьи на становление личности.
3. Культура общения.
4. Лидер в организации.
5. Личность и коллектив.
6. Понимание в межличностном общении.
7. Проблемы профессиональной этики

Задание №3

Проектирование и разработка модели индивидуального проекта

Психологическая характеристика оптимального способа решения конфликтной ситуации

Задание №4

Проектирование модели индивидуального проекта. Культура общения. Защита

Примерные тестовые задания:

Таблица 2. Типы, уровень сложности и время выполнения тестовых заданий.

Компетенц	Номер	Типы задания	Уровень	Время
-----------	-------	--------------	---------	-------

ии	задания		сложности	выполнен ия, мин.
ОК 01	1-2,	Задание комбинированного типа с выбором <i>одного</i> верного ответа из четырех предложенных и обоснованием выбора	базовый	2
	3	Задание комбинированного типа с выбором <i>нескольких</i> вариантов ответа из предложенных и обоснованием выбора	базовый	1
	4	Задание закрытого типа на <i>установление последовательности</i>	базовый	1
	5-6	Задание закрытого типа на <i>установление соответствия</i>	базовый	1
	7	Задания открытого типа <i>на дополнение</i>	повышенный	2
	8	Задание открытого типа с <i>развернутым ответом</i>	высокий	2

Таблица 3. Сценарии выполнения тестовых заданий

Тип задания	Последовательность действий при выполнении задания
Задание комбинированного типа с выбором одного верного ответа из четырех предложенных и обоснованием выбора	Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа
Задание комбинированного типа с выбором нескольких вариантов ответа из предложенных и обоснованием выбора	Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов
Задание закрытого типа на установление последовательности	Прочитайте текст и установите последовательность. Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо
Задание закрытого типа на установление соответствия	Прочитайте текст и установите последовательность. Запишите соответствующую последовательность цифрой слева направо
Задания открытого типа на дополнение	Прочитайте текст и дополните фразу
Задание открытого типа с развернутым ответом	Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ

Таблица 4. Система оценивания заданий.

Номер задания	Указания по оцениванию	Результат оценивания (баллы, полученные за выполнения задания)
Задание 1-2,	Задание комбинированного типа с выбором одного верного ответа из четырех предложенных и обоснованием выбора	Полное совпадение с верным ответом оценивается 1 баллом; неверный ответ или его отсутствие — 0 баллов.
Задание 3	Задание комбинированного типа с выбором нескольких вариантов	Полное совпадение с верным ответом оценивается 1

	ответа из предложенных и обоснованием выбора	баллом; неверный ответ или его отсутствие — 0 баллов.
Задание 4	Задание закрытого типа на установление последовательности	Совпадение с верным ответом оценивается 1 баллом; неверный ответ или его отсутствие — 0 баллов.
Задание 5	Задание закрытого типа на установление соответствия	Совпадение с верным ответом оценивается 1 баллом; неверный ответ или его отсутствие — 0 баллов.
Задание 6-7	Задания открытого типа на дополнение	Полный правильный ответ на задание оценивается 3 баллами; если допущена одна ошибка/неточность /ответ правильный, но не полный — 1 балл, если допущено более одной ошибки / ответ неправильный / ответ отсутствует — 0 баллов.
Задание 8	Задание открытого типа с развернутым ответом	Полный правильный ответ на задание оценивается 3 баллами; если допущена одна ошибка/неточность /ответ правильный, но не полный — 1 балл, если допущено более одной ошибки / ответ неправильный / ответ отсутствует — 0 баллов.

Таблица 5. Дополнительные материалы и оборудование, необходимые для выполнения тестовых заданий

Код компетенции	Наименование компетенции	Дополнительные материалы и оборудование
ОК.01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	Бумага Ручка Калькулятор

2. Тестовые задания

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;
1. Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа, что такое передача эмоционального состояния человеку или группе, помимо собственно смыслового воздействия? а) убеждение б) психическое заражение в) эмпатия Ответ:
2. Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа.

Каким общением является желание и умение выразить свою точку зрения и учесть позиции других?
а) примитивное
б) закрытое
в) ролевое
г) открытое
Ответ:

3. Прочитайте текст, выберите несколько вариантов ответа из предложенных.
Укажите зоны общения:
а) интимная
б) закрытая
в) публичная
г) личная
д) комфортная
е) безопасная
ё) открытая
Ответ:

4. Прочитайте текст и установите последовательность, этапов делового общения:
1. установление контакта;
2. выявление мотивов общения;
3. взаимодействие;
4. завершение общения
ответ:

5. Прочитайте текст и установите соответствие. Установите соответствие между терминами и их краткими определениями.
К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

1. Готовность поддержать	А. Активное слушание
2. Постоянное уточнение	Б. Пассивное слушание
3. Сопереживание и понимание	В. Эмпатическое слушание

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В
2	1	3

Ответ : А-2, Б-1, В- 3.

6. Дополните фразу. «Процесс передачи информации от одного человека к другому через вербальные и невербальные каналы называется _____ коммуникацией»
Ответ: межличностной.

7. Дополните фразу. «Процесс обмена информацией, значимой для участников общения, называется _____»
Ответ: коммуникацией

8. Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ. Каковы основные принципы эффективного общения в стрессовых ситуациях?
Эталонный ответ: Основные принципы включают ясность, краткость, эмпатию и уверенность в своих действиях.

3. Ключи к оцениванию

№ задания	Верный ответ	Критерии
1	психическое заражение	Полное совпадение с верным ответом оценивается 1 баллом; неверный ответ или его отсутствие — 0 баллов.

2	г	Полное совпадение с верным ответом оценивается 1 баллом; неверный ответ или его отсутствие — 0 баллов.
3	а, в, г.	Полное совпадение с верным ответом оценивается 1 баллом; неверный ответ или его отсутствие — 0 баллов.
4	2, 1,3,4.	Полное совпадение с верным ответом оценивается 1 баллом; неверный ответ или его отсутствие — 0 баллов.
5	А-2, Б-1, В- 3.	Полное совпадение с верным ответом оценивается 1 баллом; неверный ответ или его отсутствие — 0 баллов.
6	межличностной.	Полное совпадение с верным ответом оценивается 1 баллом; неверный ответ или его отсутствие — 0 баллов.
7	коммуникацией	Полный правильный ответ на задание оценивается 3 баллами; если допущена одна ошибка/неточность /ответ правильный, но не полный — 1 балл, если допущено более одной ошибки / ответ неправильный / ответ отсутствует — 0 баллов.
8	Основные принципы включают ясность, краткость, эмпатию и уверенность в своих действиях.	Полный правильный ответ на задание оценивается 3 баллами; если допущена одна ошибка/неточность /ответ правильный, но не полный — 1 балл, если допущено более одной ошибки / ответ неправильный / ответ отсутствует — 0 баллов.

Сводная таблица по применяемым формам и методам текущего контроля и оценки результатов обучения

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Освоенные умения:	
■ применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; ■ использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	<i>Контрольная работа №1</i> <i>Контрольная работа №2</i> <i>Контрольная работа №3</i> <i>Контрольная работа №4</i> <i>Контрольная работа №5</i> <i>Контрольная работа №6</i>

	Контрольная работа №7
	Тестирование
Усвоенные знания:	
▪ взаимосвязь общения и деятельности; ▪ цели, функции, виды и уровни общения; ▪ роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; ▪ механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; ▪ этические принципы общения; ▪ источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.	Контрольная работа №1 Контрольная работа №2 Контрольная работа №3 Контрольная работа №4 Контрольная работа №5 Контрольная работа №6 Контрольная работа №7

3.2 Форма промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация по дисциплине ОП.11 Психология общения – итоговая контрольная работа. Обучающиеся допускаются к итоговой контрольной работе при выполнении всех видов самостоятельной работы, практических и контрольных работ, предусмотренных рабочей программой и календарно-тематическим планом дисциплины.

Проверка выполнения контрольных работ (тестирования). Контрольная работа проводится с целью контроля усвоенных умений и знаний и последующего анализа типичных ошибок и затруднений обучающихся в конце изучения темы или раздела. Согласно календарно-тематическому плану дисциплины предусмотрено проведение следующих контрольных работ:

Контрольная работа №1

1. Введение. Характеристика процесса общения.
2. Общение как социальный феномен.
3. Общение и деятельность
4. Общение как взаимодействие.

Контрольная работа №2

1. Коммуникационный процесс.
2. Виды и техника слушания. Убеждающие воздействия
3. Массовая коммуникация как вид общения

Контрольная работа №3

1. Социально-перцептивная сторона общения
2. Межличностное восприятие в процессе общения
3. Эффекты межличностного восприятия

Контрольная работа №4

1. Интеракция как обмен действиями в общении
2. Основные виды ситуации взаимодействия

Задание 1. Определите, какие жесты могут быть использованы при произнесении фраз: Все это не для меня. Пусть это останется между нами. Избавьте меня от этого, я этого не хочу. Нет-нет, ни за что. Так все напутано, такая неразбериха. Забыла выключить утюг.

Примечание: изобразите жесты, описанные в предложениях. Оцените правильность демонстраций, пусть попробуют изобразить жесты разные участники, сделайте сравнительный анализ.

Задание 2 Упражнение «слепой-глухой-паралитик»-договориться о встрече, о том, какой подарок сделать на день рождения.

Задание 3. Упражнение «сочинить сказку группой». Прежде чем один скажет продолжение, он должен повторить то, что сказал предыдущий.

Задание 4. Ролевая игра «В чем дело?» Цель. Выявление факторов эффективности техник активного слушания Инструкция. Предлагаю поэкспериментировать с 11 техниками. Объединяемся в три команды—первая, вторая и третья (тренер объединяет команды по какому-либо принципу, который в данный момент кажется ему наиболее подходящим). Каждая команда продумывает проблемную ситуацию. Вы должны сообщить другой команде определенное известие, по вашим предположениям, не слишком для неё приятное. Например, вы должны сообщить, что в проектную команду будет включен не она, а другая команда, и ли что на развитие нового направления будет набран другой отдел и т. п. Задача команды: добиться максимально полного понимания позиции своего собеседника. Она должна стараться сделать это с помощью техник активного слушания и открытых вопросов.

Задание 5. Выберите партнёра. Каждый должен нарисовать на листе бумаги три фигуры, состоящие из нескольких прямых пересекающихся линий. Не показывайте рисунки друг другу. Цель упражнения: устно проинструктировать партнёра так, чтобы он смог воспроизвести ваши рисунки. При передаче инструкции необходимо выполнить три условия: а) когда вы объясняете свой первый рисунок, вы должны отвернуться от партнера и никак не комментировать его усилия. Ему, в свою очередь, также не разрешается разговаривать и смотреть на нас на этой фазе эксперимента. Это—ситуация, когда обратная связь отсутствует. б) когда вы описываете второй рисунок, вы можете повернуться и наблюдать за работой партнера. Вы можете комментировать то, что он рисует, но ему так же не разрешается ни говорить, ни смотреть на вас. Это - ограниченная обратная связь. в) наконец, говоря о третьем рисунке, вы можете взаимодействовать открыто: смотреть и комментировать усилия партнера, он может смотреть на вас, задавать вопросы для контроля за точностью своей работы. Это - свободная обратная связь.

Задание 6. Предложите членам группы написать небольшие по объему тексты: доклад, статью или обращение. Затем обменяйтесь написанным так, чтобы каждый мог прочесть чей-либо текст. Читая полученный текст, постарайтесь определить: • Какой вопрос хотел рассмотреть автор? • Каковы основные аспекты вопроса? • Какое впечатление на читателя хотел произвести автор своим сообщением. Сравните свое восприятие прочитанного с авторским замыслом. Если информация была воспринята не совсем верно, обсудите причины ее искажения.

Задание 7. Вспомните и проанализируйте ритуалы приветствия в разных возрастных группах. Вспомните и проанализируйте существующие ритуалы: открытка на день рождения, комплимент женщине и т.д.

Задание 8. Проведение различных упражнений на выявление основных каналов восприятия у студентов и окружающих их людей. Провести дискуссию на тему: какие свойства личности затрудняют переход от одной стадии к другой от формального общения к дружескому.

Контрольная работа № 5

1. Определение, виды и функции конфликта
2. Причины конфликта.
3. Способы разрешения конфликта

Контрольная работа № 6

1 вариант

1. Механизм социальной перцепции, характеризующийся осознанным или бессознательным уподоблением себя другому человеку или его себе, - это:

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

2. Механизм познания другого человека, основанный на формировании устойчивого положительного отношения к нему, - это:

- а) эмпатия
- б) рефлексия
- в) стереотипия
- г) аттракция

3. Социально-психологическое воздействие на других людей через неосознаваемое спонтанное включение личности в определенное эмоциональное состояние, - это:

- а) убеждение
- б) заражение
- в) подражание
- г) мода

4. Способ социально-психологического воздействия обеспечивающий некритическое восприятие и (или) усвоение какой-либо информации, - это:

- а) внушение
- б) убеждение
- в) заражение
- г) подражание

5. К коммуникативным барьерам непонимания других людей или групп относятся:

- а) языковой, эмоциональный, национальный
- б) информационный, структурный
- в) логический, фонетический, семантический
- г) недоверие, агрессивность

6. Сложный многоплановый процесс установления и развития контактов и связей между людьми, включающий обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия, -это:

- а) общение
- б) потребность
- в) деятельность
- г) активность

7. Стратегия взаимодействия в конфликте, для которой характерно ведение переговоров участниками конфликта и стремление идти на взаимные уступки, - это:

- а) приспособление
- б) конкуренция
- в) сотрудничество
- г) компромисс

8. К невербальным средствам общения относятся:

- а) речевые интерпретации
- б) визуальные, аудиальные, тактильные средства
- в) устные и письменные средства
- г) эмоциональные переживания

9. Механизм социальной перцепции, состоящий в интерпретации поступков и чувств другого человека (группы) через приписывание причин, лежащих в основе этих чувств и поступков, - это:

- а) каузальная атрибуция
- б) идентификация
- в) эмпатия
- г) рефлексия

10. Уровень общения, на котором происходит простой обмен репликами для поддержания разговора, называется:

- а) информационный
- б) личностный
- в) диалогический
- г) фатический (конвенциональный)

11. В структуре общения выделяют следующие стороны (аспекты): кативная, интерактивная, перцептивная г) авторитарная, демократическая, либеральная

12. Уровень общения, который предполагает глубокое самораскрытие сущности другого человека, называется:

- а) диалогический
- б) личностный
- в) фатический (конвенциональный)
- г) информационный

13. Стратегия взаимодействия в конфликте, при которой человек стремится добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому, называется:

- а) конкуренция
- б) приспособление
- в) компромисс
- г) сотрудничество

14. Социальная перцепция включает в себя:
а) осознание поведения окружающих людей
б) межличностное, межгрупповое восприятие, самовосприятие
в) восприятие окружающей среды и себя
г) художественное восприятие

15. Стил ь межличностного общения, целью которого является подкрепление связи с собственной группой, своих установок и ценностей, повышение самооценки и самоуважения - это ... стил ь:

- а) ритуальный
- б) конформистский
- в) альтруистический
- г) манипулятивный

2 вариант

1. Социально-психологическое воздействие на других людей через неосознаваемое спонтанное включение личности в определенное эмоциональное состояние, - это:

- а) убеждение
- б) заражение
- в) подражание
- г) мода

2. Механизм социальной перцепции, характеризующийся осознанным или бессознательным уподоблением себя другому человеку или его себе, - это:

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

3. Способ социально-психологического воздействия обеспечивающий не критическое восприятие и (или) усвоение какой-либо информации, - это:

- а) внушение
- б) убеждение
- в) заражение
- г) подражание

4. Механизм познания другого человека, основанный на формировании устойчивого положительного отношения к нему, - это:

- а) эмпатия
- б) рефлексия
- в) стереотипия
- г) аттракция

5. Сложный многоплановый процесс установления и развития контактов и связей между людьми, включающий обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия, - это:

- а) общение
- б) потребность
- в) деятельность
- г) активность

6. К коммуникативным барьерам непонимания других людей или групп относятся:

- а) языковой, эмоциональный, национальный
- б) информационный, структурный
- в) логический, фонетический, семантический
- г) недоверие, агрессивность

7. Стратегия взаимодействия в конфликте, для которой характерно ведение переговоров участниками конфликта и стремление идти на взаимные уступки, - это:

- а) приспособление
- б) конкуренция
- в) сотрудничество
- г) компромисс

8. Механизм социальной перцепции, состоящий в интерпретации поступков и чувств другого человека (группы) через приписывание причин, лежащих в основе этих чувств и поступков, - это:

- а) каузальная атрибуция
- б) идентификация
- в) эмпатия
- г) рефлексия

9. К невербальным средствам общения относятся:

- а) речевые интерпретации
- б) визуальные, аудиальные, тактильные средства

- в) устные и письменные средства
- г) эмоциональные переживания

10. Уровень общения, на котором происходит простой обмен репликами для поддержания разговора, называется:

- а) информационный
- б) личностный
- в) диалогический
- г) фатический (конвенциональный)

11. В структуре общения выделяют следующие стороны (аспекты):

- а) невербальная, вербальная
- б) диалогическая, монологическая, полилогическая
- в) коммуникативная, интерактивная, перцептивная
- г) авторитарная, демократическая, либеральная

12. Стратегия взаимодействия в конфликте, при которой человек стремится добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому, называется:

- а) конкуренция
- б) приспособление
- в) компромисс
- г) сотрудничество

13. Уровень общения, который предполагает глубокое самораскрытие сущности другого человека, называется:

- а) диалогический
- б) личностный
- в) фатический (конвенциональный)
- г) информационный

14. Стиль межличностного общения, целью которого является укрепление связи с собственной группой, своих установок и ценностей, повышение самооценки и самоуважения —

это ... стиль:

- а) ритуальный
- б) конформистский
- в) альтруистический
- г) манипулятивный

15. Социальная перцепция включает в себя: а) осознание поведения окружающих людей

- б) межличностное, межгрупповое восприятие, самовосприятие
- в) восприятие окружающей среды и себя
- г) художественное восприятие

Контрольная работа № 7

1. Технологии эффективного общения
2. Культура общения по телефону.
3. Деловая корреспонденция

Перечень вопросов к итоговой контрольной работе

1. Понятие «общение» в психологии.
2. Категории «общения» и «деятельности» в психологии.
3. Понятия «конструктивное общение», «психологический контакт».
4. Виды и уровни и функции общения.
5. Общение как обмен информацией.
6. Общение как понимание людьми друг друга.
7. Общение как межличностное взаимодействие.
8. Особенности деятельности человека
9. Разновидности социальных групп
10. Личность и группа: проблема лидерства руководства
11. Стили управления
12. Общение как взаимодействие. Механизмы взаимодействия.
13. Типы и виды взаимодействий.
14. Природа и цели коммуникаций
15. Вербальная коммуникация
16. Невербальная коммуникация
17. Коммуникативные барьеры и их преодоление
18. Слушание как коммуникативный процесс
19. Виды слушания
20. Эффективное слушание
21. Специфика массовой коммуникации
22. Воздействие в массовой коммуникации
23. Особенности массовой коммуникации
24. Понятие социальной перцепции
25. Место социальной перцепции в общении
26. Межличностное восприятие в процессе общения
27. Эффекты межличностного восприятия
28. Интеракция как обмен действиями в общении
29. Основные виды ситуации взаимодействия
30. Определение, виды и функции конфликта
31. Причины конфликта.
32. Специфика делового общения
33. Виды и формы психологического воздействия в деловом общении
34. Методы делового общения.
35. Имидж современного человека
36. Оценка эффективности делового общения

- 37. Национальные особенности переговоров
- 38. Технологии эффективного общения
- 39. Культура общения по телефону
- 40. Деловая корреспонденция

4 Система оценивания комплекта ФОС текущего контроля и промежуточной аттестации.

При оценивании лабораторной, практической и самостоятельной работы обучающегося учитывается следующее:

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

При оценивании ответа на вопросы дифференцированного зачета учитывается следующее:

- *качество устных ответов на вопросы.*

Критерии оценивания практических работ:

Оценка «5» (отлично) – за глубокое и полное овладение содержанием учебного материала, в котором обучающийся свободно и уверенно ориентируется; за умение практически применять теоретические знания, высказывать и обосновывать свои суждения. Оценка «5» (отлично) предполагает грамотное и логичное изложение ответа.

Оценка «4» (хорошо) – если обучающийся полно освоил учебный материал, владеет научно-понятийным аппаратом, ориентируется в изученном материале, осознанно применяет теоретические знания на практике, грамотно излагает ответ, но содержание и форма ответа имеют отдельные неточности.

Оценка «3» (удовлетворительно) – если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений учебного материала, но излагает его неполно, непоследовательно, допускает неточности в применении теоретических знаний при ответе на практико-ориентированные вопросы; не умеет доказательно обосновать собственные суждения.

Оценка «2» (неудовлетворительно) – если обучающийся имеет разрозненные, бессистемные знания, допускает ошибки в определении базовых понятий, искажает их смысл; не может практически применять теоретические знания.

Тест оценивается по пятибалльной шкале следующим образом: стоимость каждого вопроса – 1 балл. За правильный ответ обучающийся получает 1 балл. За неверный ответ или его отсутствие баллы не начисляются.

Оценка «5» соответствует 86% – 100% правильных ответов.

Оценка «4» соответствует 73% – 85% правильных ответов.

Оценка «3» соответствует 53% – 72% правильных ответов.

Оценка «2» соответствует 0% – 52% правильных ответов.

Критерии оценивания ответа по устному опросу.

«5» (отлично) – за глубокое и полное овладение содержанием учебного материала, в котором обучающийся свободно и уверенно ориентируется; за умение практически применять теоретические знания, высказывать и обосновывать свои суждения; за грамотное и логичное изложение ответа.

«4» (хорошо) – если обучающийся полно освоил учебный материал, владеет научно-понятийным аппаратом, ориентируется в изученном материале, осознанно применяет теоретические знания на практике, грамотно излагает ответ, но содержание и форма ответа имеют отдельные неточности.

«3» (удовлетворительно) – если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений учебного материала, но излагает его неполно, непоследовательно,

допускает неточности в применении теоретических знаний при ответе на практико-ориентированные вопросы; не умеет доказательно обосновать собственные суждения.

«2» (неудовлетворительно) – если обучающийся имеет разрозненные, бессистемные знания, допускает ошибки в определении базовых понятий, искажает их смысл; не может практически применять теоретические знания.

Критерии оценивания доклада.

В докладе должны быть обозначены проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы. Тема должна быть раскрыта полностью.

Объем доклада должен составлять 3-5 страниц.

Текст доклада выравнивается по ширине, должен быть выполнен шрифтом Times New Roman № 14 через полутонкий интервал.

Текст работы следует печатать, соблюдая следующие размеры полей; левое – не менее 30 мм, правое – не менее 10 мм, верхнее – не менее 16 мм, нижнее – не менее 20 мм. Следует включить режим выравнивание по ширине и автоматический перенос слов. Абзац (отступ) в тексте равен 1,25.

Список использованных источников оформляется в соответствии с ГОСТ 7.1-2003 «Библиографическое описание документов. Общие требования и правила составления», ГОСТ Р 7.0.5—2008 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая ссылка. Общие требования и правила составления»

Ссылки на литературный источник должны быть правильно оформлены в виде сносок в нижней части страницы (посредством их отделения от основного текста чертой, под которой указывается порядковый номер ссылки арабскими цифрами, фамилия и инициалы автора, полное название (заголовок) источника, место издания, издательство, год издания, страница.). На каждой следующей странице нумерацию ссылок начинают заново (1,2,3...).

«5» (отлично) – выполнены все требования к докладу: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

«4» (хорошо) – основные требования к докладу выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём доклада; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

«3» (удовлетворительно) – тема доклада освещена частично; допущены фактические ошибки в содержании текста или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.

«2» (неудовлетворительно) – тема доклада не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

«3» (удовлетворительно) – имеются существенные отступления от темы таблицы, в частности, тема освещена частично; допущены фактические ошибки в содержании; отсутствует логическая последовательность в суждениях; отсутствует вывод.

«2» (неудовлетворительно) – таблица не завершена, обнаруживается существенное непонимание ее темы.

Критерии оценивания опорных конспектов.

«5» (отлично) – аккуратность выполнения, читаемость текста, грамотность (терминологическая и орфографическая), полное раскрытие темы конспекта.

«4» (хорошо) – тема конспекта раскрыта, однако материал изложен недостаточно логично; аккуратность выполнения, читаемость конспекта, грамотность (терминологическая и орфографическая).

«3» (удовлетворительно) – материал изложен недостаточно логично, неаккуратное выполнение, читаемость конспекта, грамотность (терминологическая и орфографическая), тема конспекта раскрыта не в полной мере.

«2» (неудовлетворительно) – материал изложен нелогично, допущены терминологические и орфографические ошибки, неразборчивый почерк, тема конспекта не раскрыта.

Критерии оценивания заданий практических работ.

Оценка «5» (отлично) – за глубокое и полное овладение содержанием учебного материала, в котором обучающийся свободно и уверенно ориентируется; за умение практически применять теоретические знания, высказывать и обосновывать свои суждения. Оценка «5» (отлично) предполагает грамотное и логичное изложение ответа.

Оценка «4» (хорошо) – если обучающийся полно освоил учебный материал, владеет научно-понятийным аппаратом, ориентируется в изученном материале, осознанно применяет теоретические знания на практике, грамотно излагает ответ, но содержание и форма ответа имеют отдельные неточности.

Оценка «3» (удовлетворительно) – если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений учебного материала, но излагает его неполно, непоследовательно, допускает неточности в применении теоретических знаний при ответе на практико-ориентированные вопросы; не умеет доказательно обосновать собственные суждения.

Оценка «2» (неудовлетворительно) – если обучающийся имеет разрозненные, бессистемные знания, допускает ошибки в определении базовых понятий, искажает их смысл; не может практически применять теоретические знания.

Критерии оценивания зачета с оценкой.

Вид работы оценивается по пяти бальной шкале.

«5» (отлично) – за глубокое и полное овладение содержанием учебного материала, в котором обучающийся свободно и уверенно ориентируется; за умение практически применять теоретические знания, высказывать и обосновывать свои суждения. Оценка «5» (отлично) предполагает грамотное и логичное изложение ответа.

«4» (хорошо) – если обучающийся полно освоил учебный материал, владеет научно-понятийным аппаратом, ориентируется в изученном материале, осознанно применяет теоретические знания на практике, грамотно излагает ответ, но содержание и форма ответа имеют отдельные неточности.

«3» (удовлетворительно) – если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений учебного материала, но излагает его неполно, непоследовательно, допускает неточности в применении теоретических знаний при ответе на практико-ориентированные вопросы; не умеет доказательно обосновать собственные суждения.

«2» (неудовлетворительно) – если обучающийся имеет разрозненные, бессистемные знания, допускает ошибки в определении базовых понятий, искажает их смысл; не может практически применять теоретические знания.