

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Кузбасский государственный технический университет имени Т. Ф. Горбачева»
Институт профессионального образования



ПОДПИСАНО ЭП КУЗГТУ

Подразделение: ректорат

Должность: проректор по среднему
профессиональному образованию

Дата: 17.05.2023 06:17:29

Попов Иван Павлович

Рабочая программа дисциплины

Психология общения

Специальность «38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)»

Присваиваемая квалификация
"Бухгалтер"

Формы обучения
очная

Кемерово 2023 г.

Рабочую программу составил:

ПОДПИСАНО ЭП КУЗГТУ

Подразделение: си: истории, философии и социальных наук

Должность: доцент (к.н.)

Дата: 16.05.2023 07:13:00

Кондрина Ирина Валентиновна

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры теории и методики профессионального образования

Протокол № 3/1 от 16.05.2023

ПОДПИСАНО ЭП КУЗГТУ

Подразделение: кафедра теории и методики
профессионального образования

Должность: заведующий кафедрой (к.н., спо)

Дата: 16.05.2023 03:56:31

Кабачевская Елена Вячеславовна

Согласовано цикловой-методической комиссией по направлению подготовки (специальности)
38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)

Протокол № 4/1 от 16.05.2023

ПОДПИСАНО ЭП КУЗГТУ

Подразделение: кафедра теории и методики
профессионального образования

Должность: преподаватель (высшая квалификационная
категория)

Дата: 16.05.2023 05:11:53

Лукина Людмила Юрьевна

Согласовано заместителем директора по УР ИПО

ПОДПИСАНО ЭП КУЗГТУ

Подразделение: кафедра теории и методики
профессионального образования

Должность: Заместитель директора по учебной работе

Дата: 16.05.2023 05:11:53

Полуэктова Наталья Сергеевна

Согласовано заместителем директора по МР ИПО

ПОДПИСАНО ЭП КУЗГТУ

Подразделение: кафедра теории и методики
профессионального образования

Должность: Заместитель директора по методической работе

Дата: 16.05.2023 05:11:53

Сьянова Татьяна Юрьевна

1. Общая характеристика рабочей программы дисциплины

1.1 Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

Учебная дисциплина «Психология общения» является обязательной частью ОГСЭ цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 38.02.01 «Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)».

Учебная дисциплина «Психология общения» обеспечивает формирование общих компетенций по всем видам деятельности ФГОС по специальности 38.02.01 «Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)».

1.2 Цель и планируемые результаты освоения дисциплины, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Освоение дисциплины направлено на формирование:

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам

Знать: цель, структуру и средства общения;

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;

Уметь: распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;

анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части;

определять этапы решения задачи;

выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;

составить план действия; определить необходимые ресурсы;

владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;

реализовать составленный план;

оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника);

уметь искать необходимую информацию и системно анализировать ее для решения вопросов

комфортного сосуществования в группе;

находить разумные решения в конфликтных ситуациях, используя различные виды и средства общения;

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде

Знать: психологические основы деятельности коллектива;

психологические особенности личности;

роль и ролевые ожидания в общении;

техники и приемы общения, правила слушания;

правила ведения деловой беседы, деловых переговоров, деловых дискуссий;

механизмы взаимопонимания в общении;

источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;

особенности конфликтной личности;

нравственные принципы общения.

Уметь: применять техники и приемы эффективного общения для решения разного рода задач в профессиональной деятельности;

находить разумные решения в конфликтных ситуациях, используя различные виды и средства общения;

уметь организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать внутри коллектива;

грамотно применять вербальные и невербальные средства общения;

применять техники слушания, тренировки памяти и внимания;

выявлять конфликтогены;

уметь разрабатывать стратегии поведения в стрессовых ситуациях;

находить разумные решения в конфликтных ситуациях, используя различные виды и средства общения;

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
Знать: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.

Уметь: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения

Знать: сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по специальности; стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения;

Уметь: проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение в сфере делового общения, опираясь на общечеловеческие ценности и нравственные основы делового общения;

ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности

Знать: основы здорового образа жизни;

условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для специальности;

средства профилактики перенапряжения

Уметь: использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей;

применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности; пользоваться средствами профилактики перенапряжения, характерными для данной специальности;

В результате освоения дисциплины обучающийся в общем по дисциплине должен

Знать:

- цель, структуру и средства общения;

- 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;

- психологические основы деятельности коллектива;

- психологические особенности личности;

- роль и ролевые ожидания в общении;

- техники и приемы общения, правила слушания;

- правила ведения деловой беседы, деловых переговоров, деловых дискуссий;

- механизмы взаимопонимания в общении;

- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;

- особенности конфликтной личности;

- нравственные принципы общения.

- особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.

- сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей;

- значимость профессиональной деятельности по специальности;

- стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения;

- основы здорового образа жизни;

- условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для специальности;

- средства профилактики перенапряжения

Уметь:

- распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;

- анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части;

- определять этапы решения задачи;

- выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;
 - составить план действия; определить необходимые ресурсы;
 - владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;
 - реализовать составленный план;
 - оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника);
 - уметь искать необходимую информацию и системно анализировать ее для решения вопросов комфортного сосуществования в группе;
 - находить разумные решения в конфликтных ситуациях, используя различные виды и средства общения;
 - применять техники и приемы эффективного общения для решения разного рода задач в профессиональной деятельности;
 - уметь организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать внутри коллектива;
 - грамотно применять вербальные и невербальные средства общения;
 - применять техники слушания, тренировки памяти и внимания;
 - выявлять конфликтогены;
 - уметь разрабатывать стратегии поведения в стрессовых ситуациях;
 - грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе
 - проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение в сфере делового общения, опираясь на общечеловеческие ценности и нравственные основы делового общения;
 - использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей;
 - применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности;
 - пользоваться средствами профилактики перенапряжения, характерными для данной специальности;
- Иметь практический опыт:

2. Структура и содержание дисциплины

2.1 Объем дисциплины и виды учебной работы

Форма обучения	Количество часов		
	ОФ	ЗФ	ОЗФ
Курс 1 / Семестр 2			
Объем дисциплины	84		
в том числе:			
<i>лекции, уроки</i>	44		
<i>лабораторные работы</i>			
<i>практические занятия</i>	30		
Консультации			
Самостоятельная работа	10		
Промежуточная аттестация			
Индивидуальное проектирование			
Форма промежуточной аттестации	дифференцированный зачет		

2.2 Тематический план и содержание дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах
Тема 1. Введение в учебную дисциплину		12
Лекции		8

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах
	Лекция 1.1. Назначение учебной дисциплины «Психология общения». Основные понятия.	2
	Лекция 1.2. Роль общения в профессиональной деятельности	2
	Лекция 1.3. Виды и функции. Структура общения.	2
	Лекция 1.4. Общение в системе общественных и межличностных отношений	2
Практические занятия		4
	Практическое занятие 1.1. Типологические свойства личности	2
	Практическое занятие 1.2. Акцентуация характера	2
Тема 2. Коммуникативная функция общения		10
Лекции		6
	Лекция 2.1. Общение как обмен информацией.	2
	Лекция 2.3. Коммуникативные барьеры	2
	Лекция 2.4. Технологии обратной связи в говорении и слушании	2
Практические занятия		4
	Практическое занятие 2.1. Ваш уровень общительности	2
	Практическое занятие 2.2. Диагностика уровня эмпатических способностей	2
Тема 3. Интерактивная функция общения		14
Лекции		8
	Лекция 3.1. Общение как взаимодействие.	2
	Лекция 3.2. Стратегии и тактики взаимодействия	2
	Лекция 3.3. Структура, виды и динамика партнерских отношений.	2
	Лекция 3.4. Правила корпоративного поведения в команде	2
Практические занятия		6
	Практическое занятие 3.1. Оценка предрасположенности к конфликтам	2
	Практическое занятие 3.2. Типы поведения в конфликтной ситуации	2
	Практическое занятие 3.3. Ответы в конфликтной ситуации	2
Тема 4. Перцептивная функция общения		14
Лекции		8
	Лекция 4.1. Общение как восприятие людьми друг друга.	2
	Лекция 4.2. Механизмы взаимопонимания в общении.	2
	Лекция 4.3. Имидж личности.	2
	Лекция 4.4. Самопрезентация	2
Практические занятия		6
	Практическое занятие 4.1. Сенсорные каналы, их диагностика и использование в общении	2
	Практическое занятие 4.2. Тренинг конструктивного разрешения конфликта	2
	Практическое занятие 4.3. Тренинг оценки поведения участников конфликта	2
Тема 5. Средства общения		14
Лекции		4
	Лекция 5.1. Вербальная и невербальная коммуникация	2
	Лекция 5.2. Понятие эффективного слушания. Виды слушания	2
Практические занятия		4
	Практическое занятие 5.1. Тренинг развития коммуникативной компетенции	2
	Практическое занятие 5.2. Тренинг развития навыков активного слушания	2
Самостоятельная работа обучающихся		6

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах
	5.1. Подготовка рефератов по темам: Стрессы в общении; Причины стрессов в деловом общении; Обретение стрессоустойчивости в деловом общении; Техники релаксации в практике общения; Использование приемов саморегуляции в деловом общении; Профилактика стрессов в деловом общении.	6
Тема 6. Роль и ролевые ожидания в общении		4
Лекции		2
	Лекция 6.1. Понятие социальной роли. Виды и характеристики социальных ролей	2
Практические занятия		2
	Практическое занятие 6.1. Тренинг "Учимся ценить индивидуальность"	2
Тема 7. Понятие конфликта, его виды. Способы управления и разрешения конфликтов		16
Лекции		6
	Лекция 7.1. Понятие конфликта, его виды.	2
	Лекция 7.2. Стадии протекания конфликта. Причины возникновения	2
	Лекция 7.3. Конструктивные и деструктивные способы управления конфликтами. Переговоры	2
Практические занятия		4
	Практическое занятие 7.1. Способы управления конфликтами	2
	Практическое занятие 7.2. Формирование навыков ведения переговоров	2
Самостоятельная работа обучающихся		6
	7.1. Анализ конфликтогенов на примере художественных произведений и ситуаций из жизни	6
Всего		84

3 Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины (модуля)

3.1 Специальные помещения для реализации программы

Для реализации программы учебной дисциплины должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

кабинет «Социально-экономических дисциплин», оснащенный оборудованием: посадочными местами по количеству студентов, рабочим место преподавателя, демонстрационными пособиями, учебной доской; техническими средствами обучения: мультимедийным проектором, интерактивной доской/экраном, мультимедийными средствами и т.п.

3.2 Информационное обеспечение реализации программы

3.2.1 Основная литература

1. Бороздина, Г. В. Психология общения.: учебник и практикум для СПО / Бороздина Г. В., Кормнова Н. А. ; Под общ. ред. Бороздиной Г.В.. – Москва : Юрайт, 2021. – 463 с. – ISBN 978-5-534-00753-4. – URL: <https://urait.ru/book/psihologiya-obscheniya-469702> (дата обращения: 28.09.2023). – Текст : электронный.

2. Лавриненко, В. Н. Психология общения.: учебник и практикум для СПО / Лавриненко В. Н., Чернышова Л. И. ; Под ред. Лавриненко В.Н., Чернышовой Л. И.. – Москва : Юрайт, 2020. – 350 с. – ISBN 978-5-9916-9324-0. – URL: <https://urait.ru/book/psihologiya-obscheniya-451052> (дата обращения: 28.09.2023). – Текст : электронный.

3. Столяренко, Л. Д. Психология общения : учебник для колледжей : для студентов образовательных учреждений среднего профессионального образования / Л. Д. Столяренко, С. И. Самыгин. – 8-е изд. – Ростов-на-Дону : Феникс, 2022. – 317 с. – (Среднее профессиональное образование). – Текст : непосредственный.

3.2.2 Дополнительная литература

1. Коноваленко, М. Ю. Психология общения: учебник и практикум для СПО / Коноваленко М. Ю.. - 2-е изд., пер. и доп. - Москва : Юрайт, 2020. - 476 с. - ISBN 978-5-534-11060-9. - URL: <https://urait.ru/book/psihologiya-obscheniya-450979> (дата обращения: 28.09.2023). - Текст : электронный.
2. Садовская, В. С. Психология общения: учебник и практикум для СПО / Садовская В. С., Ремизов В. А.. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва : Юрайт, 2021. - 169 с. - ISBN 978-5-534-07046-0. - URL: <https://urait.ru/book/psihologiya-obscheniya-471154> (дата обращения: 28.09.2023). - Текст : электронный.
3. Корягина, Н. А. Психология общения.: учебник и практикум для СПО / Корягина Н. А., Антонова Н. В., Овсянникова С. В.. - Москва : Юрайт, 2021. - 437 с. - ISBN 978-5-534-00962-0. - URL: <https://urait.ru/book/psihologiya-obscheniya-469549> (дата обращения: 28.09.2023). - Текст : электронный.
4. Болотова, А. К. Социальные коммуникации. психология общения: учебник и практикум для СПО / Болотова А. К., Жуков Ю. М., Петровская Л. А.. - 2-е изд., пер. и доп. - Москва : Юрайт, 2021. - 272 с. - ISBN 978-5-534-09111-3. - URL: <https://urait.ru/book/socialnye-kommunikacii-psihologiya-obscheniya-471015> (дата обращения: 28.09.2023). - Текст : электронный.

3.2.3 Методическая литература

1. Психология общения : методические материалы для студентов специальности СПО 38.02.01 @Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)" / Кузбасский государственный технический университет им. Т. Ф. Горбачева ; Кафедра теории и методики профессионального образования, составитель Ж. М. Маслова. - Кемерово : КузГТУ, 2021. - 39 с. - URL: <http://library.kuzstu.ru/meto.php?n=10016> (дата обращения: 28.09.2023). - Текст : электронный.

3.2.4 Интернет ресурсы

Электронные издания (электронные ресурсы)

1. Единое окно доступа к образовательным ресурсам <http://window.edu.ru/>
2. Министерство образования и науки РФ ФГАУ «ФИРО» <http://www.firo.ru/>
3. Портал «Всеобуч»- справочно-информационный образовательный сайт, единое окно доступа к образовательным ресурсам -<http://www.edu-all.ru/>
4. Экономика-правовая библиотека [Электронный ресурс]. — Режим доступа : <http://www.vuzlib.net>.

4. Организация самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа обучающихся осуществляется в объеме, установленном в разделе 2 настоящей программы дисциплины (модуля).

Для самостоятельной работы обучающихся предусмотрены специальные помещения, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" с обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду КузГТУ.

5. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

5.1 Паспорт фонда оценочных средств

№	Наименование разделов дисциплины	Код компетенции	Знания, умения, практический опыт, необходимые для формирования соответствующей компетенции	Форма текущего контроля знаний, умений, практического опыта, необходимых для формирования соответствующей компетенции
---	----------------------------------	-----------------	---	---

1	Тема 1. Введение в учебную дисциплину	OK-01 OK-04 OK-05 OK-06 OK-08	Знания: - цель, структуру и средства общения; - 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 - психологические основы деятельности коллектива; - психологические особенности личности; - роль и ролевые ожидания в общении; - техники и приемы общения, правила слушания; - правила ведения деловой беседы, деловых переговоров, деловых дискуссий; - механизмы взаимопонимания в общении; - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; - особенности конфликтной личности; - нравственные принципы общения. - особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений. - сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по специальности; стандарты антикоррупционного поведения - и последствия его нарушения - основы здорового образа жизни; условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для специальности; средства профилактики перенапряжения 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; - составить план действия; определить необходимые ресурсы; - владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника) - уметь искать необходимую информацию и системно анализировать ее для решения вопросов комфортного сосуществования в группе; - находить разумные решения в конфликтных ситуациях, используя различные виды и средства общения;	Опрос обучающихся по контрольным вопросам, защита отчетов по практическим заданиям, тестирование
2	Тема 2. Коммуникативная функция общения			Опрос обучающихся по контрольным вопросам, защита отчетов по практическим заданиям, тестирование
3	Тема 3. Интерактивная функция общения			Опрос обучающихся по контрольным вопросам, защита отчетов по практическим заданиям, тестирование
4	Тема 4. Перцептивная функция общения			Опрос обучающихся по контрольным вопросам, защита отчетов по практическим заданиям, тестирование
5	Тема 5. Средства общения			Опрос обучающихся по контрольным вопросам, защита отчетов по практическим заданиям, тестирование
6	Тема 6. Роль и ролевые ожидания в общении			Опрос обучающихся по контрольным вопросам, защита отчетов по практическим заданиям, тестирование
7	Тема 7. Понятие конфликта, его виды. Способы управления и разрешения конфликтов			Опрос обучающихся по контрольным вопросам, защита отчетов по практическим заданиям, тестирование

5.2 Типовые контрольные задания или иные материалы

5.2.1 Оценочные средства при текущем контроле

Текущий контроль по темам дисциплины заключается в опросе обучающихся по контрольным вопросам, защите отчетов по практическим заданиям, тестировании.

Опрос по контрольным вопросам:

При проведении текущего контроля обучающимся будет письменно, либо устно задано два вопроса, на которые они должны дать ответы.

Критерии оценивания:

- 90-100 баллов – при правильном и полном ответе на два вопроса;
- 80-89 баллов – при правильном и полном ответе на один из вопросов и правильном, но не полном ответе на другой из вопросов;
- 60-79 баллов – при правильном и неполном ответе только на один из вопросов;
- 0-59 баллов – при отсутствии правильных ответов на вопросы.

Количество баллов	0-59	60-79	80-89	90-100
Шкала оценивания	неуд	удовл	хорошо	отлично

Примерный перечень контрольных вопросов:

Тема 1. Введение в учебную дисциплину

1. Сформулируйте понятие общения.
2. Расскажите о видах общения.
3. Расскажите о роли и ролевых связях.
4. Чем характеризуется дружеское общение?
5. Расскажите о межличностном конфликте.
6. Что такое стереотипизация и идентификация?
7. Расскажите об этапах общения.
8. Как повысить эффективность общения?
9. Что такое закрытые и открытые вопросы?

Тема 2. Коммуникативная функция общения

1. Раскройте сущность личностно-ориентированной модели общения взрослого с ребенком.
2. Докажите, что личностно-ориентированная модель общения эффективна для развития ребенка.
3. Приведите примеры, подтверждающие, что общение — это средство решения учебно-воспитательных задач.
4. Приведите примеры, подтверждающие, что общение — это способ развития коммуникативности.
5. Приведите примеры, подтверждающие, что общение — это средство, позволяющее вступить в контакт и разрешать конфликты.
6. Приведите примеры, подтверждающие, что общение — это процесс развития индивидуальности ребенка.
7. Приведите примеры, подтверждающие, что общение — это средство изучения друг друга общающимися.
8. Приведите примеры, подтверждающие, что общение — это средство воздействия друг на друга в процессе взаимодействия.
9. Охарактеризуйте общение во взаимодействии трех основных его сторон.

Тема 3. Интерактивная функция общения

1. В чем заключается двойственность природы мимики, какие признаки имеют основную познавательную нагрузку?
2. Каковы особенности пантомимики? Приведите примеры.

3. Раскройте сущность позиций общения и их влияние на психику ребенка.
4. Раскройте сущность дистанции общения и ее влияние на психику ребенка.
5. Раскройте сущность «пространства» общения и его влияния на психику ребенка.
6. Почему взрослый должен обеспечивать правильные позиции, дистанции, пространства общения? Приведите примеры.
7. Охарактеризуйте общение как межличностное взаимодействие.
8. Раскройте и приведите примеры способов взаимодействия.
9. В чем принципиальное отличие внушения от убеждения?
10. В чем принципиальное отличие убеждения от морализования?

Тема 4. Перцептивная функция общения

1. Раскройте психологическую сущность внушения.
2. Раскройте перцептивную сторону общения.
3. Охарактеризуйте самооценку, ее влияние на психическое развитие ребенка.
4. Раскройте механизмы межличностного взаимодействия.
5. Раскройте механизм идентификации.
6. Раскройте механизм эмпатии.
7. Раскройте механизм рефлексии.
8. Раскройте механизм стереотипизации.

Тема 5. Средства общения

1. Публичная речь: условия успеха.
2. Эффективное слушание и эффективное чтение.
3. Соотношение понятий «коммуникация» и «общение». Основные функции общения.
4. Проблемы внутриличностной коммуникации.
5. Межличностная коммуникация: особенности, аксиомы, стили.
6. Диалогическая коммуникация: особенности и характеристика.
7. Манипулирование в межличностной коммуникации: характеристика и возможности противодействия.
8. Основные теории межличностной коммуникации.
9. Условия эффективной межличностной коммуникации.
10. Сущность, условия и виды массовой коммуникации.

Тема 6. Роль и ролевые ожидания в общении

1. Ролевое поведение.
2. Социально-психологические установки, эффекты (первичности, бумеранга, ореола, новизны).
3. Убеждение как способ организованного воздействия на психику человека.
4. Структура и специфика убеждения.
5. Особенности социальных стереотипов.
6. Виды и приемы манипулирования.

Тема 7. Понятие конфликта, его виды. Способы управления и разрешения конфликтов

1. Природа конфликтов.
2. Виды, причины возникновения, динамика развития.
3. Виды и техники слушания. Приемы активного слушания.
4. Правила ведения беседы.
5. Методы разрешения конфликтов.

Отчеты по практическим заданиям (далее - задания):

Процедура защиты отчетов по заданиям:

Оценочными средствами для текущего контроля по защите отчетов являются контрольные вопросы.

Обучающимся будет устно задано два вопроса, на которые они должны дать ответы.

Критерии оценивания:

- 90-100 баллов - при правильном и полном ответе на два вопроса;

- 80-89 баллов - при правильном и полном ответе на один из вопросов и правильном, но не

полноответе на другой из вопросов;

- 60-79 баллов - при правильном и неполном ответе только на один из вопросов;

- 0-59 баллов - при отсутствии правильных ответов на вопросы.

Количество баллов	0-59	60-79	80-89	90-100
Шкала оценивания	неуд	удовл	хорошо	отлично

Задание к практическому занятию 1.1

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

1. Нравится ли вам оживление и суета вокруг вас?
2. Часто ли у вас бывает беспокойное чувство, что вам что-нибудь хочется, а вы не знаете что?
3. Вы из тех людей, которые не лезут за словом в карман?
4. Чувствуете ли вы себя иногда счастливым, а иногда печальным без какой-либо причины?
5. Держитесь ли вы обычно в тени на вечеринках или в компании?
6. Всегда ли в детстве вы делали немедленно и безропотно то, что вам приказывали?
7. Бывает ли у вас иногда дурное настроение?
8. Когда вас втягивают в ссору, предпочитаете ли вы отмолчаться, надеясь, что все обойдется?
9. Легко ли вы поддаетесь переменам настроения?
10. Нравится ли вам находиться среди людей?
11. Часто ли вы теряли сон из-за своих тревог?
12. Упрямитесь ли вы иногда?
13. Могли бы вы назвать себя бесчестным?
14. Часто ли вам приходят хорошие мысли слишком поздно?
15. Предпочитаете ли вы работать в одиночестве?
16. Часто ли вы чувствуете себя апатичным и усталым без серьезной причины?
17. Вы по натуре живой человек?
18. Смеетесь ли вы иногда над неприличными шутками?
19. Часто ли вам что-то так надоедает, что вы чувствуете себя «сытым по горло»?
20. Чувствуете ли вы себя неловко в какой-либо одежде, кроме повседневной?
21. Часто ли ваши мысли отвлекаются, когда вы пытаетесь сосредоточиться на чем-то?
22. Можете ли вы быстро выразить ваши мысли словами?
23. Часто ли вы бываете погружены в свои мысли?
24. Полностью ли вы свободны от всяких предрассудков?
25. Нравятся ли вам первоапрельские шутки?
26. Часто ли вы думаете о своей работе?
27. Очень ли вы любите вкусно поесть?
28. Нуждаетесь ли вы в дружески расположенном человеке, чтобы выговориться, когда вы раздражены?
29. Очень ли вам неприятно брать займы или продавать что-нибудь, когда вы нуждаетесь в деньгах?
30. Хвастаетесь ли вы иногда?
31. Очень ли вы чувствительны к некоторым вещам?
32. Предпочли бы вы остаться в одиночестве дома, чем пойти на скучную вечеринку?
33. Бываете ли вы иногда беспокойными настолько, что не можете долго усидеть на месте?
34. Склонны ли вы планировать свои дела тщательно и раньше чем следовало бы?
35. Бывают ли у вас головокружения?
36. Всегда ли вы отвечаете на письма сразу после прочтения?
37. Справляетесь ли вы с делом лучше, обдумав его самостоятельно, а не обсуждая с другими?
38. Бывает ли у вас когда-либо одышка, даже если вы не делали никакой тяжелой работы?
39. Можно ли сказать, что вы человек, которого не волнует, чтобы все было именно так, как нужно?
40. Беспокоят ли вас ваши нервы?
41. Предпочитаете ли вы больше строить планы, чем действовать?

42. Откладываете ли вы иногда на завтра то, что должны сделать сегодня?
43. Нервничаете ли вы в местах, подобных лифту, метро, туннелю?
44. При знакомстве вы обычно первыми проявляете инициативу?
45. Бывают ли у вас сильные головные боли?
46. Считаете ли вы обычно, что все само собой уладится и придет в норму?
47. Трудно ли вам заснуть ночью?
48. Лгали ли вы когда-нибудь в своей жизни?
49. Говорите ли вы иногда первое, что придет в голову?
50. Долго ли вы переживаете после случившегося конфуза?
51. Замкнуты ли вы обычно со всеми, кроме близких друзей?
52. Часто ли с вами случаются неприятности?
53. Любите ли вы рассказывать истории друзьям?
54. Предпочитаете ли вы больше выигрывать, чем проигрывать?
55. Часто ли вы чувствуете себя неловко в обществе людей выше вас по положению?
56. Когда обстоятельства против вас, обычно вы думаете тем не менее, что стоит еще что-либо предпринять?
57. Часто ли у вас сосет под ложечкой перед важным делом?

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

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

«Шкала лжи»: «да» (+): 6, 24, 36; «нет» (-): 12, 18, 30, 42, 48, 54.

Ответы, совпадающие с ключом, оцениваются в 1 балл.

Интерпретация результатов. При анализе результатов следует придерживаться следующих ориентиров. Экстраверсия: больше 19 - яркий экстраверт, больше 15 - экстраверт, 12 - среднее значение, меньше 9 - интроверт, меньше 5 - глубокий интроверт. Нейротизм: больше 19 - очень высокий уровень нейротизма, больше 14 - высокий уровень нейротизма, 9 - 13 - среднее значение, меньше 7 - низкий уровень нейротизма. Ложь: больше 4 - неискренность в ответах, свидетельствующая также о некоторой демонстративности поведения и ориентированности испытуемого на социальное одобрение, меньше 4 - норма.

Практическое занятие 1.2

Порядок выполнения. Начертить таблицу 15 см X 15 см (по образцу). Продолжите фразу, выбрав один из четырех вариантов: А, Б, В или Г, - и отметьте его в бланке. Сосчитать цифры по столбцам и записать их в итоговой строке таблицы. Постройте восьмигранник, отложив на каждой из восьми осей число баллов и соединив полученные точки линиями. Соедините последовательно полученные точки на графике. Это профиль вашего характера. Внимательно прочитайте описание типа. Перепишите характеристику в отчет (то с чем согласны).

Содержание отчета. 1. Таблица. 2. График «Профиль характера». 3. Определение характера. 4. Описание типа (название и характеристика - то с чем согласны). 5. Вывод

Инструкция. Продолжите фразу, выбрав один из четырех вариантов:

А, Б, В или Г, - и отметьте его в бланке.

	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII
1	А	Б		В	Г			
2		А	Б	В	Г			
3	А	Б		В			Г	
4	А	Б	В	Г				
5		А	Б	В			Г	
6		А		Б	В	Г		
7	А	Б	В			Г		
8		А	Б	В	Г			
9	А	Б	В		Г			
10	А	Б	В	Г				
11	А	Б	В				Г	
12				А	Б	В	Г	

	А	Б	В			Г
13						
14		А	Б	В	Г	
15	А	Б	В	Г		
16	А	Б			В	Г
17	А	Б	В			Г
18	А	Б	В	Г		
19	А	Б	В	Г		
20	А			Б	В	Г
21	А	Б	В	Г		
22	А	Б		В	Г	
23		А	Б	В		Г
24	А	Б		В		Г

1. Знакомясь с людьми, я ловлю себя на мысли, что тут же забываю их имена. А) часто, Б) редко, В) нет, потому что записываю их, Г) я не думаю об этом
2. Для меня очень важно, чтобы меня окружали люди. А) душевные, Б) ответственные, В) жизнерадостные, Г) дисциплинированные
3. В большой веселой компании А) я люблю быть в центре внимания, Б) я чувствую себя неуютно, В) я обычно скучаю, Г) я с трудом подыскиваю тему для разговора
4. Публичные выступления для меня – это А) возможность показать себя и свои способности, Б) большой стресс, В) возможность донести до слушателей свои идеи, Г) форма общения
5. В любом коллективе важнее всего А) отсутствие конфликтов, Б) работа на результат, В) дисциплина, Г) возможность работать творчески
6. Нового человека я обычно воспринимаю А) с доброжелательным интересом, Б) как потенциального союзника, В) как потенциального соперника, Г) нейтрально
7. Если мне нужно купить что-то из одежды, я выберу А) самую модную вещь, Б) что-нибудь неброское, В) классический костюм, Г) удобную и практичную одежду
8. Мой любимый жанр кино А) мелодрама, Б) документальное кино, В) боевик, Г) фэнтези
9. Мне хотелось бы провести каникулы или отпуск А) в какой-нибудь экзотической стране, Б) в тихом, уединенном месте, В) вместе с близкими людьми, Г) путешествуя в компании друзей
10. Мне кажется, что я трачу слишком много времени А) на себя, Б) на других людей, В) на работу, учебу, Г) на развлечения
11. Когда я прихожу в магазин, то я А) долго не могу выбрать из массы однотипных товаров, Б) точно знаю, что должен купить, В) сравниваю и оцениваю товар, прежде чем сделать покупку, Г) беру то, что попадает под руку
12. Если бы я был миллионером, то А) приумножил бы свое богатство, Б) ни в чем бы себе не отказывал, В) не стал бы сорить деньгами, Г) поддерживал бы проекты, связанные с наукой или искусством
13. Я предпочитаю работу, на которой есть возможность А) общаться с известными людьми, Б) ни за что не отвечать, В) принимать ответственные решения, Г) решать творческие задачи
14. Меня привлекает работа, требующая А) способности соперничать с людьми, Б) точности и аккуратности в ведении дел, В) навыков общения с самыми разными людьми, Г) силы и решительности
15. Мне ближе высказывание А) «Лучшее – враг хорошего», Б) «Цель оправдывает средства», В) «Доверяй, но проверяй», Г) «Бери от жизни все»
16. Меня привлекает работа А) аниматора, Б) врача, В) военного, Г) ученого
17. Окружающие чаще считают меня А) идеальным исполнителем, Б) хорошим организатором, В) душой компании, Г) генератором идей
18. Моя главная черта – это А) стремление нравиться, Б) сочувствие, В) пунктуальность, Г) вспыльчивость
19. Главное в жизни А) слава, Б) любовь, В) власть, Г) порядок
20. Меня часто А) беспокоит завтрашний день, Б) переполняет энергия, В) раздражают всякие мелочи, Г) посещают интересные идеи
21. Мне трудно А) принимать решения, Б) учитывать интересы других людей, В) отступать от инструкции, Г) контролировать свои эмоции
22. День рождения для меня – это возможность А) напомнить о себе, Б) задуматься о своей

жизни, В) повеселиться с друзьями, Г) получить подарки

23. В профессиональном плане меня больше привлекает А) медицина и образование, Б) управление и бизнес, В) контроль и оценка, Г) искусство и наука

24. При выборе одежды я, скорее А) выберу цвета, модные в этом сезоне, Б) предпочту темные тона или оттенки серого, В) выберу яркие, насыщенные цвета, Г) вообще не обращаю внимания на ее цвет

Обработка результатов. Подсчитайте число отмеченных букв А и Б в каждом столбце и запишите результаты в нижних клетках бланка. 10-12 баллов – ярко выраженный тип. 7-9 баллов – выраженный тип. 4-6 баллов – слабо выраженный тип. 0-3 балла – тип не выражен. Постройте восьмигранник, отложив на каждой из восьми осей число баллов соответствующих столбцам: I - демонстративный, II - тревожный, III - эмотивный, IV - целеустремленный, V - педантичный, VI - гипертимный, VII - импульсивный, VIII - оригинальный. Полученная фигура соответствует вашему «профилю характера. Чем ближе фигура к правильному восьмиграннику, тем гармоничнее ваш характер.

Практическое занятие 2.1.

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 16 вопросов отвечайте быстро и однозначно: «да», «нет», «иногда».

1. Вам предстоит личная или деловая встреча. Выбивает ли вас ее ожидание из колеи?
2. Вызывает ли смятение и 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 вы никогда не были. 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 напомнить знакомому, что он забыл вернуть деньги, которые занял несколько месяцев назад?
9. В кафе или столовой вам подали явно недоброкачественное блюдо. Промолчите ли вы, лишь рассерженно 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, где бы она не была. Предпочитаете ли вы отказаться от своего намерения или встанете в хвост, и будете томиться в ожидании?
12. Бойтесь ли вы участвовать в какой-либо комиссии по рассмотрению конфликтных ситуаций?
13. У вас есть собственное мнение, и вы других не приемлете. Это так?
14. Услышав где-либо явно ошибочную точку зрения по хорошо известному вопросу, предпочитаете ли вы промолчать и не ступать в спор?
15. Вызывает ли у вас досаду чья-либо просьба помочь разобраться в том или ином служебном вопросе или учебной теме?
16. Охотнее ли вы излагаете свою точку зрения (мнение, опрос) в письменной форме, чем в устной?

Оценка результатов: «да» - 2 балла, «иногда» - 1 балл, «нет» - 0 баллов.

Ваш уровень общительности. 30 - 32 очка – 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 сами себя. 25 - 29 очков – 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. 19 - 24 очка – 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. 14 - 18 очков – у вас нормальная коммуникабельность. Вы любознательны, охотно слушаете собеседника, достаточно терпеливы в общении с другими, отстаиваете спокойно свою точку зрения, в то же время не любите шумных компаний, а многословие вызывает у вас раздражение. 9 - 13 – вы весьма общительны, любопытны, 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. 4 - 8 очков - вы, должно быть «рубаха - парень». Общительность бьет из вас ключом, вы всегда в курсе всех дел, охотно принимаете участие во всех дискуссиях, охотно берете слово, по любому поводу, беретесь за любое дело, хотя не всегда можете успешно довести его до конца. По этой причине коллеги относятся к вам с некоторой опаской и сомнениями. 3 очка 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. Подумайте над этим.

Практическое занятие 2.2.

Оцените, свойственны ли вам следующие особенности, согласны ли вы с утверждениями.

1. У меня есть привычка внимательно изучать лица и поведение людей, чтобы понять их характер, наклонности, способности.
2. Если окружающие проявляют признаки нервозности, я обычно остаюсь спокойным.
3. Я больше доверяю доводам своего рассудка, чем интуиции.
4. Я считаю более уместным для себя интересоваться домашними проблемами однокурсников (однорукппников).
5. Я могу легко войти в доверие к человеку, если потребуется.
6. Обычно я с впервой же встречи угадываю «родственную душу» в новом человеке.
7. Я из любопытства обычно завожу разговор о жизни, работе, политике со случайными попутчиками в поезде.
8. Я теряю душевное равновесие, если окружающие чем-то угнетены.
9. Моя интуиция - более надежное средство понимания окружающих, чем знания и опыт.
10. Проявлять любопытство к внутреннему миру другого человека - бестактно.
11. Часто своими словами я обижаю близких мне людей, не замечая этого.
12. Я легко могу представить себя каким-то животным, ощутить его повадки и состояния.
13. Я редко рассуждаю о причинах поступков людей, которые имеют ко мне непосредственное отношение.
14. Я редко принимаю к сердцу проблемы своих друзей.
15. Обычно за несколько дней я чувствую: что-то должно случиться с близким мне человеком, и ожидания оправдаются.
16. В общении с деловыми партнерами обычно стараюсь избегать разговоров о личном.
17. Иногда близкие упрекают меня в черствости, невнимании к ним.
18. Мне легко удается копировать интонацию, мимику людей, подражая людям.
19. Мой любопытный взгляд часто смущает новых друзей.
20. Чужой смех обычно заражает меня.
21. Часто, действуя наугад, ч тем не менее нахожу правильный подход к человеку.
22. Плакать от счастья глупо.
23. Я способен полностью слиться с любимым человеком, как бы растворившись в нем.
24. Мне редко встречаются люди, которых я бы понимал с полуслова, без лишних слов.
25. Я невольно или из-за любопытства часто подслушиваю разговоры посторонних людей.
26. Я могу оставаться спокойным, даже если все вокруг меня волнуются.
27. Мне проще подсознательно почувствовать сущность человека, чем понять его, «разложив по полочкам».
28. Я спокойно отношусь к мелким неприятностям, которые случаются у кого-либо из членов семьи.
29. Мне было бы трудно душевно, доверительно беседовать с настороженным, замкнутым человеком.
30. У меня творческая натура - поэтическая, художественная, артистичная.
31. Я без особого любопытства выслушиваю исповеди новых знакомых.
32. Я расстраиваюсь, когда вижу плачущего человека.
33. Мое мышление больше отличается конкретностью, строгостью, последовательностью, чем интуицией.
34. Когда друзья начинают говорить о своих неприятностях, я предпочитаю перевести разговор на другую тему.
35. Если я вижу, что у кого-то из близких плохо на душе, то обычно воздерживаюсь от вопросов.
36. Мне трудно понять, почему пустяки могут так сильно огорчать людей.

Обработка результатов. Подсчитывается число совпадений ваших ответов по ключу по каждой шкале, а затем определяется суммарная оценка. Рациональный канал эмпатии: +1, +7, - 13, +19, + 25, - 31. Эмоциональный канал эмпатии: - 2, +8, -14, + 20, - 26, +32. Интуитивный канал эмпатии: - 3, +9,

+15, +21, +27, - 33. Установки, способствующие эмпатии: +4, - 10, - 16, - 22, - 28, - 34. Проникающая способность к эмпатии: +5, - 1, - 17, - 23, - 29, - 35. Идентификация в эмпатии: +6, +12, +18, - 24, +30, - 36. Оценки каждого параметра могут варьироваться от 0 до 6 баллов и указывают на значимость конкретного параметра в структуре эмпатии.

Рациональный канал эмпатии характеризует направленность внимания, восприятия и мышления человека на понимание сущности любого другого человека, на его состояние, проблемы и поведение. Это спонтанный интерес к другому, открывающий шлюзы эмоционального и интуитивного отражения партнера. Эмоциональный канал эмпатии фиксирует способность эмпатирующего входить в эмоциональный резонанс с окружающими - сопереживать, сочувствовать. Эмоциональная отзывчивость становится средством вхождения в энергетическое поле партнера. Понять внутренний мир другого человека, прогнозировать его поведение и эффективно воздействовать возможно только в том случае, если произошла энергетическая подстройка к партнеру. Соучастие и сопереживание выполняет роль связующего звена между людьми. Интуитивный канал эмпатии позволяет человеку предвидеть поведение партнеров, действовать в условиях дефицита исходной информации о них, опираясь на опыт, хранящийся в подсознании. На уровне интуиции замыкаются и обобщаются различные сведения о партнерах.

Установки, способствующие или препятствующие эмпатии. Эффективность эмпатии снижается, если человек старается избегать личных контактов, считает неуместным проявлять любопытство к другой личности, убедил себя спокойно относиться к переживаниям и проблемам окружающих. Подобные умозрения резко ограничивают диапазон эмоциональной отзывчивости и эмпатического восприятия. Проникающая способность к эмпатии расценивается как важное коммуникативное свойство человека, позволяющее создавать атмосферу открытости, доверительности, задушевности. Расслабление партнера содействует эмпатии, а атмосфера напряженности, неестественности, подозрительности препятствует раскрытию и эмпатическому постижению. Идентификация - важное условие успешной эмпатии. Это умение понять другого на основе сопереживаний, постановки себя на место партнера. В основе идентификации легкость, подвижность и гибкость эмоций, способность к подражанию. Шкальные оценки выполняют вспомогательную роль в интерпретации основного показателя - уровня эмпатии. Суммарный показатель может изменяться от 0 до 36 баллов. По предварительным данным, считают: 30 баллов и выше - очень высокий уровень эмпатии. 29 - 22 - средний уровень эмпатии, 21 - 15 - уровень ниже среднего, Менее 14 - очень низкий.

Практическое занятие 3.1.

Из предлагаемых ответов на вопросы выберите подходящий вариант.

1. Как вы реагируете на критику? а) как правило, критика меня глубоко обижает; б) критику обычно принимаю глубоко к сердцу; в) пытаюсь учесть, если критика справедлива; г) на критику обычно не обращаю внимания

2. Верите ли вы людям? а) придерживаюсь того мнения, что лучше никому не верить; б) людям почти не верю; в) я верю, людям, когда нет особых оснований для недоверия; г) обычно я доверяю всем людям без разбора.

3. Вы умеете бороться за свою точку зрения? а) я всегда упорно отстаиваю свои взгляды; б) отстаиваю свои взгляды лишь тогда, когда полностью убежден, что прав; в) скорее уступлю, чем буду энергично отстаивать свои взгляды; г) предпочитаю отказаться от своих взглядов, чем из-за них конфликтовать.

4. Вы предпочитаете руководить или подчиняться? а) в любом деле люблю руководить сам; б) люблю, как руководить, так и быть руководимым; в) охотно работаю под чьим-либо руководством; г) как правило, предпочитаю работать под чьим-нибудь руководством и ответственность передаю ему

5. Если вас кто-то обидел... а) стараюсь отплатить тем же. б) боюсь мстить из-за дальнейших последствий; в) считаю месть лишним, ненужным усилием; г) если меня кто-то обидел - обиду быстро забываю.

6. Вас попытались обойти в очереди... а) способен того человека вышвырнуть вон; б) ругаюсь, но если только ругаются другие; в) молчу, хотя возмущен; г) предпочитаю отступить, в ссору не вникаю;

7. Просто ли вас «выбить из колеи»? а) я легко расстраиваюсь по самым незначительным вопросам; б) я расстраиваюсь, когда на то есть уважительные причины; в) расстраиваюсь редко и только по серьезным причинам; г) меня мало что расстраивает.

8. Вы «лед» или «пламя»? а) я горяч и вспыльчив; б) не очень вспыльчив; в) скорее спокоен, чем вспыльчив; г) я вполне спокойный человек.

9. Легко ли вам говорить правду? а) я всегда говорю то, что думаю, прямо в глаза; б) бывает, что я могу сказать все, что я думаю; в) говорю обдуманно, лишь после размышления; г) я не раз взвешиваю свои слова, прежде чем что-нибудь сказать.

В зависимости от варианта ответа поставьте за а) 1 балл, за б) – 2, за в) – 3, за г) – 4 балла. Суммируйте результаты.

От 9 до 19 баллов. Вы человек тяжелый в общении, подчас идете на конфликт не ради дела, а «из-за принципа». Возможно, вы, не признаваясь самому себе, испытываете удовлетворение, давая волю своим эмоциям и наблюдая, как разгораются страсти вокруг вас. Иногда о вас люди говорят: «Борец за правду», «Смелый, не боишься критиковать недостатки», Но, прислушайтесь к мнению других: «Побереги свои нервы и нервы окружающих», «Твою бы энергию да в мирных целях». Признавайтесь себе честно, так ли велика польза от вашей борьбы за справедливость?

От 20 до 25 баллов. Эта сумма позволяет считать вас человеком уживчивым, общительным, покладистым, способным противостоять обострениям отношений в группе.

От 26 до 34 баллов. Вы едва ли являетесь источником конфликта. Однако общение с вами немногим доставляет удовольствие, поскольку не интересен тот человек, который всегда и во всем со всеми соглашается. К тому же пассивность, стремление уйти в сторону невольно делает вас косвенным виновником конфликтных ситуаций.

Практическое занятие 3.2.

Внимательно прочитайте утверждения и выберите те варианты утверждений, которые соответствуют вашим взглядам на конфликтную ситуацию.

1. А. Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса. Б. Чем обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, с чем мы оба не согласны.

2. А. Я стараюсь найти компромиссное решение. Б. Я пытаюсь уладить дело с учетом интересов другого и моих собственных.

3. А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего. Б. Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.

4. А. Я стараюсь найти компромиссное решение. Б. Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.

5. А. Улаживая спорную ситуацию, я все время стараюсь найти поддержку у другого. Б. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности,

6. А. Я пытаюсь избежать возникновения неприятностей для себя. Б. Я стараюсь добиться своего.

7. А. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно. Б. Я считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться другого.

8. А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего. Б. Я первым делом стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы.

9. А. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий. Б. Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.

10. А. Я твердо стремлюсь достичь своего. Б. Я пытаюсь найти компромиссное решение.

11. А. Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы. Б. Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.

12. А. Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры. Б. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.

13. А. Я предлагаю среднюю позицию. Б. Я настаиваю, чтобы было сделано по-моему.

14. А. Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах. Б. Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.

15. А. Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения. Б. Я стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряженности.

16. А. Я стараюсь не задеть чувств другого. Б. Я пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.

17. А. Обычно я настойчиво стараюсь добиться своего. Б. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

18. А. Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем. Б. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.

19. А. Первым делом я стараюсь ясно определить то, и чем состоят все затронутые интересы и спорные, вопросы. Б. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.

20. А. Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия. Б. Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих.

21. А. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого. Б. Я всегда

склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.

22. А. Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей позицией и точкой зрения другого человека. Б. Я отстаиваю свои желания.

23. А. Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас. Б. Иногда я представляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

24. А. Если позиция другого кажется ему очень важной, я постараюсь пойти навстречу его желаниям. Б. Я стараюсь убедить другого прийти к компромиссу.

25. А. Я пытаюсь доказать другому логику и преимущества моих взглядов. Б. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.

26. А. Я предлагаю среднюю позицию, Б. Я почти всегда озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.

27. А. Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры. Б. Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.

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

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

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

Количество баллов, набранных индивидом по каждой шкале, дает представление о выраженности у него тенденции к проявлению соответствующих форм поведения в конфликтных ситуациях.

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

Практическое занятие 3.3.

Каждому члену группы предлагается продемонстрировать в заданной ситуации неуверенный, уверенный и агрессивный типы ответов. Ситуации можно предложить следующие: Друг разговаривает с вами, а вы хотите уйти. Ваш товарищ устроил вам встречу с незнакомым человеком, не предупредив вас. Люди, сидящие сзади вас в кинотеатре, мешают вам громким разговором. Ваш сосед отвлекает вас от интересного выступления, задавая глупые, на ваш взгляд, вопросы. Учитель говорит, что ваша прическа не соответствует внешнему виду ученика. Друг просит вас одолжить ему вашу какую-либо дорогостоящую вещь, а вы считаете его человеком не аккуратным, не совсем ответственным. Для каждого участника используется только одна ситуация. Можно разыграть данные ситуации в парах. Группа должна обсудить ответ каждого участника.

Практическое занятие 4.1.

Группа садится по кругу. Для выполнения этого упражнения мы создадим пары. Пусть каждая пара займет место так, чтобы никому при этом не мешать. Вам дается 6 минут для беседы. Тренер может предложить для обсуждения связанные с контекстом группы или нейтральные темы. В ходе беседы мы будем менять положение, не прекращая разговора. Сейчас давайте повернемся друг к другу спиной и начнем беседу. Участники 1,5 минуты беседуют, сидя спиной друг к другу, по 1,5 минуты—один сидя, другой стоя наоборот (лицом друг к другу), 1,5 минуты—сидя лицом друг к другу. При обсуждении упражнения тренер может задать вопросы о том, в каком положении ведение беседы было наиболее трудным, сложным, а в каком наиболее комфортным. Можно обсудить способы, как перейти из сложного положения в комфортное в различных жизненных ситуациях.

Практическое занятие 4.2.

1. Конфликт произошел между молодым преподавателем и студентом первого курса, Игорем К., вспыльчивым молодым человеком из неблагополучной семьи, не пользующимся авторитетом в группе. Шел урок, преподаватель огласила оценки за контрольную работу, выполненную на предыдущем занятии. Игорю К. показалось, что преподаватель намеренно ему занизила оценку. Он грубо обозвал преподавателя и вышел из кабинета, хлопнув дверью. Преподаватель велела передать Игорю, чтобы он на урок не являлся. Она вызывает родителей к заведующему отделением. Как вы считаете, правильно ли поступил преподаватель? Как бы поступили вы, и какие действия предприняли бы на месте преподавателя и студента?

2. Наташа и Антон женаты уже год. Любовь у них возникла с первого взгляда. Супруги проживают в своей квартире. В пятницу Антон пришел домой в 13.40. Он съел суп, который

приготовила Наташа, и стал смотреть телевизор. Наташа пришла домой поздно, т.к. занятия у нее были во вторую смену (утром она прибралась дома и приготовила обед). Она очень устала и проголодалась, но ужина не было, посуда была грязная... На вопрос Наташи: «А где обед, который я приготовила, и почему ты не вымыл посуду?», Антон ответил: «Сама бродишь, где попало, вечно дома есть нечего...». Как бы вы поступили на месте Наташи? Как бы вы поступили на месте Антона?

3. Студенты Сергей А. и Антон В. (2 курс) проживают в общежитии в одной комнате с первокурсником Иваном И. Поселившись вместе, они договорились об очередности при приготовлении ужина и уборки комнаты. Иван очень часто ездит домой и обычно в дежурство. В очередной раз Иван уехал домой, не предупредив Сергея и Антона. Те пришли домой после 6 пары, которая закончилась в 18.50. Но Иван ужин не приготовил и деньги на продукты у парней закончились. Как действовать Сергею и Антону? Что делать Ивану?

4. Мама торопится закончить приготовления к приему гостей. Неожиданно обнаруживается, что в доме нет хлеба. Она просит Алену сходить в магазин. Но у той скоро начало занятий танцами, и она не хочет опаздывать. Мама просит «войти в ее положение», дочка делает то же. Одна настаивает, другая не уступает. Страсти накаляются... Как вы считаете, права ли мама? Как вы поступили, и какие действия предприняли бы на месте мамы и Алены?

Практическое занятие 4.3.

Разыграйте ситуацию и оцените поведение участников. Попробуйте спрогнозировать последствия этого инцидента. Покажите стратегию поведения в конфликтной ситуации. Объясните, эффективно ли это в данном случае?

1. «Грамотные стали»

Покупатель - Почему вы продаете стограммовые упаковки майонеза по цене двухсотграммовых? Продавец - С чего вы взяли? Покупатель - Ну вот же, на ценнике написано — вес 200 г, цена 10 рублей. А упаковки стограммовые. Я вчера купила, думала, вы ошиблись. А сейчас вижу, что вы просто ценники перепутали. Продавец - Ничего мы не перепутали. За сколько надо, за столько и продаем. А не нравится — идите в другой магазин, поищите подешевле. Грамотные стали!!!!

2. «Только не надо нас пугать»

Преподаватель - Я пригласил вас, чтобы выяснить, почему ваш сын пропускает уроки литературы. Мама студента - А что ему делать на ваших уроках? Толстого и Достоевского читать? Вы знаете, что он у меня изучает специальные дисциплины, будет учиться в УрГУПСе, а потом будет работать начальником. Пусть он лучше поспит лишний часок или погуляет. Преподаватель - Но вы понимаете, что оценка по литературе в дипломе будет стоять не за его успехи в спецдисциплинах. Он получит то, что заслуживает. Мама ученика. - Ой, только не надо нас пугать. Думаете, на вас управа не найдется?

3. «Вас никто здесь не держит»

Представитель рабочих - Я пришел к вам от имени трудового коллектива, чтобы выяснить, почему нам третий месяц не платят зарплату? Начальник - Мне очень жаль, но денег нет — предприятие, которому мы поставляем нашу продукцию, обанкротилось. Представитель рабочих - Но администрация предприятия исправно получает зарплату, вы недавно поменяли мебель в офисе и приобрели новую иномарку. Начальник - Эти средства взяты не из фонда заработной платы. Представитель рабочих - Нам все равно, из каких фондов вы нам заплатите, — верните наши деньги. Если бы не школьные завтраки, наши дети падали бы в голодные обмороки. Начальник - ООО Я же сказал вам, что денег пока нет. И неизвестно, будут ли вообще. Не хотите ждать — вас никто здесь не держит. Тогда точно ничего не получите.

4. «Спор из-за телевизора»

Сын — заядлый болельщик, и он рассчитывает посмотреть трансляцию футбольного матча. Мама настроена на очередную серию зарубежного фильма. Разгорается спор. Мама - Я никак не могу пропустить серию, ведь я весь день ее ждала! Сын - Я тоже никак не могу отказаться от матча - я ждал его еще дольше! Мама - Обойдешься! Лучше садись за уроки! Сын - Да твои сериалы надоели, завтра ты все равно поймешь, что было в этой серии, там всегда одно и то же!

Практическое занятие 5.1.

Процедура тренингового занятия направлена на развитие коммуникативной компетенции. Один участник рассказывает историю, при этом не заканчивая фразы; другие - делают это вместо него. Содержание: ведущий вызывает четыре добровольцев. Они отсаживаются несколько в стороне от основной группы. Одному из добровольцев ведущий предлагает сделать рассказ о чем-то, что произошло как-то с ним в реальной жизни. При этом существует одно условие: каждое свое предложение рассказчик не заканчивает. Вместо него это делают трое других участников (по очереди). Интрига состоит в том, что в конце рассказа рассказчик выбирает из трех того, кто, на его

взгляд, был ближе всего к тому, что хотел сказать он сам. После нескольких таких рассказов проводится обсуждение: - Каким образом можно догадаться о том, что не договорил собеседник?

Практическое занятие 5.2.

Участники разбиваются на пары и решают, кто говорящий, а кто слушающий. Затем ведущий сообщает, что задачей слушающих будет внимательное выслушивание в течение 2-3 мин "очень скучного рассказа". Затем ведущий отзывает в сторону будущих "рассказчиков", якобы для того, чтобы проинструктировать их, как сделать рассказ "очень скучным". На самом деле дает разъяснения (так, чтобы "слушающие" не слышали этого), что суть не в степени скучности рассказа, а в том, чтобы рассказывающий фиксировал типичные реакции слушающих. Для этого рассказчику рекомендуется после минутного отрезка речи сделать в удобный момент паузу и продолжить рассказ после получения какой-либо реакции слушающих (кивок, жест, слова и т.д.). Если в течение 7-10 сек. выраженная реакция отсутствует, следует продолжить рассказ в течение еще одной минуты и опять прерваться и запомнить следующую реакцию слушающего. На этом упражнение прекращается. Всем членам группы раскрывается действительное содержание инструкции и цель упражнения. Рассказчиков просят держать в памяти содержание реакции слушающих (классифицировав видимое отсутствие реакций как "глухое молчание"). Ведущий приводит список наиболее типичных приемов слушания, называя их, и давая необходимые пояснения.

Практическое занятие 6.1.

Члены группы рассаживаются по кругу, у каждого заготовлены бумага и карандаш. В начале игры тренер говорит: «Мы часто хотим быть точно такими же, как остальные, и страдаем, чувствуя, что отличаемся от других. Иногда действительно хорошо, когда мы - как все, но не менее важна и наша индивидуальность. Ее можно и нужно ценить». Далее тренер предлагает каждому игроку написать о каких-то трех признаках, которые отличают его от всех остальных членов группы. Это может быть признание своих очевидных достоинств или талантов, жизненных принципов и т.п. В любом случае информация должна носить позитивный характер. Тренер может привести свои примеры, чтобы участникам было понятно, что от них хотят. Участники записывают свои имена и выполняют задание (3 минуты). Тренер должен предупредить участников, что соберет записи и зачитает их, а члены группы будут отгадывать, кто является автором тех или иных утверждений. Далее тренер собирает листочки и читает текст. Игроки угадывают, кем он написан. Если автора не удастся "вычислить", он должен назваться сам.

Практическое занятие 7.1.

Из группы выбирается одна «мышь», все остальные становятся «котами». Каждый «кот» получает бумажку со своим именем, одного из них зовут Леопольдом, а всех остальных - прочими кошачьими именами, например, Василием, Муркой и т.д. При этом Леопольдом может стать участник любого пола, и тренер подчеркивает это группе. Тренер напоминает группе сюжет мультфильма про Леопольда. В этом мультфильме дружелюбный и безобидный кот Леопольд пытается подружиться с мышами, которые постоянно устраивают ему постоянные пакости. В данном упражнении котам тоже нужно будет убедить мышку, что они безобидны и с ними можно иметь дело. Фокус состоит в том, что из всех котов только одного зовут Леопольд и именно он хочет подружиться с мышкой. Все остальные коты - опасные хищники, которые только притворяются дружелюбными. Задача каждого кота - убедить мышку, что именно он - безобидный Леопольд. Задача мышки - определить настоящего Леопольда. Котам дается 5 минут на подготовку, после чего они выступают, объясняя «мышке», почему они безобидны. «Мышка» оценивает выступления и говорит, кому из котов она поверила. Почему мы доверяем одному человеку, но не доверяем другому? Легко ли вам было находиться в роли кота или мышки? Доверяете ли вы людям в жизни? Доверяют ли вам люди? Считаете ли вы, что общение играет важную роль во взаимоотношениях между людьми?

Практическое занятие 7.2.

Ведущий предлагает участникам тренинга свои заготовки - пары противоположных по смыслу высказываний, имеющих мировоззренческий характер (например "Мир беспощаден и несправедлив" - "Мир уже совершенен и безупречен"). Ведущий предлагает следующие пары противоположных по смыслу мировоззренческих утверждений:

1а. Мир беспощаден и несправедлив. 1б. Мир уже совершенен и безупречен

2а. Никакого духовного искательства не существует. 2б. Духовный поиск - единственный смысл существования человека

3а. Человек спонтанен и способен выбирать. Свобода воли - основа развития. 3б. Свобода воли - иллюзия. У человека нет выбора

4а. Необходимо работать над собой и меняться. 4б. Развитие происходит само собой. Все совершенно и так

5а. Без Учителя невозможно найти Путь и пройти его. Для развития необходима Школа. 5б. Учитель не обязателен, более того, он только помеха на Пути. Школа это тупик

6а. Для развития необходимы строгие предписания и рекомендации. 6б. Делай что хочешь и будет то, что будет

7а. Нет ни меня, ни тебя, никого, а просто Есть НЕЧТО. 7б. Это НЕЧТО и есть я, ты и все остальные

8а. Описать мир невозможно и не нужно. Ум - главное препятствие для искателя. 8б. Без описаний невозможно Постигание. Ум и понимание - необходимые условия

9а. Можно с уверенностью судить о том, что правильно делает человек, а что - нет. 9б. Нельзя однозначно судить о правильности поступков человека

10а. Просветление - достойный ориентир для ищущего. 10б. Просветление не может быть ориентиром, надо стремиться соответствовать Судьбе

11а. Главный девиз: "Профессионализм и Мастерство". 11б. Главный девиз: "Любовь, Безумие, Жажда"

12а. Существует жизнь после смерти. 12б. Никакой жизни после смерти нет

Вызываются два спорщика. Если работа проводится в группе, где участники довольно робки, чтобы в одиночку отстаивать свою позицию, можно вызывать две группы спорщиков (по два или три человека в каждой). Дополнительным мотивирующим фактором может быть элемент соревновательности (после завершения дискуссии остальные участники группы голосуют за тот или иной тезис). После того, как закончили выступать последние спорщики, проводится небольшой мозговой штурм, целью которого является собрать мнения о тех приёмах, которые помогли спорщикам одержать верх в дискуссии.

Тестирование может проводиться в письменной и (или) устной, и (или) электронной форме. Банк вопросов на тестирование находится в ЭИОС КузГТУ "Moodle".

Критерии оценивания при тестировании:

- 100 баллов - при правильном и полном ответе на 10 вопросов;
- 85...99 баллов - при правильном ответе на 8-9 вопросов;
- 75...84 баллов - при правильном ответе на 7 вопросов;
- 65...74 баллов - при правильном ответе на 5-6 вопросов
- 25...64 - при правильном ответе только на 4 вопроса;
- 0...24 баллов - при отсутствии правильных ответов на вопросы.

Количество баллов	0-59	60-79	80-89	85-100
Шкала оценивания	НЕУД	УД	ХОР	ОТЛ

Примеры тестовых заданий

Тема 1. Введение в учебную дисциплину

1. Общение это-

1) Взаимодействие людей, не имеющих общие или взаимозаменяющие интересы, либо потребности.

2) Взаимодействие людей, имеющих общие или взаимозаменяющие интересы, либо потребности.

3) Отношение к поступающей информации.

2. Стили общения бывают:

1) Ритуальный.

2) Манипулятивный.

3) Иронический.

3. Из скольких действий организуется структура акта общения:

1) 12.

2) 13.

3) 15.

4) 14.

4. Содержание общения:

1) Передача от человека к человеку информации.

2) Восприятие партнерами по общению друг друга.

3) Ориентация в коммуникативной ситуации.

4) Взаимооценка партнерами по общению друг друга.

5) Взаимодействие партнеров друг с другом.

5. Функции общения:

1) Инструментальная.

- 2) Интегративная.
- 3) Деловая.
- 4) Трансляционная.
- 5) Экспрессивная.
6. Виды общения:
 - 1) Формальное.
 - 2) Деловое.
 - 3) Спор.
 - 4) Духовное.
 - 5) Светское.
7. Структура делового общения состоит из:
 - 1) Коммуникативной стороны.
 - 2) Интерактивной стороны.
 - 3) Перцептивной стороны.
 - 4) Субъективной стороны.
8. Стили общения это:
 - 1) Индивидуально-психологические особенности взаимодействия между людьми.
 - 2) Индивидуально-типологические особенности между людьми.
 - 3) Индивидуально-субъективные особенности между людьми.
9. Механизм общения включает в себя:
 - 1) Заражение.
 - 2) Внушение.
 - 3) Убеждение.
 - 4) Принуждение.
 - 5) Копирование.
10. Барьеры восприятия в общении бывают:
 - 1) Эстетический барьер.
 - 2) Барьер «возраста».
 - 3) Состояние здоровья.
 - 4) Некомпетентность.
 - 5) Барьер «боязни контактов».

Тема 2. Коммуникативная функция общения

1. Невербальные средства общения являются:

- 1) Интерактивной стороной общения.
- 2) Перцептивной стороной общения.
- 3) Коммуникативной стороной общения.

2. Невербальное поведение-это:

1) Открытые социально-психологические и индивидуально психологические характеристики личности.

2) Скрытые для непосредственного наблюдателя социально- психологические и индивидуально психологические характеристики личности.

3. Невербальные средства общения:

- 1) Кинесика.
- 2) Дистанция.
- 3) Такесика.
- 4) Проксемика.
- 5) Рукопожатие.

4. Трактовка «взгляда в сторону означает:

- 1) Страх и желание уйти.
- 2) Не понял, повтори.
- 3) Пренебрежение.
- 4) Хочу подчинить себе.

5. Жесты и позы защиты:

- 1) Пощипывание переносицы.
- 2) Потирание лба.
- 3) Руки, скрещенные на груди.
- 4) Сжимание пальцев в кулак.

6. Просодика-это:

- 1) Динамические прикосновения в форме рукопожатия, похлопывания, поцелуя.
- 2) Название таких ритмико-интонационных сторон речи, как высота, громкость голосового тона, тембр голоса, сила удара.

3) Зрительно воспринимаемые движения другого человека, выполняемые выразительно-регулятивную функцию.

7. Трактовка доминирующего рукопожатия:

- 1) Рука снизу, ладонь развернута вверх.
- 2) Рука партнеров в одинаковом положении.
- 3) Рука сверху, ладонь развернута вниз.

8. Один из первых ученых, который изучал пространственную структуру общения:

- 1) Р. Экслейн.
- 2) Л. Винтере.
- 3) Э. Холл.
- 4) А. Шефлен.

9. Социальная дистанция общения варьируется на расстоянии от:

- 1) 45-120 см.
- 2) 400-750 см.
- 3) От 120 до 400 см

10. Невербальное поведение личности:

1) Создает образ партнера по общению.

2) Выражает взаимоотношения партнеров по общению. 3. Является индикатором актуальных психических состояний личности.

3) Выступает в роли уточнения, изменения понимания вербального общения, усиливает эмоциональную насыщенность сказанного.

4) Выступает в качестве показателя статусных отношений.

Тема 3. Интерактивная функция общения

1. Вербальные средства общения являются:

- 1) Коммуникативной стороной общения.
- 2) Интерактивной стороной общения.
- 3) Перцептивной стороной общения.

2. К вербальным средствам общения относят:

- 1) Мимика.
- 2) Слова.
- 3) Жесты.

3. Величина потери информации определяется:

- 1) Общим несовершенством человеческой речи.
- 2) Невозможностью полно и точно воплотить мысли в словесные формы.
- 3) Наличием или отсутствием доверия к собеседнику.
- 4) Эмоциями.
- 5) Совпадением или несовпадением словарного запаса и др.

4. Итоговое восприятие информации:

- 1) 80%
- 2) 70%
- 3) 30-40%
- 4) 10-20%.

5. Ораторское искусство предполагает:

- 1) Умение точно формулировать свои мысли.
- 2) Излагать их доступным для собеседника языком.
- 3) Ориентироваться в обществе на реакцию собеседника.

6. Речь в деловом общении направлена на:

- 1) То, чтобы убедить собеседника в своей точке зрения и склонить к сотрудничеству.
- 2) То, чтобы дать понять собеседнику, что его точка зрения не актуальна в данном случае.

7. Убедительность определяется:

1) Психологическими факторами.

2) Самой атмосферой беседы, которая может быть благоприятной или неблагоприятной, доброжелательной или недоброжелательной.

3) Культура слов.

8. Из чего складывается речевая структура:

- 1) Словарный запас.
- 2) Точная передача мысли посредством слова.
- 3) Просторечием.
- 4) Чистота речи.
- 5) Правильное произношение слов.

9. Виды слушания:

- 1) Нерефлексивное пассивное.
- 2) Рефлексивное активное.
- 3) Продуктивное.

10. Составные части языка:

- 1) Литературный язык.
- 2) Просторечие.
- 3) Профессиональная лексика.
- 4) Нормативная лексика.

Тема 4. Перцептивная функция общения

1. Основные этапы деловой беседы:

- 1) Планирование беседы.
- 2) Информирование партнеров.
- 3) Аргументирование выдвигаемых положений.
- 4) Принятие решений.
- 5) Завершение беседы.

2. Задачи, решаемые на начальном этапе беседы:

- 1) Установление контакта с собеседником.
- 2) Создание благоприятной атмосферы для беседы.
- 3) Привлечение внимания к цели и темы разговора.
- 4) Пробуждение интереса собеседника.
- 5) Принятие решения.

3. Принципы поведения деловой беседы:

- 1) Рациональность.
- 2) Метод прямого подхода.
- 3) Понимание.
- 4) Внимание.
- 5) Комплексность.

4. К коммуникативным навыкам в деловой беседе относят:

- 1) Активное слушание.
- 2) Пассивное слушание.
- 3) Формулирование.
- 4) Постановка вопроса.

5. Основой внутреннего диалога является:

- 1) Ответ.
- 2) Дискуссия.
- 3) Вопрос.
- 4) Размышление.

6. Вопросы внешнего диалога бывают:

- 1) Информационными.
- 2) Зеркальными.
- 3) Эстафетными.
- 4) Риторическими.
- 5) Правильными.

7. Какие контакты необходимо установить оратору со слушателями во время публичных выступлений:

- 1) Личностный.
- 2) Эмоциональный.
- 3) Аргументированный.
- 4) Познавательный.
- 5) Аудиторный.

8. Что такое аргументация:

- 1) Способ убеждения кого-либо посредством значимых логических доводов.

- 2) Способ восприятия значимых логических доводов.
- 3) Возможность довести до собеседника значимые логические доводы.
- 4) Способность донести до собеседника значимые логические доводы.
- 5) Способ общения.

9. Какие можно выделить правильные способы, чтобы начать беседу:

- 1) Метод снятия напряжения.
- 2) Метод зацепки.
- 3) Метод риторических вопросов.
- 4) Метод открытых вопросов.
- 5) Метод прямого подхода.

10. Выберите правильное поведение в конфликтной ситуации:

- 1) Приспособление.
- 2) Компромисс.
- 3) Сотрудничество.
- 4) Игнорирование.
- 5) Уход.

Тема 5. Средства общения

Вопрос 1. Какие бывают виды контрсуггестии, которые встают на пути коммуникации?

1. Избегание
2. Авторитет
3. Убеждение.
4. Непонимание
5. Эффект ореола.

Вопрос 2. Какие элементы невербального общения можно выделить?

1. Позы, жесты, мимика
2. Паралингвистика
3. Проксемика
4. Контакт глаз
5. Эмпатия.

Вопрос 3. Что включает в себя паралингвистика или просодика?

1. Особенности произношения
2. Тембр голоса
3. Темп речи
4. Слова.
5. Паузы между словами.

Вопрос 4. О чем могут сообщить невербальные средства общения?

1. Указать собеседнику на особенно важные моменты сообщения
2. Свидетельствуют об отношении к собеседнику
3. Дают возможность судить о человеке, о его состоянии в данный момент, о его психологических качествах.
4. Могут дополнить содержание высказывание
5. О характере речи.

Вопрос 5. Какие системы специальных знаков-символов выработаны людьми в рамках невербального общения?

1. Знаки управления движением транспорта
2. Форменная одежда
3. Знаки отличия
4. Звуковая речь.
5. Награды.

Вопрос 6. Какие жесты свидетельствуют об искренности и желание говорить откровенно?

1. Раскрытые руки
2. Расстегивание пиджака
3. Закладывание рук за спину с обхватом запястья.
4. Расхаживание по комнате.
5. Закладывание рук за голову.

Вопрос 7. Что может послужить знаком того, что собеседник расстроен и пытается взять себя в руки?

1. Раскрытые руки.

2. Расстегивание пиджака.
 3. Закладывание рук за спину с обхватом запястья
 4. Расхаживание по комнате.
 5. Закладывание рук за голову.
- Вопрос 8. В каких формах реализуется деловое общение?

1. Деловая беседа
2. Деловые переговоры
3. Деловая переписка.
4. Деловые совещания
5. Публичные выступления.

Вопрос 9. Основные этапы деловой беседы?

1. Начало беседы и информирование партнеров
2. Аргументирование выдвигаемых положений
3. Принятие решения
4. Аргументирование принятых решений.
5. Завершение беседы.

Вопрос 10. Какие важные функции выполняет деловая беседа?

1. Взаимное общение работников из одной деловой сферы
2. Совместный поиск, выдвижение и оперативная разработка рабочих идей и замыслов
3. Контроль и координация уже начатых деловых мероприятий
4. Поддержание деловых контактов и стимулирование деловой активности.
5. Выработка стратегии поведения в конфликтных ситуациях.

Тема 6. Роль и ролевые ожидания в общении

Вопрос 1. Какие можно выделить правильные способы начать беседу?

1. Метод снятия напряжения
2. Метод зацепки
3. Метод риторических вопросов.
4. Метод открытых вопросов.
5. Метод прямого подхода.

Вопрос 2. Что такое аргументация?

1. Способ убеждения кого-либо посредством значимых логических доводов
2. Способ восприятия значимых логических доводов.
3. Возможность донести до собеседника значимые логические доводы.
4. Способность донести до собеседника значимые логические доводы.
5. Способ общения.

Вопрос 3. От каких обстоятельств зависит ситуация во время переговоров?

1. Отношение ведущих переговоров с их группами
2. Язык, на котором говорят участники переговоров.
3. Того, как сидят участники переговоров
4. Присутствие зрителей
5. Ход переговоров.

Вопрос 4. Каковы функции языка в общении?

1. Коммуникативная и познавательная
2. Аккумулятивная, конструктивная
3. Эмоциональная, контактоустанавливающая, этническая
4. Психологическая.
5. Реорганизационная.

Вопрос 5. Чем отличается официально-деловой стиль речи?

1. Точностью
2. Обезличенностью
3. Стандартностью
4. Отвлеченностью.
5. Тенденциями к стереотипам.

Вопрос 6. Чем отличается научный стиль речи?

1. Отвлеченностью
2. Обобщенностью
3. Подчеркнутой логичности и связными выражениями
4. Точностью.

5. Стандартностью.

Вопрос 7. Чем отличается публицистический стиль речи?

1. Экспрессивностью
2. Эмоциональностью
3. Наличием гибкого стандарта
4. Точностью.
5. Отвлеченностью.

Вопрос 8. Барьеры восприятия и понимания?

1. Эстетический
2. Социальный
3. Барьер отрицательных эмоций
4. Психологическая защита
5. Психологическая атака.

Вопрос 9. В структуру речевого общения входят?

1. Значение и смысл слов, фраз.
2. Речевые звуковые явления.
3. Выразительные качества голоса.
4. Замедление в ускорение речи.

Вопрос 10. Выразительные качества голоса — это?

1. Характерные специфические звуки, возникающие при общении.
2. Разделительные звуки.
3. Нулевые звуки.
4. Интонационные звуки.
5. Интервальные звуки.

Тема 7. Понятие конфликта, его виды. Способы управления и разрешения конфликтов

Вопрос 1. Что такое коммуникация?

1. Процесс взаимодействия, ведущий к пониманию информации.
2. Процесс двустороннего обмена информацией, ведущей к взаимному пониманию.
3. Процесс двустороннего взаимодействия, ведущий к пониманию поступающей информации.

Вопрос 2. Коммуникативная компетентность - это?

1. Способность устанавливать необходимые контакты с другими людьми.
2. Способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми для лучшего взаимодействия.
3. Способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми.

Вопрос 3. Причинами плохой коммуникации могут быть?

1. Стереотипы.
2. Предвзятые представления.
3. Отсутствие взаимоуважения.
4. Плохие отношения между людьми.
5. Отсутствие внимания и интереса собеседника.

Вопрос 4. Выберите виды контрсуггестии?

1. Избегание.
2. Соппротивление.
3. Авторитет
4. Непонимание.

Вопрос 5. К какому виду аудитории относится группа студентов, разбирающая с преподавателем кейс?

1. Активная группа.
2. Пассивная.
3. Нейтральная.

Вопрос 6. На какие группы можно распределить всех людей, с которыми мы входим в контакт?

1. Знакомые.
2. Друзья.
3. Близкие люди.
4. Коллеги.

Вопрос 7. Какие формы общения существуют?

1. Межличностное.
2. Деловое.

3. Публичное выступление.
4. Общение через электронные средства.
5. Общение с друзьями и близкими.

Вопрос 8. При каких формах общения обсуждаются темы, возникающие спонтанно?

1. Деловое обсуждение.
2. Непринужденные беседы.

Вопрос 9. Каких способов рекомендуется придерживаться при общении через электронную почту?

1. Получение выгоды, которая дает задержка обратной связи.
2. Включение тех же формулировок, которые были получены.
3. Принятие во внимание отсутствие значимых невербальных сигналов.
4. Отсутствие тайны переписки.
5. Никаких.

Вопрос 10. Для чего мы используем язык?

1. Чтобы определять, обозначать, характеризовать и ограничивать.
2. Для пробы на вкус.
3. Для обсуждения вещей, лежащих вне нашего непосредственного опыта;
4. Чтобы говорить о языке.

Формой промежуточной аттестации является дифференцированный зачет, в процессе которого определяется сформированность обозначенных в рабочей программе компетенций.

Инструментом измерения сформированности компетенций являются:

- зачетные отчеты по заданиям,
- ответы на вопросы во время опроса,
- зачетное компьютерное тестирование.

При проведении промежуточного контроля обучающийся отвечает на 2 вопроса выбранных случайным образом и на 10 тестовых заданий формирующихся случайным образом.

Тестирование может проводиться в письменной и (или) устной, и (или) электронной форме. Банк вопросов на тестирование находится в ЭИОС КузГТУ "Moodle".

Ответ на вопросы:

Критерии оценивания при ответе на вопросы:

- 90-100 баллов - при правильном и полном ответе на два вопроса;
- 80-89 баллов - при правильном и полном ответе на один из вопросов и правильном, но не полном ответе на другой из вопросов;
- 60-79 баллов - при правильном и неполном ответе только на один из вопросов;
- 0-59 баллов - при отсутствии правильных ответов на вопросы.

Количество баллов	0-59	60-79	80-89	90-100
Шкала оценивания	неуд	удовл	хорошо	отлично

Тестирование:

Критерии оценивания при тестировании:

- 100 баллов - при правильном и полном ответе на 10 вопроса;
- 85...99 баллов - при правильном ответе на 8-9 вопросов;
- 75...84 баллов - при правильном ответе на 7 вопросов;
- 65...74 баллов - при правильном ответе на 5-6 вопросов
- 25...64 - при правильном ответе только на 4 вопроса;
- 0...24 баллов - при отсутствии правильных ответов на вопросы.

Количество баллов	0-59	60-79	80-89	90-100
Шкала оценивания	неуд	удовл	хорошо	отлично

Пример вариантов тестовых заданий

Вопрос 1. Какое отношение существует между языком и значением?

1. Выбираем правильное слово.
2. Люди истолковывают вложенный в него смысл верно.
3. Перевод слов.

Вопрос 2. Что такое денотация?

1. Положение слова в предложении и расположенные вокруг него слова.
2. Прямое точное значение, которое языковое сообщество формально приписывает слову.

Вопрос 3. Что представляет собой процесс слушания?

1. Выбор и концентрацию на конкретных стимулах из всего множества стимулов, достигающих наших органов чувств.
 2. Направленное восприятие слуховых и зрительных стимулов и приписывания им значения.
- Вопрос 4. Перечислите аспекты слушания:
1. Сосредоточение.
 2. Понимание.
 3. Запоминание.
 4. Оценка.
 5. Взвешивание.
- Вопрос 5. Деловое общение можно условно разделить на:
1. Прямое.
 2. Косвенное.
 3. Опосредованное.
- Вопрос 6. Какие существуют способы начала беседы («правильные дебюты»)?
1. Метод снятия напряжения.
 2. Метод зацепка.
 3. Метод координации.
 4. Метод прямого подхода.
- Вопрос 7. Основными этапами деловой беседы являются?
1. Начало беседы.
 2. Аргументирование выдвигаемых положений.
 3. Информирование партнеров.
 4. Принятие решения.
 5. Подведение итогов.
- Вопрос 8. На стадии начала беседы ставятся следующие задачи?
1. Установить контакт с собеседником.
 2. Создать благоприятную атмосферу для беседы.
 3. Подготовить тему для обсуждения.
 4. Определить степень важности беседы.
 5. Привлечь внимание к теме разговора.
 6. Пробудить интерес.
- Вопрос 9. Какая формулировка высказывает явное и глубокое возражение?
1. В данном случае вы совершенно не правы!
 2. В данном случае вы возможно не правы!
 3. Может быть, в данном высказывании вы и не правы?
- Вопрос 10. На деловом совещании идет обсуждение возможности увеличения объема продаж. Кто-то один не согласен с мнением большинства, что ведет к возникновению конфликта в группе. Какого именно?
1. Межличностного.
 2. Между личностью и группой.
 3. Межгрупповой.

5.2.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, практического опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций

При проведении текущего контроля по темам в конце занятия обучающиеся убирают все личные вещи с учебной мебели, достают листок чистой бумаги и ручку. На листке бумаги записываются Фамилия, Имя, Отчество, номер группы и дата проведения опроса. Далее преподаватель задает два вопроса, которые могут быть, как записаны на листке бумаги, так и нет. В течение пяти минут обучающиеся должны дать ответы на заданные вопросы, при этом использовать любую печатную и рукописную продукцию, а также любые технические средства не допускается. По истечении указанного времени листы с ответами сдаются преподавателю на проверку. Результаты оценивания ответов на вопросы доводятся до сведения обучающихся не позднее трех учебных дней после даты проведения опроса.

Если обучающийся воспользовался любой печатной или рукописной продукцией, а также любыми техническими средствами, то его ответы на вопросы не принимаются и ему выставляется 0

баллов. При проведении текущего контроля по лабораторным и(или) практическим занятиям обучающиеся представляют отчет по лабораторным и(или) практическим заданиям преподавателю.

Защита отчетов по практическим заданиям может проводиться как в письменной, так и в устной форме. При проведении текущего контроля по защите отчета в конце следующего занятия по лабораторной и(или) практической работе. Преподаватель задает два вопроса, которые могут быть, как записаны, так и нет. В течение пяти минут обучающиеся должны дать ответы на заданные вопросы, при этом использовать любую печатную и рукописную продукцию, а также любые технические средства не допускается. По истечении указанного времени листы с ответами сдаются преподавателю на проверку. Результаты оценивания ответов на вопросы сразу доводятся до сведения обучающихся.

Обучающийся, который не прошел текущий контроль, обязан представить на промежуточную аттестацию все задолженности по текущему контролю и пройти промежуточную аттестацию на общих основаниях. Процедура проведения промежуточной аттестации аналогична проведению текущего контроля.

6. Иные сведения и (или) материалы

1. Образовательный процесс осуществляется с использованием как традиционных так и современных интерактивных технологий.

В рамках аудиторных занятий применяются следующие интерактивные методы:

- разбор конкретных примеров;
- мультимедийная презентация.

2. Проведение групповых и индивидуальных консультаций осуществляется в соответствии с расписанием консультаций по темам, заявленным в рабочей программе дисциплины, в период освоения дисциплины и перед промежуточной аттестацией с учетом результатов текущего контроля.