

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ ТВЕРСКОЙ ОБЛАСТИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«СТАРИЦКИЙ КОЛЛЕДЖ»

«Согласовано»

Председатель ПЦК:

Ильина Т.А. Ильина Т.А.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации
по учебной дисциплине

ОГСЭ.02 Психология общения

Специальность СПО:

44.02.02 Преподавание в начальных классах

1. Пояснительная записка

ФОС по учебной дисциплине является неотъемлемой частью нормативно - методического обеспечения системы оценки качества освоения студентами образовательной программы среднего профессионального образования и обеспечивает повышение качества образовательного процесса колледжа.

ФОС по дисциплине представляет собой совокупность контролирующих материалов, предназначенных для измерения уровня достижения студентом установленных результатов обучения.

ФОС по дисциплине используется при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов.

Оценка качества освоения ОПОП включает текущий контроль знаний, промежуточную и государственную (итоговую) аттестацию обучающихся.

Целью создания ФОС является установление соответствия уровня подготовки обучающихся требованиям ФГОС по соответствующей специальности.

Задачи ФОС:

- контроль и управление процессом приобретения необходимых знаний, умений, практического опыта и уровня сформированности компетенций, определённых в ФГОС по соответствующей профессии, специальности;
- оценка достижений обучающихся в процессе изучения учебной дисциплины, профессионального модуля с целью планирования предупреждающих/корректирующих мероприятий;
- обеспечение соответствия результатов обучения задачам будущей профессиональной деятельности через совершенствование традиционных и внедрения инновационных методов в образовательный процесс.

2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке

Результаты обучения (освоенные умения усвоенные знания)	Основные показатели оценки результатов
У1 применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности	Применяет техники и приемы эффективного общения в ходе решения ситуационных задач
У2 использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	Использует приемы саморегуляции в процессе межличностного общения
З1 взаимосвязь общения и деятельности, цели, функции, виды и уровни общения	Знает взаимосвязь общения и деятельности, его цели, функции, виды и уровни общения
З2 роли и ролевые ожидания в общении	Знает виды ролей и ролевых ожиданий в общении
З3 виды социальных взаимодействий	Знает виды социальных взаимодействий
З4 механизмы взаимопонимания в общении	Знает механизмы взаимопонимания в общении
З5 техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения	Знает техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения
З6 этические принципы общения	Знает этические принципы общения
З7 источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	Знает источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов
Формируемые компетенции	
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	понимает социальную значимость профессии и роли общения в установлении профессиональных контактов
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	оценивает в ход решения ситуационных задач эффективность и качество собственной деятельности, выбирает методы для решения коммуникативных задач в профессиональной деятельности
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	в ходе решения ситуационных задач принимает решения и обосновывает свой выбор
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	осуществляет поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития в ходе самостоятельной работы и решения ситуационных задач
ОК 5. Владеть информационной культурой, анализировать и оценивать информацию с использованием информационно-коммуникационных технологий	владеет информационной культурой, анализирует и оценивает информацию с использованием информационно-коммуникационных технологий в ходе подготовки докладов-презентаций индивидуальных и групповых проектов
ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	умеет работать в коллективе и команде в ходе решения ситуационных задач
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу	проявляет личную ответственность, а также за

членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.	работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий в ходе групповых заданий
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	Самостоятельно определяют задачи профессионального и личностного развития, направления самообразования в ходе написания рефлексивного отчета
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	Ориентируются в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности используя способы психологического переключения

3. Распределение оценивания результатов обучения по видам контроля

Наименование элемента умений или знаний	Виды аттестации	
	Текущий контроль	Промежуточная аттестация
У1 применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности	Практическое занятие, контрольная работа	Дифференцированный зачет
У2 использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	Практическое занятие	Дифференцированный зачет
З1 взаимосвязь общения и деятельности, цели, функции, виды и уровни общения	Решение ситуаций	Дифференцированный зачет
З2 роли и ролевые ожидания в общении	Практическое занятие	Дифференцированный зачет
З3 виды социальных взаимодействий	Тренинг	Дифференцированный зачет
З4 механизмы взаимопонимания в общении	Практическое занятие	Дифференцированный зачет
З5 техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения	Практическое занятие, самостоятельная работа обучающихся	Дифференцированный зачет
З6 этические принципы общения Самостоятельная работа обучающихся		
З7 источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	Практическое занятие	Дифференцированный зачет

4. Распределение типов контрольных заданий по элементам знаний и умений текущего контроля

Содержание учебного материала по программе УД	Код оценочного средства																		
	У1	У2	З1	З2	З3	З4	З5	З6	З7	ОК1	ОК2	ОК3	ОК4	ОК5	ОК6	ОК7	ОК8	ОК9	
Раздел 1 Введение в учебную дисциплину																			
1.Введение в психологию общения			7							7			7				7	7	
2.Составляющие процесса общения			7																
Раздел 2 Психологические аспекты общения																			
Тема 2.1 Характеристика личностных качеств, определяющих процесс общения	9																	7	7
Тема 2.2 Общение как обмен информацией	5,9					9	9	8											
Тема 2.3 Общение как интеракция	5			9	9										9			7	7
Тема 2.4 Общение как перцепция						5								16			17		
Тема 2.5 Общение в социальной группе																	17		

5. Распределение типов и количества контрольных заданий по элементам знаний и умений, контролируемых на промежуточной аттестации

Содержание учебного материала по программе УД	Код оценочного средства																				
	У1	У2	З1	З2	З3	З4	З5	З6				37	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Раздел 1 Введение в учебную дисциплину																					
1. Введение в психологию общения			21								21										
2. Составляющие процесса общения			21																		
Раздел 2 Психологические аспекты общения																					
Тема 2.1 Характеристика личностных качеств, определяющих процесс общения	21											21	21	21						21	
Тема 2.2 Общение как обмен информацией	21							21					21	21							21
Тема 2.3 Общение как интеракция	21				21	21								21							
Тема 2.4 Общение как перцепция	21				21		21						21								
Тема 2.5 Общение в социальной группе	21												21					21			
Раздел 3 Формы делового общения																					
Тема Формы делового общения и их характеристики	21			21				21					21							21	21
Раздел 4 Конфликты и способы их предупреждения и разрешения																					

6. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости

Раздел 1. Введение в учебную дисциплину

1) Сообщение-презентация «Оратор современности»

Задание 1. Подготовить сообщение-презентацию по теме «Оратор современности»

Критерии оценки:

1. Умение анализировать материал из различных источников, устанавливать причинно-следственные связи.
2. Ответы на вопросы: полнота, аргументированность, убежденность, умение использовать ответы на вопросы для более полного раскрытия содержания вопроса.
3. Качество ответа (его общая композиция, логичность, эмоциональность, убежденность, общая эрудиция)

Критерии оценки:

оценка «отлично» выставляется студенту, если студент демонстрирует умение работать с различными источниками информации, устанавливает причинно-следственные связи, полно, аргументированно раскрывает суть сообщения, умеет отвечать на вопросы, демонстрирует эмоциональность, убежденность, общую эрудицию по излагаемому вопросу;

оценка «хорошо» - выставляется студенту, если студент демонстрирует умение работать с различными источниками информации, устанавливает причинно-следственные связи, полно, аргументированно раскрывает суть сообщения, умеет отвечать на вопросы, но имеются затруднения в презентации материала, недостаточно демонстрирует эмоциональность, убежденность, общую эрудицию по излагаемому вопросу;

оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если студент демонстрирует умение работать с одним источником информации, слабо устанавливает причинно-следственные связи, не полно, аргументированно раскрывает суть сообщения, затрудняется в ответах на вопросы, ответ не эмоционален, отсутствует логика изложения.

оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если студент не выполнил задание.

2. Анализ профессиональных ситуаций

Задание: Подготовить перечень из 5 профессиональных ситуаций, требующих от учителя навыков общения.

Критерии оценки:

оценка «отлично» выставляется студенту, если студент демонстрирует умение устанавливать причинно-следственные связи, полно, аргументированно раскрывает суть

всех ситуаций, умеет отвечать на вопросы, демонстрирует эмоциональность, убежденность, общую эрудицию по излагаемому вопросу;

оценка «хорошо» - выставляется студенту, если студент демонстрирует умение устанавливать причинно-следственные связи, полно, аргументированно раскрывает суть ситуаций, умеет отвечать на вопросы, но имеются затруднения в пояснении, комментировании излагаемого материала, недостаточно демонстрирует эмоциональность, убежденность, общую эрудицию по излагаемому вопросу;

оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если студент на низком уровне демонстрирует умение устанавливать причинно-следственные связи, не полно, аргументированно раскрывает суть ситуаций, затрудняется в ответах на вопросы, ответ не эмоционален, отсутствует логика изложения.

оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если студент не выполнил задание.

Раздел 2 Психологические аспекты общения

Тема 2.1 Характеристика личностных качеств, определяющих процесс общения

1) Практическое занятие Общение и темперамент

Цель: формирование умения взаимодействия с собеседником на основании типа темперамента

План

Задание 1.

1 Работа с психологическим тестом "Тип темперамента", с. 124-128 учебник Г.М.Шеламова деловая культура и психология общения. М.: Академия, 2008.- 176 с.

Оформите результаты теста в виде характеристики. С какими чертами согласны? С какими не согласны?

2. Какие темпераменты наиболее совместимы? Почему? Приведите примеры.

3. Назовите, на ваш взгляд, наиболее оптимальные черты темперамента для профессии «Бухгалтер».

4. Ответьте, пожалуйста, на вопросы: востребовано ли понятия "темперамент" сейчас? Как знание темперамента может помочь в профессиональной деятельности бухгалтера? приведите примеры. Ответы обоснуйте.

Задание 2. Определите, какому типу темперамента свойственны данные показатели. Соотнесите типы темпераментов работников с определениями.

Типы темпераментов

1. работник-сангвиник

2. работник-холерик
3. работник-флегматик
4. работник-меланхолик

Определения

1. незаменим при обслуживании большого количества посетителей, но плохо владеет собой, особенно в напряженных, конфликтных ситуациях;
2. доброжелателен, отзывчив, стремится избегать конфликтов, но медлителен и обидчив.
3. успешно обслуживает посетителей, но ему трудно выполнять монотонные, однообразные операции;
4. выдержан, уравновешен, но не может работать в быстром темпе, что вызывает раздражение у клиентов;

Критерии оценки:

оценка «отлично» выставляется студенту, если студент демонстрирует умение устанавливать причинно-следственные связи, полно, аргументированно раскрывает суть всех ситуаций, умеет отвечать на вопросы, демонстрирует эмоциональность, убежденность, общую эрудицию по излагаемому вопросу;

оценка «хорошо» - выставляется студенту, если студент демонстрирует умение устанавливать причинно-следственные связи, полно, аргументированно раскрывает суть ситуаций, умеет отвечать на вопросы, но имеются затруднения в пояснении, комментировании излагаемого материала, недостаточно демонстрирует эмоциональность, убежденность, общую эрудицию по излагаемому вопросу;

оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если студент на низком уровне демонстрирует умение устанавливать причинно-следственные связи, не полно, аргументированно раскрывает суть ситуаций, затрудняется в ответах на вопросы, ответ не эмоционален, отсутствует логика изложения.

оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если студент не выполнил задание.

2) Практическое занятие « Стратегии общения с различными по типу характера собеседниками»

Цель: обучение стратегиям взаимодействия с различными по типу характера собеседниками

План

Задание 1. Ролевая игра «Тип взаимодействия с клиентом»

Вы – специалист банка по работе с клиентами и к Вам приходит новый клиент, потребности и вкусы которого вам неизвестны. Вам необходимо:

- расположить к себе клиента;
- убедить его именно по вашему совету, рекомендации сделать денежный вклад;
- убедить обратиться к вам через некоторое время.

Типы клиентов:

- весельчак;
- жадный, но с деньгами;
- педант;
- бизнес-леди;
- самовлюбленный;
- молодой руководитель;
- интеллигент;
- невежда;
- иностранец;
- не принимающий сам решения;
- новатор;
- рационалист;
- своевластный;
- неуверенный в себе;
- нервозный;
- консерватор;
- «воображала»;
- «грубиян»;
- «франт»;
- случайный.

Критерии оценки:

оценка «отлично» выставляется студенту, если студент активно принимает участие в ролевой игре, демонстрирует умение применять знания на практике, может обосновать стратегию взаимодействия с клиентом;

оценка «хорошо» выставляется студенту, если студент активно принимает участие в ролевой игре, демонстрирует умение применять знания на практике, но имеются некоторые затруднения в обосновании стратегии взаимодействия с клиентом;

оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если студент принимает участие в ролевой игре, но не демонстрирует умение применять знания на практике, имеются некоторые затруднения в обосновании стратегии взаимодействия с клиентом;

оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не принимает участие в ролевой игре, не может обосновать выбор стратегии взаимодействия с клиентом.

3) Рефлексивный отчет «Самоанализ свойств темперамента и характера»

Цель: Самоанализ свойств темперамента, черт характера

Задание: По результатам диагностики составить характеристику личности.

Сформулировать рекомендации для себя по развитию качеств и способностей

Критерии оценки:

оценка «отлично» выставляется студенту, если студент проявил авторскую самостоятельность в составлении характеристики, выполненная работа отличается глубиной анализа, соблюдены правила оформления, имеются развернутые рекомендации по саморазвитию;

оценка «хорошо» выставляется студенту, если студент проявил авторскую самостоятельность в составлении характеристики, выполненная работа отличается глубиной анализа, но имеются неточности в оформлении работы, имеются рекомендации по саморазвитию;

оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если студент проявил частичную самостоятельность в составлении характеристики, выполненная работа отличается низким уровнем анализа, имеются неточности в оформлении работы, рекомендации по саморазвитию сформулированы не четко;

оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если студент не справился с заданием, не предоставил характеристику, не может сформулировать рекомендации.

Тема 2.2. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)

1) Практическое занятие «Коммуникативные барьеры»

Цель: обучение способам преодоления коммуникативных барьеров.

План

Задание 1. Определите, владеете ли вы навыками человека, приятного в общении:

- Умеете ли вы поздороваться так, чтобы вам улыбнулись в ответ?
- Умеете ли вы так прервать затянувшийся разговор, чтобы собеседник на вас не обиделся?

- Умеете ли вы шуткой разрядить обстановку, остудить закипевшие страсти?
- Умеете ли вы так отказать человеку, обратившемуся к вам с бестактной или несвоевременной просьбой, чтобы не прервать с ним отношения?
- Если с вами грубы, можете ли вы не отвечать грубостью? Способны ли вы спокойно ответить грубияну или другим способом осадить его?
- Умеете ли вы попроситься так, чтобы вас захотелось увидеть снова?

Оформите результаты ответов на вопросы письменно.

Задание 2

Расскажите о своем опыте преодоления барьеров в общении. Проблемные ситуации обсудите.

Критерии оценки:

оценка «отлично» выставляется студенту, если студент активно принимает участие в выполнении всех заданий, демонстрирует заинтересованность в изучении темы, видит ее практическую значимость, может приводить примеры, устанавливает причинно-следственные связи;

оценка «хорошо» выставляется студенту, если студент активно принимает участие в выполнении всех заданий, демонстрирует заинтересованность в изучении темы, видит ее практическую значимость, может приводить простые примеры, частично устанавливает причинно-следственные связи;

оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если студент принимает участие в выполнении всех заданий, но демонстрирует пассивное отношение в изучении темы, затрудняется определить практическую значимость изучаемого материала, при помощи преподавателя формулирует примеры;

оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если студент не принимает участие в выполнении большей части заданий, демонстрирует пассивное отношение в изучении темы, затрудняется определить практическую значимость изучаемого материала, не может привести примеры.

2) Составление рекомендаций по теме «Пути преодоления коммуникативных барьеров»

Цель: применение полученных знаний в практических ситуациях

Задание. В виде рекомендаций – советов предложите выступление перед коллегами на тему «Пути преодоления коммуникативных барьеров»

Критерии оценки:

оценка «отлично» выставляется студенту, если студент проявил авторскую самостоятельность в составлении рекомендаций, выполненная работа отличается

глубиной анализа, соблюдены правила оформления, имеются развернутые рекомендации по саморазвитию;

оценка «хорошо» выставляется студенту, если студент проявил авторскую самостоятельность в составлении характеристики, выполненная работа отличается глубиной анализа, но имеются неточности в оформлении работы, имеются рекомендации по саморазвитию;

оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если студент проявил частичную самостоятельность в составлении характеристики, выполненная работа отличается низким уровнем анализа, имеются неточности в оформлении работы, рекомендации по саморазвитию сформулированы не четко;

оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если студент не справился с заданием, не предоставил характеристику, не может сформулировать рекомендации.

3) Практическое занятие «Русский речевой этикет»

Цель: обобщение знаний речевых норм русского языка

1. Прокомментируйте ошибки в выражениях: криминальное преступление, свободная вакансия, преЙскурант цен, памятный сувенир, будущие перспективы, смелый риск, первая премьера, моя автобиография, первое боевое крещение, хронометраж времени.

2. Устраните многословие в выражениях: каждая минута времени, отступить назад, в декабре месяце, впервые познакомиться, завещать в наследство, в летний период времени, ошибочное заблуждение.

3. Объясните значения слов-паронимов и придумайте обороты со словами: сравнивать и сравнить; надевать и одевать; эффектный и эффективный; экономный и экономичный; невежа и невежда; ванна и ванная; одинарный и ординарный; апробировать и опробовать; представить и предоставить; акционерный и акционерский; планировка и планирование; абонент и абонемент; хозяйничать и хозяйствовать; адресат и адресант; парламентар и парламентарий.

4. Объясните значение слов: импортировать, приоритет, гармонировать, конфиденциально, пролонгация, легитимность, адекватный, консенсус, менталитет, реноме, дивиденд, плебисцит.

Проработайте возможные орфоэпические ошибки в словах:

- 1) каталог, квартал, красивее, аристократия;
- 2) товарищеская ответственность, задолго, партнер;
- 3) осведомиться, эксперт, феномен, созыв сессии;
- 4) упрочение, обеспечение, хозяйева, украинец;
- 5) оптовые цены, валовой доход, перспектива;
- 6) безудержный, начать, бряцать, газопровод, нефтепровод;

- 7) хозяйева, мельком, тяжба, тесно;
- 8) звонит, загнутый, намерение, ходатай;
- 9) ходатайствовать, осведомиться, кладовая;
- 10) языковая колбаса, языковая ошибка, воры, в спину, вы правы;
- 11) одновременный, углубить, опошлить, нормировать;
- 12) ножницы, прочитанный, светло, некоторые;
- 13) намереваться, принять, в голову;
- 14) формировать, хаос, прибывший, давнишний;
- 15) истекший, бытие, дебаты, фарватер;
- 16) тест, темп, диспансер, демагогия;
- 17) тенденция, претензия, претендент, декольте;
- 18) компетентный (или [пент]), констатировать (или [стант]), эскорт (или экскорт), юрисконсульт (или юристконсульт), беспрецедентный (или [ценд]).

5. Проспрягайте глаголы понять, начать, принять в прошедшем времени, а глагол хотеть – в настоящем времени.

6. Как правильно: так много или столько много, очки надеть или одеть, осмеять или обсмеять?

7. Исправьте выражения: говорить про жизнь, ходить по дорогам, мы с Толем.

8. Просклоняйте существительные: выборы, средства.

9. Просклоняйте словосочетания: 127 человек, 8 марта, сколько рублей.

10. Исправить выражения: более красивее, более легче, более лучше, более дешевле.

11. Отредактируйте фразы, объясните ошибку в построении предложения.

1. Встреча прошла с большим интересом.
2. Я заметил характерную ему ошибку.
3. Хотелось бы, чтобы вы поскорее оказали внимание нашей организации.
4. Он попытался предостеречь неверный шаг директора.
5. На встрече присутствовал и представитель с завода.
6. Обработав эти данные, выяснилась полная картина состояния дел.
7. Мое мнение к нему как к человеку неплохое.

8. Прочитав рекомендованную преподавателем литературу, студентам стали ясны многие сложные вопросы.
9. На повестке дня стоял вопрос о ресурсах.
10. Поднимаясь по лестнице, в глаза мне бросилось странное объявление.
11. Мне надоело тратить нервы на этот вопрос.
12. Я понял, какой намек мне дали.
13. У нас самая дешевая стоимость товаров.
14. Я не хочу нагнетать обстановку.
15. Николай ждал меня на коридоре.
16. Я не раз отмечал о том, что необходимо соблюдать инструкцию.
17. Все это сказывается на работу.
18. Разрешите поднять этот тост за наши успехи.

Критерии оценки:

оценка «отлично» выставляется студенту, если студент активно принимает участие в выполнении всех заданий, демонстрирует заинтересованность в изучении темы, видит ее практическую значимость, может приводить примеры, устанавливает причинно-следственные связи;

оценка «хорошо» выставляется студенту, если студент активно принимает участие в выполнении всех заданий, демонстрирует заинтересованность в изучении темы, видит ее практическую значимость, может приводить простые примеры, частично устанавливает причинно-следственные связи;

оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если студент принимает участие в выполнении всех заданий, но демонстрирует пассивное отношение в изучении темы, затрудняется определить практическую значимость изучаемого материала, при помощи преподавателя формулирует примеры;

оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если студент не принимает участие в выполнении большей части заданий, демонстрирует пассивное отношение в изучении темы, затрудняется определить практическую значимость изучаемого материала, не может привести примеры.

4) Практическое занятие «Невербальные средства коммуникации»

Цель: обучение использованию знаний о невербальной коммуникации в практике делового общения

Задание 1. Работа с учебником Г.М.Шеламова Деловая культура и психология общения - М., 2008 стр.70-78

Задание 1. Составьте схему «Невербальные средства общения».

Задание 2. Запишите средние размеры личного пространства человека и дайте им характеристику:

1. Интимная зона (от _____ до _____ см). _____

2. Личная зона (от _____ до _____ см). _____

3. Социальная зона (от _____ до _____ см). _____

4. Общественная зона (от _____ до _____ см). _____

Задание 3: Опиши значение коммуникативных жестов:

барабанит пальцами - _____

пожимает плечами – _____,

стискивает руки - _____

сжимает кулаки - _____

руки скрещивает на груди - _____

руки расслаблены, ладони поворачивает вверх перед собой - _____

расстегивает пиджак - _____

ладонью подпирает щеку - _____

ударяет себя по подбородку - _____

трогает, потирает нос - _____

смотрит поверх очков - _____

ладони сложены домиком - _____

сдавливает переносицу - _____

сидит на краю стула - _____

сидит, положив ногу на ногу и слегка покачивает ногой - _____

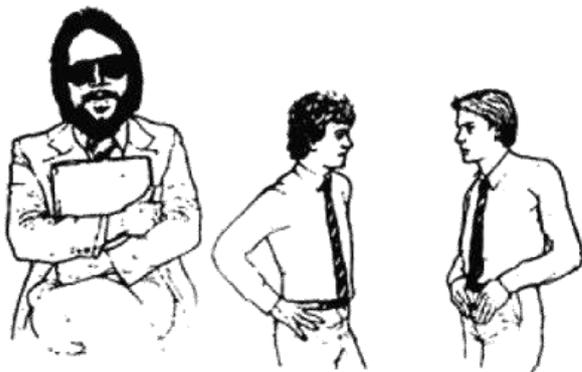
рука, сжатая в кулак за спиной, другая рука держит ее за запястье -

Задание 4: Как ты понимаешь эту восточную мудрость? - Слушай, что говорят люди, но понимай, что они чувствуют.

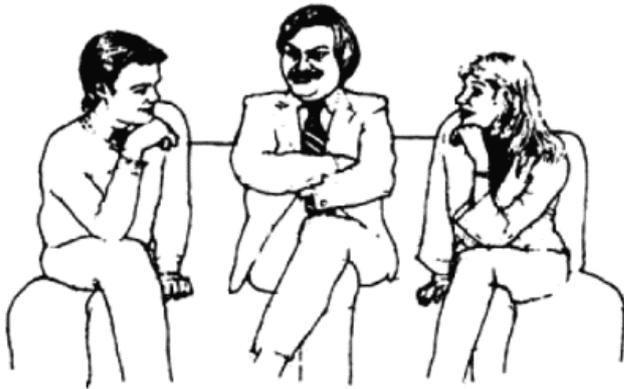
Задание 5. Разбейтесь на пары. Первые номера начинают рассказывать вторым о том, как они провели вчерашний день. У слушающих задание – в течение первых трех минут принять позу, подражающую позе рассказчика, и «отзеркалить» его жесты. Затем принять произвольную позу и перестать «отзеркаливать» партнера. Потом поменяйтесь ролями.

Задание 6. Работа со слайдами.

Рассмотрите картинки. Что вы можете рассказать об изображенных на них людях? Опишите каждый рисунок.







Критерии оценки:

5) Самодиагностика «Уровень владения невербальными компонентами в процессе делового общения»

Цель: самооценка уровня владения невербальными компонентами общения

Задание: подготовить самоанализ компонентов невербального общения по следующему плану:

1. Использование жестов, мимики, позы и их назначение в коммуникации;
2. Конгруэнтность компонентов невербальной коммуникации соответствующей ситуации.

Критерии оценки:

оценка «отлично» выставляется студенту, если студент проявил авторскую самостоятельность в составлении характеристики, выполненная работа отличается глубиной анализа, соблюдены правила оформления, имеются развернутые рекомендации по саморазвитию;

оценка «хорошо» выставляется студенту, если студент проявил авторскую самостоятельность в составлении характеристики, выполненная работа отличается глубиной анализа, но имеются неточности в оформлении работы, имеются рекомендации по саморазвитию;

оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если студент проявил частичную самостоятельность в составлении характеристики, выполненная работа отличается низким уровнем анализа, имеются неточности в оформлении работы, рекомендации по саморазвитию сформулированы не четко;

оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если студент не справился с заданием, не предоставил характеристику, не может сформулировать рекомендации.

6) Доклад-презентация «Правила приветствия и представления в деловом общении»

Цель: раскрыть особенности ритуала приветствия и представления в ситуациях делового общения.

Задание: подготовить доклад-презентацию, раскрывающий особенности приветствия и представления с учетом возраста, пола, статуса собеседников.

Критерии оценки:

оценка «отлично» выставляется студенту, если студент демонстрирует умение работать с различными источниками информации, устанавливает причинно-следственные связи, полно, аргументированно раскрывает суть сообщения, умеет отвечать на вопросы, демонстрирует эмоциональность, убежденность, общую эрудицию по излагаемому вопросу;

оценка «хорошо» - выставляется студенту, если студент демонстрирует умение работать с различными источниками информации, устанавливает причинно-следственные связи, полно, аргументированно раскрывает суть сообщения, умеет отвечать на вопросы, но имеются затруднения в презентации материала, недостаточно демонстрирует эмоциональность, убежденность, общую эрудицию по излагаемому вопросу;

оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если студент демонстрирует умение работать с одним источником информации, слабо устанавливает причинно-следственные связи, не полно, аргументированно раскрывает суть сообщения, затрудняется в ответах на вопросы, ответ не эмоционален, отсутствует логика изложения.

оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если студент не выполнил задание.

Тема 2.4 Общение как перцепция

1) Контрольные вопросы для письменного ответа

1. Какие стереотипы о профессии «учитель» существуют?
2. В чем Вы видите причину появления стереотипов о профессиях?
3. Как Вы считаете следует «бороться» со стереотипами?

Критерии оценки:

оценка «отлично» выставляется студенту, если студент логично и аргументированно раскрывает ответы на вопросы, приводит примеры, выражает свою точку зрения.

оценка «хорошо» выставляется студенту, если студент логично и аргументированно раскрывает ответы на вопросы, приводит примеры, но испытывает затруднения в формулировании своей точки зрения.

оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если студент раскрывает ответы на вопросы, но не приводит примеры, испытывает затруднения в формулировании своей точки зрения.

оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если студент не справился с заданием.

2) Практическое занятие «Эффекты и механизмы восприятия»

Цель: развитие умений перцептивного общения

Задание №1 :Разделитесь на группы по три человека. Один рассказывает о чем-нибудь в течение 2-3 минут. Второй и третий наблюдают за всеми невербальными действиями рассказчика. После окончания рассказа один из слушателей перечисляет все, что заметил. Другой добавляет то, что не было названо. Каждый должен побывать в р

Задание №2.

Какой образ возникает в вашем представлении, когда говорят о депутате Государственной Думы; российском бизнесмене; преподавателе высшей школы; бомже; журналисте; шахтере; пенсионере? Запишите, на ваш взгляд, наиболее характерные черты стереотипного образа представителей перечисленных профессий и групп.

Вспомните среди своих хороших знакомых тех, кто относится к названным социальным группам. Оцените, насколько существующий в вашем восприятии образ этого конкретного человека совпадает со стереотипным представлением о данной группе. Какие сходные характеристики вы обнаружили в том и другом образах? Чем, на ваш взгляд, можно объяснить несовпадения?

Задание 3.Предложите кому-нибудь из членов группы сделать сообщение, которое содержало бы скрытый мотив. Например, он утверждает, что ему очень интересно работать на данном предприятии; на самом деле, ему требуется производственный стаж для участия в конкурсе на должность специалиста в филиале иностранной фирмы. В процессе беседы с этим человеком постарайтесь определить его скрытый мотив.

Задание 4. Сформулируйте перечисленные ниже темы таким образом, чтобы они побуждали людей к их проблемному обсуждению:

- а) возможность студентам, успешно занимающимся в течение семестра, не сдавать курсовой экзамен;
- б) введение всеобщего платного обучения в высшей школе;
- в) трудности межкультурного общения на совместных предприятиях;
- г) работа городского транспорта.

Задание 5. В каком из перечисленных ниже видов взаимодействия, в соответствии с концепцией Э. Берна, стороны осознанно или неосознанно стремятся достичь превосходства друг над другом:

- а) уход;
- б) ритуалы;
- в) времяпрепровождение;
- г) совместная деятельность;
- д) игры;

е) близость.

Критерии оценки:

оценка «отлично» выставляется студенту, если студент активно принимает участие в выполнении всех заданий, демонстрирует заинтересованность в изучении темы, видит ее практическую значимость, может приводить примеры, устанавливает причинно-следственные связи;

оценка «хорошо» выставляется студенту, если студент активно принимает участие в выполнении всех заданий, демонстрирует заинтересованность в изучении темы, видит ее практическую значимость, может приводить простые примеры, частично устанавливает причинно-следственные связи;

оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если студент принимает участие в выполнении всех заданий, но демонстрирует пассивное отношение в изучении темы, затрудняется определить практическую значимость изучаемого материала, при помощи преподавателя формулирует примеры;

оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если студент не принимает участие в выполнении большей части заданий, демонстрирует пассивное отношение в изучении темы, затрудняется определить практическую значимость изучаемого материала, не может привести примеры.

3) Оценка и самоанализ эффектов восприятия

Какие чувства вы могли бы услышать в приведенных ниже высказываниях?

Образец:

Высказывание	Чувства, которые, возможно, переживает при этом человек
«Ты совсем перестала замечать меня. Я что-то не так сделал?»	- озадаченность - унижение - обида - отверженность - ревность - зависимость

а) «Какое чудесное платье! Где ты его достала?».

б) «У меня завтра доклад, послезавтра экзамен, каждую ночь репетиции, а сегодня днем еще собрание устроили. Не знаю, смогу ли я вообще сегодня поесть. И так — весь месяц».

в) «Я уверена, что она получит оценки лучше, чем я. Конечно, она — единственный ребенок, у нее мама и бабушка постоянно за ней ухаживают. Ей только и остается, что заниматься. А я работаю, и все должна дома сама делать».

г) «Не могу понять, почему они не пишут. Раньше не бывало, чтобы так долго не было ответа. Теперь даже не знаю, как связаться с ними».

д) «Благодарю за отличный вечер. Обед фантастический, музыка — тоже. Давайте встретимся еще».

е) «Ну как мне рассказать ему, что я чувствую на самом деле ? Он, возможно, рассердится, и мы начнем ругаться. Он подумает, что я не люблю его, если скажу о своих переживаниях»

Критерии оценки:

оценка «отлично» выставляется студенту, если студент определяет чувства человека, используя правильную психологическую терминологию;

оценка «хорошо» выставляется студенту, если студент допускает незначительные неточности в определении чувств человека, при этом правильно использует психологическую терминологию;

оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если студент допускает ошибки в определении чувств человека, при этом использует житейскую терминологию.

оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если студент не справился с заданием.

4) Сообщения-презентации «Сочетание аксессуаров», «Сочетание цветов в одежде», «Требования к деловому стилю»

Цель: раскрыть особенности внешнего вида собеседников в деловой коммуникации

Задание: подготовить сообщения-презентации по темам

Критерии оценки:

оценка «отлично» выставляется студенту, если студент демонстрирует умение работать с различными источниками информации, устанавливает причинно-следственные связи, полно, аргументированно раскрывает суть сообщения, умеет отвечать на вопросы, демонстрирует эмоциональность, убежденность, общую эрудицию по излагаемому вопросу;

оценка «хорошо» - выставляется студенту, если студент демонстрирует умение работать с различными источниками информации, устанавливает причинно-следственные связи, полно, аргументированно раскрывает суть сообщения, умеет отвечать на вопросы, но имеются затруднения в презентации материала, недостаточно демонстрирует эмоциональность, убежденность, общую эрудицию по излагаемому вопросу;

оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если студент демонстрирует умение работать с одним источником информации, слабо устанавливает причинно-следственные связи, не полно, аргументированно раскрывает суть сообщения, затрудняется в ответах на вопросы, ответ не эмоционален, отсутствует логика изложения.

оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если студент не выполнил задание.

Тема 2.4 Общение как интеракция

1) Практическое занятие «Манипуляции в общении»

Цель: обучение способам сопротивления манипуляциям

План

Задание 1

Вспомните примеры манипуляций, с которыми, возможно, вам пришлось столкнуться раньше. Удалось ли вам избежать участи жертвы манипулирования? Если да, то как? Если нет, то, что вы предполагаете предпринять сейчас?

Задание 2

Придумайте различные ситуации манипулятивного общения, например: вам необходимо попасть на киносеанс, а вы забыли билет. Найдите подход к билетерше, если это:

- а) молодая симпатичная девушка;
- б) женщина средних лет, которая стремится выглядеть моложе;
- в) сурового вида старуха;
- г) пожилой мужчина интеллигентного вида.

Задание 3

Разбейтесь на пары. Вам нужно найти способ вынудить другого сделать то, что ему не по душе, а ему – найти способ отказать «нахалу». Примеры просьб:

1. Я слышал о вас как о человеке, который никогда никому не отказывает. Не могли бы вы одолжить 50 долларов? Мне скоро должны вернуть долг, и я сразу же вам отдам.
2. Неужели вы откажетесь принять участие в этом вечере? Мы ведь не всех приглашали. Но нам известно, что вы-то знаете толк в настоящем искусстве!

Найденные приемы манипулирования и защиты от них обсудите в группе.

Задание 4

Разыграйте ситуацию «Опоздание»:

- а) на встречу с другом;
- б) на свидание;
- в) домой после обещанного срока возвращения;
- г) на деловую встречу;
- д) на встречу с потенциальным работодателем.

По условию, опоздание столь значительно, что ожидающий уже выведен из терпения.

Критерии оценки:

оценка «отлично» выставляется студенту, если студент активно принимает участие в выполнении всех заданий, демонстрирует заинтересованность в изучении темы, видит ее практическую значимость, может приводить примеры, устанавливает причинно-следственные связи;

оценка «хорошо» выставляется студенту, если студент активно принимает участие в выполнении всех заданий, демонстрирует заинтересованность в изучении темы, видит ее практическую значимость, может приводить простые примеры, частично устанавливает причинно-следственные связи;

оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если студент принимает участие в выполнении всех заданий, но демонстрирует пассивное отношение в изучении темы, затрудняется определить практическую значимость изучаемого материала, при помощи преподавателя формулирует примеры;

оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если студент не принимает участие в выполнении большей части заданий, демонстрирует пассивное отношение в изучении темы, затрудняется определить практическую значимость изучаемого материала, не может привести примеры.

2) Запишите речевую формулировку (способ защиты) к каждому способу манипуляции.

Цель: применение знаний о манипуляциях в практических ситуациях общения

Способы манипуляции	Способы защиты
1. Навязывание роли. Угадав желания человека, манипулятор начинает навязывать роль Незаменимого Работника, Бескорыстной Сотрудницы, Всеми Обожаемого, Неотразимой и т.п. Например, «Верочка, мы все прекрасно знаем, что если вы этого не сделаете, это никто не сделает...»	
2. Вас делают другом. Манипулятор доверительно рассказывает о себе, а затем обращается с какой-нибудь обременительной просьбой: «Я вижу, вы мне так сочувствуете... вот спасибо... я думаю, вы не откажетесь...»	
3. Доброжелатель. Чрезвычайно любезно и доброжелательно расспрашивает о личных делах, трудностях, затем обращается с просьбой, в которой после такого разговора трудно отказать	
4. «Дружим против общего врага». Манипулятор доверительно сообщает о том, как плохо высказался о	

<p>вас руководитель или коллега. Он возбуждает неприязнь к «недоброжелателю», подталкивая в определенным действиям</p>	
<p>5. Вас делают соратником по общему делу. Например, посетитель доверительно, с расчетом на понимание и сочувствие, посвящает вас в свой замечательный проект реорганизации работы фирмы. И тут же просит именно его бумаги показать директору в первую очередь</p>	
<p>6. Туманные намеки. Манипулятор не высказывает прямо свою бестактную просьбу, а ходит вокруг да около</p>	
<p>7. Берет измором. Манипулятор с обворожительной улыбкой снова и снова повторяет одну и ту же просьбу выполнить которую вы не можете или не хотите</p>	

Критерии оценки:

оценка «отлично» выставляется студенту, если студент предлагает соответствующие формулировки способов защиты от манипуляций, может прокомментировать их использование и привести примеры.

оценка «хорошо» выставляется студенту, если студент предлагает соответствующие формулировки способов защиты от манипуляций, но затрудняется прокомментировать их использование и привести примеры.

оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если студент частично предлагает частично правильные формулировки способов защиты от манипуляций, затрудняется прокомментировать их использование и привести примеры.

оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если студент не предоставил проект рабочего кабинета руководителя.

3) Индивидуальный проект «Разработка схемы кабинета»

Цель: разработка проекта рабочего кабинета руководителя

Задание: на листе А4 создать проект рабочего кабинета руководителя с учетом расстановки мебели, присутствующих на деловом совещании

Критерии оценки:

оценка «отлично» выставляется студенту, если студент наглядно, просто, представил проект рабочего кабинета руководителя, при этом элементы гармонично сочетаются между собой, при защите эмоционально, убедительно раскрывает собственную идею;

оценка «хорошо» выставляется студенту, если студент наглядно, просто, представил проект рабочего кабинета руководителя, при этом элементы гармонично сочетаются

между собой, при защите имеются ошибки в изложении, эмоциональности, не полно раскрыта собственная идея;

оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если студент представил проект рабочего кабинета руководителя, при этом элементы не сочетаются между собой, при защите имеются ошибки в изложении, эмоциональности, не полно раскрыта собственная идея;

оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если студент не предоставил проект рабочего кабинета руководителя.

3) Самоанализ возрастных особенностей поведения. Определение психологического возраста.

Рефлексивный отчет «Уровень владения невербальными компонентами общения»

Цель: самооценка уровня владения невербальными компонентами общения

Задание: подготовить самоанализ компонентов невербального общения по следующему плану:

1. Использование жестов, мимики, позы и их назначение в коммуникации;
2. Конгруэнтность компонентов невербальной коммуникации соответствующей ситуации.

Критерии оценки:

оценка «отлично» выставляется студенту, если студент проявил авторскую самостоятельность в составлении характеристики, выполненная работа отличается глубиной анализа, соблюдены правила оформления, имеются развернутые рекомендации по саморазвитию;

оценка «хорошо» выставляется студенту, если студент проявил авторскую самостоятельность в составлении характеристики, выполненная работа отличается глубиной анализа, но имеются неточности в оформлении работы, имеются рекомендации по саморазвитию;

оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если студент проявил частичную самостоятельность в составлении характеристики, выполненная работа отличается низким уровнем анализа, имеются неточности в оформлении работы, рекомендации по саморазвитию сформулированы не четко;

оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если студент не справился с заданием, не предоставил характеристику, не может сформулировать рекомендации.

4) Рефлексивный отчет «Самоанализ трансактных ролей в общении»

Цель: выявить индивидуальные особенности ролей и ролевых ожиданий в общении;

Задание: провести самоанализ ролей и позиций в общении по теории Э.Берна

Критерии оценки:

оценка «отлично» выставляется студенту, если студент проявил авторскую самостоятельность в составлении характеристики, выполненная работа отличается глубиной анализа, соблюдены правила оформления, имеются развернутые рекомендации по саморазвитию;

оценка «хорошо» выставляется студенту, если студент проявил авторскую самостоятельность в составлении характеристики, выполненная работа отличается глубиной анализа, но имеются неточности в оформлении работы, имеются рекомендации по саморазвитию;

оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если студент проявил частичную самостоятельность в составлении характеристики, выполненная работа отличается низким уровнем анализа, имеются неточности в оформлении работы, рекомендации по саморазвитию сформулированы не четко;

оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если студент не справился с заданием, не предоставил характеристику, не может сформулировать рекомендации.

Тема 2.5. Общение в социальной группе

1) Тренинг «Организация работы команды»

Цель: изучение способов взаимодействия, способов психологического воздействия;

Задачи:

- оптимизация группового взаимодействия
- анализ собственной позиции в ходе обсуждения
- формирование навыков коллективного обсуждения

Форма: ролевая игра

Ход игры

<i>Этап</i>	<i>Содержание этапа</i>
1. Вступление, приветствие, целевая установка. (студенты сидят в кругу)	В ходе лекции мы познакомились со способами психологического воздействия, в ходе игры сегодня ваша задача - представить собственную позицию, продемонстрировать умения аргументировать свой ответ, выступить в роли оппонента. Итак:
2. Инструкция (раздаточный материал)	На Земле вскоре разразится ядерная катастрофа. Все человечество погибнет. Каждый из Вас член Совета Безопасности. Вам предстоит

<p>3. Индивидуальный этап</p> <p>5 минут</p>	<p>решить кто останется в специальном герметичном бункере и выживет.</p> <p>Вам предлагается список с характеристиками возможных претендентов на выживание. Их 10. Но в бункер рассчитан только на пятерых. Из списка Вам нужно оставить пять, на ваш взгляд, достойных людей. Записать эти номера на бланк.</p> <p>Другой информации об этих людях нет.</p> <p>Каждый индивидуально записывает 5 кандидатур.</p>
<p>4. Групповой этап.</p>	<p>Обсудите претендентов, аргументируя, почему именно они.</p> <p>Составить общий перечень.</p> <p>Запишите на доске результат работы группы. На доске записывается список из 5 претендентов.</p>
<p>5. Обсуждение работы в группе.</p>	<p>На что ориентировались в принятии решения?</p> <p>Как шло обсуждение?</p> <p>Насколько оптимально были высказаны аргументы?</p> <p>Почему выбрали для работы именно эту группу?</p>
<p>6. Обсуждение в кругу.</p> <p><i>Итоговый вопрос</i></p> <p>7. По кругу</p>	<p>Подошел этап принятия общего решения на заседание Совета безопасности.</p> <p>НЕОБХОДИМО ДОГОВОРИТЬСЯ С ДРУГИМИ ГРУППАМИ.</p> <p>ПРИВЕДЕНИЕ АРГУМЕНТОВ В ПОЛЬЗУ ПРЕТЕНДЕНТОВ.</p> <p>Из результатов работы каждой группы составляется общий список из 5 кандидатур.</p> <p>Какие техники влияния были использованы участниками при отстаивании своих позиций?</p> <p>Как бы оценили удовлетворенность результатом работы? По 10-балльной шкале.</p> <p>Что нужно предпринять, чтобы было 10 баллов?</p>

	Как определили бы свою роль в группе?
	Что использовали для того, чтобы убедить в своей точке зрения?

Перечень ролей

1. Девочка-подросток, 14 лет, восьмиклассница. Хорошо учится, красивая, спортивная. Но обладает неустойчивой нервной системой, история с атомной бомбой привела ее в такой шок, что она только плачет и ничего не может сказать. Влюблена в подростка № 3.
2. Мужчина, 22 года, студент Института физической культуры. Совершенно здоров, физически очень крепкий. Имеет опыт службы в МЧС. Склонен к конфликтному поведению, из МЧС был уволен за драку на рабочем месте.
3. Мальчик-подросток, 16 лет, десятиклассник. В школе имел репутацию двоечника и балбеса, однако физически здоровый, сильный и ловкий, занимался легкой атлетикой. Влюблен в девочку №1.
4. Женщина, 60 лет, агроном. Знает, как наладить производство сельскохозяйственной продукции даже в неблагоприятных условиях. Увлекается кулинарией.
5. Девушка, 19 лет, студентка театрального института. Обаятельная и привлекательная, но, кроме игры на сцене, ничего делать не умеет. Ждет ребенка, находится на пятом месяце беременности.
6. Женщина, 24 года, психолог. Занималась исследованиями, готовилась защитить диссертацию. Имеет опыт работы школьным учителем. Свободно владеет английским языком.
7. Мужчина, 30 лет, боевой офицер. Служил в стратегических ракетных войсках, знает, как вести себя, чтобы выжить после атомной бомбардировки. Злоупотребляет спиртным.
8. Девушка, 21 год, студентка выпускного курса медицинского института. Однако училась так себе, и не вполне понятно, готова ли она к тому, чтобы самостоятельно лечить людей. Увлекается шитьем.
9. Мужчина, 51 год, профессор, физик-ядерщик. Помимо своей специальности компетентен в ряде других связанных с техникой областей (электроника, строительство, системы связи). В последнее время жаловался на сильные боли в области сердца.
10. Женщина, 34 года, учительница истории. Неплохо знает историю и культуру человечества, умеет воспитывать и учить детей. Однако своих детей иметь не может из-за состояния здоровья.

Критерии оценки:

оценка «отлично» выставляется студенту, если студент активно включается в игровую ситуацию, принимает правила, конструктивно разрешает противоречивые ситуации, аргументированно излагает свою позицию, демонстрирует навыки работы в команде.

оценка «хорошо» выставляется студенту, если студент активно включается в игровую ситуацию, принимает правила, конструктивно разрешает противоречивые ситуации, излагает свою позицию, но на эмоциональном уровне, демонстрирует навыки работы в команде.

оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если студент частично включается в игровую ситуацию, принимает правила, излагает свою позицию на эмоциональном уровне, демонстрирует низкий уровень работы в команде.

оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если студент не принимает участие в практическом занятии

2) Составление характеристики «Социальные роли в группе»

Цель: обучение приемам самоанализа коллектива на основе межличностных отношений

Задание: проанализировать основные позиции в группе по Р.Белбину и составить характеристику студенческой группы.

Критерии оценки:

оценка «отлично» выставляется студенту, если студент на высоком уровне продемонстрировал аналитические способности, в характеристике представлены предложения и выводы, подробно и логично обоснованы представленные позиции (статусы и роли);

оценка «хорошо» выставляется студенту, если студент на высоком уровне продемонстрировал аналитические способности, в характеристике представлены предложения и выводы, подробно обоснованы представленные позиции (статусы и роли), но имеются недочеты в речевых конструкциях и выводах;

оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если студент на низком уровне провел анализ, в характеристике представлены несвязанные предложения и выводы, не обоснованы представленные позиции (статусы и роли), имеются недочеты в речевых конструкциях и выводах;

оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если студент на низком уровне провел анализ, в характеристике не представлены предложения и выводы, не имеет обоснования позиций и ролей в группе

3) Контрольная работа «Психологические аспекты общения»

Цель: проверка уровня знаний по разделу «Психологические аспекты общения»

Форма проведения: задания в тестовой форме

Контрольная работа

Вариант №1

1. Коммуникация-

А) процесс взаимодействия двух или более людей в процессе выполнения трудовой деятельности;

Б) процесс взаимодействия двух или более людей в процессе решения совместных творческих задач;

В) процесс передачи эмоций, переживаний от отправителя к получателю;

Г) процесс передачи осмысленной информации, ее эмоционального и интеллектуального содержания от отправителя к получателю.

Ответ: Г

2. По своему основному содержанию общение может быть:

А) конвенциональным;

Б) личностным;

В) интерактивным.

Ответ: А

3. Непроизвольная обратная связь:

А) дает информацию о сознательно закодированной информации;

Б) дает информацию об истинном отношении собеседника к теме общения;

В) предоставляет отправителю малозначимую информацию.

Ответ: Б

4. Эффективность коммуникации определяется по:

А) изменениям в знаниях участников общения;

Б) изменениям поведения участников общения;

В) изменениям установок участников общения;

Г) изменениям в самооценке участников общения;

Д) все варианты возможны.

Ответ: Д

5. Соедините тип коммуникативного барьера с соответствующим ему содержанием:

№

Коммуникативный барьер

Буква

Содержание

1

Компетентность

А

Негативное влияние на процесс общения наличие определенного положения собеседника в обществе.

2

Избирательное слушание

Б

Оценка действий, суждений собеседника на основании предыдущего опыта взаимодействия с ним или установок, предубеждений в целом.

3

Оценочные суждения

В

Доверие к получаемой информации.

4

Достоверность источника

Г

Избыток поступающей информации.

Д

Частичное игнорирование поступающей информации, направленность внимания на значимую информацию.

Е

Недостаточность временного ресурса общения.

Ж

Использование специфичной лексики, сленга, жаргона, характерных для данной социальной группы.

З

Влияние уровня подготовленности, образования, осведомленности.

И

Манипулирование наличной информацией, частичное выборочное информирование участников общения.

Ответ: 1З, 2Д, 3Б, 4В.

6. Подберите к технологиям обратной связи соответствующие типы вопросов:

№

Вопрос

Буква

Пример

1

Расспрашивание

А

Не могли бы вы на конкретном примере пояснить это?

2

Отражение чувств

Б

Мне кажется, что это Вас огорчает.

3

Перефразирование

В

Вы думаете, что ...

4

Резюмирование

Г

Обобщая то, что Вы сказали ...

Ответ: 1А, 2Б, 3В, 4Г.

7. Подберите к типу вопроса соответствующие формулировки, которые они позволяют достичь:

№

Тип вопроса

Буква

Формулировка

1

Открытый

А

Ты готов к экзамену, ведь так?

2

Закрытый

Б

Что Вы делаете сегодня вечером?

3

Наводящий

В

Ты сегодня едешь в колледж?

Ответ: 1Б, 2 В, 3А

8. Внешняя сторона коммуникативного стиля отражает:

А) Экспрессивные характеристики стиля;

Б) Экспрессивные и интенсивные характеристики стиля;

- В) Интенсивные характеристики стиля;
- Г) Способности к переживанию и сочувствию;
- Д) уровень собственного достоинства субъекта общения;
- Е) доминирующую мотивацию личности.

Ответ: Б

9. Какой исследователь ввел 2 переменных (две движущих силы развития личности) для построения типологии:

- А) З. Фрейд;
- Б) К.Хорни;
- В) К.Г.Юнг;
- Г) А. Адлер

Ответ: Г

10. Какой тип личности по типологии К. Хорни в процессе общения будет ориентироваться на потребности собеседника, оказывать помощь при реализации его целей и задач, скорее всего, будет принимать точку зрения собеседника.

Ответ: уступчивый

Вариант №2

1. Деловое общение можно охарактеризовать следующими особенностями (выберите 2 позиции):

- А) формализованность;
- Б) стремление субъектов общения получить эмоциональное удовлетворение от общения;
- В) цель общения - само общение;
- Г) преобладание информационной составляющей над эмоциональной.

Ответ: А, Г.

2. В каком типе общения делается акцент на взаимовосприятии субъектов общения:

- А) интерактивное общение; Б) перцептивное общение; В) коммуникативное.

Ответ: Б

3. Какая коммуникативная позиция (позиция в межличностном общении) повышает эффективность делового общения:

А) закрыта; Б) открытая; В) отстраненная.

Ответ: В

4. Соедините тип коммуникативного барьера с соответствующим ему содержанием:

№

Коммуникативный барьер

Буква

Содержание

1

Фильтрование

А

Оценка действий, суждений собеседника на основании предыдущего опыта взаимодействия с ним или установок, предубеждений в целом.

2

Внутригрупповой язык

Б

Доверие к получаемой информации.

3

Статусный барьер

В

Избыток поступающей информации, чрезмерная информационная насыщенность сообщения.

4

Перегрузка сообщения

Г

Частичное игнорирование поступающей информации.

Д

Недостаточность временного ресурса общения.

Е

Использование специфичной лексики, сленга, жаргона, характерных для данной социальной группы.

Ж

Влияние уровня подготовленности, образования, осведомленности.

З

Манипулирование наличной информацией, частичное выборочное информирование участников общения.

И

Негативное влияние на процесс общения наличие определенного положения собеседника в обществе

Ответ: 1 З, 2 Е, 3 И, 4 В

5. Подберите к типу вопроса соответствующие формулировки и цели, которые они позволяют достичь:

№

Тип вопроса

Буква

Цель

1

Открытый

А

Сбор необходимой информации

2

Закрытый

Б

Сообщить собеседнику об ожидаемом вами ответе

3

Наводящий

В

Получить или уточнить конкретную информацию

Ответ: 1 А, 2 В, 3 Б.

6. Особенности коммуникативного стиля зависят от (выберите нужные варианты):

А) понимания и самоощущения человеком себя, своего места в мире, от системы его взглядов на отношения с людьми;

Б) предшествующего опыта взаимоотношений;

В) от требований социальной и культурной среды, в которой формировалась личность;

Г) все варианты верны

Ответ: Г.

7. Какие переменные для характеристики личности ввел А.Адлер:

А) Степень пассивности; Б) Степень общительности; В) Степень активности;

Г) Социальный интерес; Д) Стремление к достижениям; Е) Стремление к избеганию.

Ответ: В, Г

8. Какой исследователь полагал, что стиль поведения будет

определяться бессознательными стратегиями, которые формируются для удовлетворения невротических потребностей личности:

А) Г.Айзенк; Б) К.Хорни; В) А.Маслоу; Г) А. Адлер. Ответ: Б

9. Какой тип по типологии А. Адлера в процессе общения проявляет себя активно, напористо, желая удовлетворить свои личностные потребности.

Ответ: управляющий

10. Подберите поведенческие характеристики, свойственные:

№

Тип темперамента

Буква

Характеристика

1

Холерик

А

Эмоционально устойчив, низкая вербальная и невербальная активность, мало экспрессивен.

2

Флегматик

Б

Экспрессивен, высокая вербальная и невербальная активность, потенциально конфликтен

3

Меланхолик

В

Общительный, инициативен, не склонен «застревать» на негативных переживаниях

4

Сангвиник

Г

Эмоционально раним, обладает низкой вербальной активностью, мало инициативен в общении.

Ответ: 1Б, 2А, 2Г, 4

Критерии оценки:

90-100 %- 5(отлично)

80-89%-4 (хорошо)

70-79%-3(удовлетворительно)

Менее 70% - 2 (неудовлетворительно)

Раздел 3. Формы делового общения

Тема 3.1 Формы делового общения и их характеристика

1) Подготовка сообщений-презентаций

Цель: изучение особенностей дистанционных форм делового общения

Задание: Подготовить сообщения по темам: «Ведение делового телефонного разговора», «Особенности переписки по e-mail», «Особенности ведения интернет-форумов и блогов»

Критерии оценки:

оценка «отлично» выставляется студенту, если студент демонстрирует умение работать с различными источниками информации, устанавливает причинно-следственные связи, полно, аргументированно раскрывает суть сообщения, умеет отвечать на вопросы, демонстрирует эмоциональность, убежденность, общую эрудицию по излагаемому вопросу;

оценка «хорошо» - выставляется студенту, если студент демонстрирует умение работать с различными источниками информации, устанавливает причинно-следственные связи, полно, аргументированно раскрывает суть сообщения, умеет отвечать на вопросы, но имеются затруднения в презентации материала, недостаточно демонстрирует эмоциональность, убежденность, общую эрудицию по излагаемому вопросу;

оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если студент демонстрирует умение работать с одним источником информации, слабо устанавливает причинно-следственные связи, не полно, аргументированно раскрывает суть сообщения, затрудняется в ответах на вопросы, ответ не эмоционален, отсутствует логика изложения.

оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если студент не выполнил задание.

2) Практическое занятие «Деловое общение: телефон и интернет»

Цель: обучение приемам ведения телефонного разговора

План

Задание 1. 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.

Теоретический блок: Структура телефонного разговора

Задание 2. В парах подготовить 2 диалога (роли: Бухгалтер -клиент) на темы «Консультация по денежным расчетам» (звонит клиент), «Изменение ситуации обслуживания» (звонит бухгалтер или как вариант представитель банка).

В диалоге использовать приемы активного слушания (уточнение, перефразирование, резюмирование и т.д)

Цель: определение специфики интернет-переписки

Изменить содержание диалогов в соответствии с особенностями интернет-переписки

Критерии оценки

оценка «отлично» выставляется студенту, если студент активно включается в игровую ситуацию, принимает правила, конструктивно разрешает противоречивые ситуации, аргументировано излагает свою позицию, демонстрирует навыки работы в паре.

оценка «хорошо» выставляется студенту, если студент активно включается в игровую ситуацию, принимает правила, излагает свою позицию, но на эмоциональном уровне, в содержании диалога имеются речевые недочеты, в целом демонстрирует навыки работы в паре.

оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если студент частично включается в игровую ситуацию, принимает правила, излагает свою позицию на эмоциональном уровне, демонстрирует низкий уровень работы в паре.

оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если студент не принимает участие в разработке диалога и последующей демонстрации.

3) Практическое занятие «Аргументация в деловом общении»

Задание 1

Переделайте следующие высказывания так, чтобы в них присутствовало слово «я».

Ты меня ужасно сердишь, когда не слушаешь меня.

Все согласны с тем, что добровольные увольнения являются решением проблемы.

В этом доме не курят за обедом.

Задание 2. «Опоздавший»

Разделитесь на пары. В паре один – «руководитель», другой – «подчиненный». Задача «подчиненного» объяснить, что у него не было другого выхода, что он не специально опоздал, или разжалобить «начальника», придумав соответствующую историю. Задача «начальника» – логично доказать «подчиненному», что его увертки не имеют под собой реальной почвы. «Начальник» умышленно усиливает конфликтную ситуацию, дающую ему право на отказ. «Подчиненный» не должен поддаваться на провокацию.

Задание 3

Используя психологические доводы и приемы, постарайтесь убедить:

1. Совершать пробежки:
 - а) даму средних лет;
 - б) пожилого мужчину.

2. Бросить курить:
 - а) восьмиклассника;
 - б) тридцатилетнюю женщину.
3. Сдавать одежду в химчистку:
 - а) малообеспеченного гражданина;
 - б) преуспевающего.
4. Застраховать имущество:
 - а) многодетную семью;
 - б) одинокого мужчину;
 - в) директора фирмы.
5. Изучить курс эффективного общения:
 - а) нового сотрудника фирмы;
 - б) директора фирмы.
6. Сделать пожертвование в общество защиты бездомных собак:
 - а) молодую женщину;
 - б) преуспевающего директора фирмы.

Задание 4

Кто из слушателей убедительнее докажет:

1. а) дачный участок – это прекрасно;
б) дача – это чемодан без ручки.
2. а) счастье в браке возможно только тогда, когда молодые люди страстно любят друг друга;
б) счастье в браке невозможно, если молодые люди страстно любят друг друга.

Задание 5

Представьте, что вы продавец на базаре. Зазывая покупателей, нужно продать:

- а) ласты;
- б) самовар;
- в) учебник по культуре делового общения;
- г) большой оранжевый зонт.

Критерии оценки

оценка «отлично» выставляется студенту, если студент активно принимает участие в выполнении всех заданий, демонстрирует заинтересованность в изучении темы, видит ее практическую значимость, может приводить примеры, устанавливает причинно-следственные связи;

оценка «хорошо» выставляется студенту, если студент активно принимает участие в выполнении всех заданий, демонстрирует заинтересованность в изучении темы, видит ее практическую значимость, может приводить простые примеры, частично устанавливает причинно-следственные связи;

оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если студент принимает участие в выполнении всех заданий, но демонстрирует пассивное отношение в изучении темы, затрудняется определить практическую значимость изучаемого материала, при помощи преподавателя формулирует примеры;

оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если студент не принимает участие в выполнении большей части заданий, демонстрирует пассивное отношение в изучении темы, затрудняется определить практическую значимость изучаемого материала, не может привести примеры.

3) В письменной форме сформулируйте правила аргументации

Критерии оценки:

оценка «отлично» выставляется студенту, если студент проявил авторскую самостоятельность в составлении правил, выполненная работа отличается глубиной анализа, соблюдены правила речевого высказывания, материал отличается развернутостью и конкретностью.

оценка «хорошо» выставляется студенту, если студент проявил авторскую самостоятельность в составлении правил, выполненная работа отличается глубиной анализа, соблюдены правила речевого высказывания, материал отличается развернутостью и конкретностью.

оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если студент проявил авторскую самостоятельность в составлении правил, выполненная работа отличается глубиной анализа, соблюдены правила речевого высказывания, материал отличается развернутостью и конкретностью.

оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если студент не справился с заданием, не предоставил характеристику, не может сформулировать рекомендации.

4) Вспомните о предпочтительности в определенных ситуациях просьбы в сослагательном наклонении (хотелось бы), ответа по формуле да, но... . Возразите используя формулу «да, но...» для следующих пословиц.

Кто в Москве не бывал, красоты не видал

Без хорошего друга не узнаешь своих ошибок

Подарки ко дню рождения делятся на две категории: те, которые нам не нравятся, и те, которых мы не получили

Повторение-мать учения

Яблоко от яблони недалеко падает

Одна голова - хорошо, а две лучше

Противоположности притягиваются

У природы нет плохой погоды

Делу-время, потехе-час

Как аукнется, так и откликнется

Встречают по одежке, провожают по уму

Найдите формулы просьбы и отказа, уместные в общении с коллегой, с вышестоящим лицом, с клиентом.

Критерии оценки:

оценка «отлично» выставляется студенту, если студент предоставил ответы на все задание, демонстрирует заинтересованность в изучении темы, видит ее практическую значимость, может приводить примеры, устанавливает причинно-следственные связи;

оценка «хорошо» выставляется студенту, если студент предоставил ответы на все задание, демонстрирует заинтересованность в изучении темы, видит ее практическую значимость, может приводить простые примеры, частично устанавливает причинно-следственные связи;

оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если студент предоставил частично ответы на задание, демонстрирует заинтересованность в изучении темы, видит частично практическую значимость, может приводить простые примеры, частично устанавливает причинно-следственные связи;

оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если студент не выполнил большей части задания, демонстрирует пассивное отношение в изучении темы, затрудняется определить практическую значимость изучаемого материала, не может привести примеры.

5) Практическое занятие «Правила подготовки и проведения деловых совещаний»

Деловая игра «Производственное совещание»

Участники игры: сотрудники предприятия (7 человек). В совещании участвуют директор, заместитель по производству, начальник технического отдела, начальник цеха сборки, начальник токарного цеха, бригадир, секретарь; группа экспертов (10 человек).

Игровая ситуация: Организация любого профиля со средней или небольшой численностью персонала. Владельцами предприятия не так давно был поставлен новый директор. Он был представлен коллективу и менеджерам завода. Директору предстоит провести рабочее совещание

План игры «Производственное совещание»

Сценарий деловой игры

Вводная часть Вступление.

Цели и тема игры.

Игровая ситуация

Ознакомление с ситуацией на фирме.

План подготовки к совещанию Распределение ролей (7 сотрудников и 10 экспертов)

Ход игры

Ведущий организует информирование участников игры с характеристиками сотрудников на совещании. удаление директора на время в другой кабинет «по производственной» необходимости. далее ведущий доводит до участников информацию о поведении сотрудников на совещании (из характеристик). Присутствующие на совещании отнеслись к новому начальству со скептицизмом и недоверием. Совещание

Выступление директора, реакция и вопросы от начальников.

Дискуссия и коллективное обсуждение вопросов. Каким будет поведение директора на совещании? Что он может сказать или сделать для налаживания деловых контактов с сотрудниками? Какие управленческие решения он может принять при подведении итогов первого оперативного совещания? Подведение итогов Выводы от экспертов, от участников игры. Самооценка. Решили ли поставленные задачи, достигли ли целей?

Критерии оценки:

оценка «отлично» выставляется студенту, если студент активно принимает участие в ролевой игре, демонстрирует умение применять знания на практике, может обосновать стратегию взаимодействия с клиентом;

оценка «хорошо» выставляется студенту, если студент активно принимает участие в ролевой игре, демонстрирует умение применять знания на практике, но имеются некоторые затруднения в обосновании стратегии взаимодействия с клиентом;

оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если студент принимает участие в ролевой игре, но не демонстрирует умение применять знания на практике, имеются некоторые затруднения в обосновании стратегии взаимодействия с клиентом;

оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не принимает участие в ролевой игре, не может обосновать выбор стратегии взаимодействия с клиентом.

6) Практическое занятие «Разработка содержания публичного выступления»

Предложите вступление и заключение к следующим темам, постарайтесь, чтобы они перекликались. Примеры тем:

Тема	Аудитория
------	-----------

Сотвори себя сам	Врачи-хирурги
Дружба помогает жить	Университетские преподаватели
Берегите любовь	Военные
Как жить, не старея	Журналисты
Тема	Аудитория
Резервы психики человека	Дипломаты
Как научиться владеть собой	Первоклассники
Космическое будущее человечества	Студенты старших курсов университета
Лучше гор могут быть только горы	Учащиеся профтехучилища
Море – мир красоты и чудес	Сотрудники рекламного агентства
Когда приходит успех	Успешные молодые бизнесмены

Критерии оценки

Оценка «отлично» выставляется студенту, если студент логично представил вступление и заключение к выступлению, при этом продемонстрирована их взаимосвязь. В речи отсутствуют речевые ошибки, используются приемы привлечения внимания. Речь эмоциональная и образная.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если студент логично представил вступление и заключение к выступлению, при этом продемонстрирована их взаимосвязь. В речи есть незначительные речевые ошибки, используются приемы привлечения внимания. Речь эмоциональная и образная.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студентам, если студент логично представил вступление и заключение к выступлению, при этом продемонстрирована их взаимосвязь. В речи есть незначительные речевые ошибки, используются приемы привлечения внимания. Речь эмоциональная и образная.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется студентам, если студент не представил содержание задания.

Раздел 4. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения

Тема 4.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики

1) Практическое занятие «Анализ поведения в конфликте»

Цель: обучение различным стратегиям поведения в конфликте.

Задание 1. Тест К.Томас «Стратегия поведения в конфликте». Г.М.Шеламова Деловая культура и психология общения, 2008. с. 135

Задание 2.. Опишите способы поведения в конфликте на основании теста.

1. Подавление – _____;

2. Подчинение – _____;

3. Избегание – _____;

4. Компромисс – _____;

5. Сотрудничество – _____.

2)Практическое занятие « Стратегии разрешения конфликтов»

Задание 2. Соотнесите методы разрешения конфликта с их характеристикой.

Метод разрешения конфликта

избегание конфликта

переговоры

использование посредников

откладывание

третейское разбирательство, или арбитраж

Характеристика

метод, при котором строго руководствуются нормами законов и права

примирительная процедура, когда специалист, в роли которого может выступать организация и частное лицо, поможет быстро урегулировать конфликт там, где без его участия это было бы невозможно

позволяют избежать применения насилия, добиться взаимопонимания и найти путь к сотрудничеству

уход со «сцены» конфликтного взаимодействия физически или психологически, но сам конфликт в этом случае не устраняется, так как остается причина, породившая его

по сути это есть сдача своей позиции, но лишь временная, поскольку по мере накопления сил сторона, скорее всего, попытается вернуть утраченное

Задание 3. Опишите последствия конфликтов.

Позитивные:

Негативные:

Критерии оценки:

оценка «отлично» выставляется студенту, если студент активно принимает участие в выполнении всех заданий, демонстрирует заинтересованность в изучении темы, видит ее практическую значимость, может приводить примеры, устанавливает причинно-следственные связи;

оценка «хорошо» выставляется студенту, если студент активно принимает участие в выполнении всех заданий, демонстрирует заинтересованность в изучении темы, видит ее практическую значимость, может приводить простые примеры, частично устанавливает причинно-следственные связи;

оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если студент принимает участие в выполнении всех заданий, но демонстрирует пассивное отношение в изучении темы, затрудняется определить практическую значимость изучаемого материала, при помощи преподавателя формулирует примеры;

оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если студент не принимает участие в выполнении большей части заданий, демонстрирует пассивное отношение в изучении темы, затрудняется определить практическую значимость изучаемого материала, не может привести примеры.

3) Рефлексивный отчет

Цель: самоанализ стратегии поведения в конфликтной ситуации

Задание: на основании диагностики составить общую характеристику о собственных стратегиях поведения в конфликте

Критерии оценки:

оценка «отлично» выставляется студенту, если студент проявил авторскую самостоятельность в составлении характеристики, выполненная работа отличается глубиной анализа, соблюдены правила оформления, имеются развернутые рекомендации по саморазвитию;

оценка «хорошо» выставляется студенту, если студент проявил авторскую самостоятельность в составлении характеристики, выполненная работа отличается глубиной анализа, но имеются неточности в оформлении работы, имеются рекомендации по саморазвитию;

оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если студент проявил частичную самостоятельность в составлении характеристики, выполненная работа отличается низким уровнем анализа, имеются неточности в оформлении работы, рекомендации по саморазвитию сформулированы не четко;

оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если студент не справился с заданием, не предоставил характеристику, не может сформулировать рекомендации.

4) Практическое занятие «Стресс в профессиональной деятельности»

Цель: обучение способам саморегуляции поведения в конфликтной ситуации

План

Задание 1. Попробуйте позитивно интерпретировать самые мрачные чувства. Назовите пять других негативных эмоций, свойственных вам или вашим партнерам, и дайте им позитивные интерпретации.

Страх

Неадекватность

Дискомфорт

Перегрузка

Обида

Разочарование

Ущерб

Вина

Одиночество

Задание 2. Вам предлагается ряд предложений. С кем или с каким предметом Вы себя ощущаете в стрессе? По кругу назвать.

Я буря-...

Я похож на робота, т.к. ...

Я дверь, за которой скрывается...

Я- натянутая струна...

Я лодка, которая плывет по...

Я чувствую, что я кусочек тающего льда

Я цветок...

Я – коробочка, в которой спрятано...

Я- словно рыба...

Я- нерв...

Я чувствую, что я – скала...

Я стакан воды...

Я превращаюсь в тигра...

Я – танк, который прет...

Задание 3. «Дыхание на счет 7-11»

Дышите очень медленно и глубоко, причем так, чтобы весь цикл занимал около 20 секунд. Возможно, вначале вы почувствуете затруднение. Но не нужно напрягаться. Считайте от 7 при вдохе и до 11 при выдохе.

Задание 4. Работа с негативными установками.

Вам предлагаются установки, которые мешают нам справиться с ситуацией. Ваша задача переформулировать их в более позитивные.

Положение безнадежно –

Бесполезно пытаться что-либо сделать -

Я никогда не смогу выполнить эту работу -

Я никогда не смогу провести отпуск, как мне хочется –

Задание 5. «Два рисунка». Разделите лист на две половины вертикальной чертой. На «левой», темной половине напишите негативные мысли, которые заполняют вашу голову и чувства. Произнесите их мысленно про себя.

Теперь перейдите ко второй «светлой» половине и запишите утверждения, обратные по смыслу. Это может быть то лучшее, что есть в вас, окружающем мире, что вы сделали сегодня.

Затем разорвите ваш листок по вертикальной черте. Теперь сомнем в кулаке свои негативные мысли и выбросим в корзину. Правую же половину сохраним и запомним весь правый список позитивных мыслей. Сохраните его, пусть эти слова сохраняют ваш позитивный настрой.

Критерии оценки:

оценка «отлично» выставляется студенту, если студент активно принимает участие в выполнении всех заданий, демонстрирует заинтересованность в изучении темы, видит ее практическую значимость, может приводить примеры, устанавливает причинно-следственные связи;

оценка «хорошо» выставляется студенту, если студент активно принимает участие в выполнении всех заданий, демонстрирует заинтересованность в изучении темы, видит ее практическую значимость, может приводить простые примеры, частично устанавливает причинно-следственные связи;

оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если студент принимает участие в выполнении всех заданий, но демонстрирует пассивное отношение в изучении темы, затрудняется определить практическую значимость изучаемого материала, при помощи преподавателя формулирует примеры;

оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если студент не принимает участие в выполнении большей части заданий, демонстрирует пассивное отношение в изучении темы, затрудняется определить практическую значимость изучаемого материала, не может привести примеры.

5) Подготовить сообщение (А4) на тему «5 причин стресса в профессии учителя»

Критерии оценки:

оценка «отлично» выставляется студенту, если в сообщении четко сформулирована позиция автора, выделены причинно-следственные связи, в заключении четко сформулированы выводы, эссе отличается структурированностью и логичностью;

оценка «хорошо» - выставляется студенту, если в сообщении четко сформулирована позиция автора, выделены причинно-следственные связи, но в заключении не четко сформулированы выводы, в целом эссе отличается структурированностью и логичностью;

оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если в сообщении не четко сформулирована позиция автора, причинно-следственные связи выделены частично, в заключении не четко сформулированы выводы, имеются недочеты в оформлении структуры и логики изложения;

оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если студентом не выполнено задание.

7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

1) Дифференцированный зачёт

Цель: оценка уровня освоения знаний и умений студентов по дисциплине
«Психология общения»

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать:

- 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.

Данная форма зачета состоит из 22 вопросов и практических заданий по темам, каждый студент при сдаче дифференцированного зачета вытягивает один вопрос и одно практическое задание.

Качество ответов студентов на зачете определяется отметками: "отлично", "хорошо", "удовлетворительно", "неудовлетворительно". При этом единые критерии оценки знаний студентов на зачете заключаются в следующем:

"Отлично" выставляется студенту:

- глубоко и прочно усвоившему программный материал,
- исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно излагающему материал;
- в ответе тесно связаны теория и практика. При этом студент не затрудняется в ответе при видоизменении задания, свободно справляется с задачами, вопросами, показывает знакомство с монографической литературой, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических работ.

"Хорошо" выставляется студенту, который:

- твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его,

- не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос,
- правильно применяет творческие положения при решении практических вопросов, задач,
- владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.

"Удовлетворительно" выставляется студенту, который:

- имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей,
- допускает неточности в формулировках правил, нарушения в последовательности изложения программного материала
- испытывает затруднения в выполнении практических работ.

"Неудовлетворительно" выставляется студенту, который:

- не знает значительной части программного материала,
- допускает существенные ошибки,
- неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы.

Время выполнения: 90 минут.

Разделы, включенные в зачет:

1. Психологические аспекты делового общения.
2. Формы делового общения
3. Конфликты в деловом общении.

Вопросы к зачету

1. Составляющие процесса общения.
2. Общение и темперамент
3. Общение и характер (типы акцентуаций характера)
4. Коммуникативные барьеры.
5. Слушание. Виды, правила и техники слушания
6. Невербальные средства коммуникации.
7. Организация пространственной среды
8. Критика и комплимент в деловом общении
9. Манипуляции в общении.
10. Гендерный и возрастной аспект коммуникативного поведения.
11. Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Эффекты и механизмы восприятия
12. Внешний имидж человека
13. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Теория командных ролей Р.М. Белбина.
14. Дистанционные формы делового общения
15. Общая характеристика форм делового общения
16. Психологические особенности ведения деловых дискуссий, правила аргументации.
17. Деловые переговоры как форма делового общения
18. Деловое совещание как форма делового общения
19. Публичное выступление как форма делового взаимодействия
20. Понятие конфликта и его структура. Стратегии поведения в конфликте
21. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций.
22. Стресс в профессиональной деятельности.

Практические задания

1. Приведите примеры стрессовых факторов (5) и способов преодоления стресса (5) в профессиональной деятельности бухгалтера.
2. К каждой из негативных эмоций сформулируйте позитивную установку на выход в конфликтной ситуации

<i>Страх</i>	Вы предвидите то, к чему нужно подготовиться
<i>Неадекватность</i>	

<i>Дискомфорт</i>	
<i>Перегрузка</i>	
<i>Обида</i>	
<i>Разочарование</i>	
<i>Ущерб</i>	
<i>Вина</i>	
<i>Одиночество</i>	

3. Как вы поступите в предложенной ситуации? Вы-начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете вою подчиненную - молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту.
4. Используя знания характеристики типов темперамента, приведите примеры возможных ситуации совместимости темпераментов и возможных конфликтах в совместной работе представителей типов темперамента.
5. Замените категоричные суждения на более «мягкие» выражения

Категоричные утверждения	Некатегоричные утверждения
1. Вы всегда опаздываете	
2. Вы всегда противоречите мне	
3. Ты никогда не доводишь свои планы до конца	
4. Ты никогда не дослушиваешь меня до конца	
5. Вы всегда оправдываетесь	
6. Ты никогда не делаешь ничег вовремя	
7. Вы всегда на что-то жалуетесь	

6. Продумайте варианты одежды для следующих деловых целей:

- самопрезентация на собеседовании;
- участие в деловом совещании;
- вечерний ужин с деловыми партнерами.

7. Представьте себе, что в ответ на ваше предложение по цене ваш партнер заявляет следующее: «Ваша цена очень высока. Мы вели переговоры с другой фирмой, они просят меньшую сумму и, кроме того, предложили меньшие сроки». Как вы ответите на эти возражения? Какие способы будете использовать?

8. Подготовьте дискуссию по одной из данных тем или предложите свою:

Реклама: наука или искусство.

Женщина и карьера: «за» и «против».

Талант: счастье или проблема.

Феминизм и современное общество.

9. Составьте комплименты (по 2 к каждому критерию), которые:

- относятся к внешнему виду:
- свидетельствуют об отличных профессиональных способностях вашего собеседника;
- говорят о высокой нравственности человека.

10. Какие преимущества имеет позитивная постановка вопроса? Сформулируйте вопросы на основании

«Негативная» постановка вопроса	«Позитивная» постановка вопроса
1. Не затруднит ли вас это сделать?	
2. У вас нет такой услуги?	
3. Вы не находите, что это выгодное предложение?	
4. У вас не найдется для меня 5 минут?	
5. Вы не позвоните мне сегодня вечером?	
6. Вы не поможете мне в этом вопросе?	

11. Составьте телефонный разговор с клиентом. В диалоге продемонстрируйте умение использовать различные техники слушания.

12. На основании представленных характеристик «трудных» типов клиентов, составьте рекомендации (не менее 3) для работы с каждым типом.

Рассерженный клиент

Взрывается по любому поводу. Это вспыльчивые, агрессивные люди. Их нервная система легко возбудима и плохо контролируется. Процесс возбуждения слишком активны, а процессы торможения слишком слабы. Вы даже не успеете понять, что произошло, как он начнет кричать и ругаться.

Требовательный клиент

Эти люди считают себя центром земли. У них завышенная самооценка. Они воспринимают только то, что подчеркивает их значимость. Вас будут считать виноватым только потому, что вы существуете.

Неуверенный клиент

Такие люди крайне нерешительны. Им очень трудно принять какое-то решение. Они боятся сделать неверный шаг и ошибиться. Тревога и сомнения застилают их разум.

13. Объясните значение коммуникативных жестов: барабанит пальцами; пожимает плечами; стискивает руки; сжимает кулаки; руки скрещивает на груди; руки расслаблены, ладони поворачивает вверх перед собой; расстегивает пиджак; ладонью подпирает щеку; ударяет себя по подбородку; трогает, потирает нос; смотрит поверх очков; ладони сложены домиком; сдавливают переносицу; сидит на краю стула; сидит, положив ногу на ногу и слегка покачивает ногой; рука, сжатая в кулак за спиной, другая рука держит ее за запястье.

14. Прочитайте. Выделите особенности, которые отражают поведение индивида, и особенности, которые отражают поведение личности.

Старательность, низкая адаптация к темноте, общительность, хорошая координация обеих рук, медленная скорость узнавания, большая эмоциональная возбудимость, трудолюбие, аккуратность, высокая чувствительность органов чувств, трудности в овладении новым двигательным навыком, добросовестность, робость, высокая скорость двигательных реакций, высокая скорость усвоения навыка, скромность, правдивость, пластичность, упрямство, реактивность, малая чувствительность к общественной оценке, подвижность, быстрый темп деятельности.

Составьте психологический портрет личности бухгалтера

15. Укажите те особенности, которые характеризуют сангвиника, флегматика, холерика и меланхолика. Повышенная активность, длительная работоспособность, энергичность, сдержанность, вспыльчивость, непоседливость, терпеливость, медленность движений и речи, медленная смена чувств и настроений, слабая эмоциональная возбудимость, быстрое усвоение и перестройка навыков, эффективность, вялость, выразительность мимики и пантомимики, молчаливость, гиперсензитивность (высокая чувствительность), бодрое, повышенное настроение, быстрая приспособляемость к новой обстановке, медленное усвоение и перестройка навыков, неуверенность в себе, повышенная эмоциональная возбудимость, выдержанность, однообразие мимики, энергичность, подвижность, подавленность и растерянность при неудачах, быстрое возникновение и смена чувств и эмоциональных состояний, малая активность,

терпеливость, невыразительность речи, ровное, спокойное настроение, возбуждённое состояние, сосредоточенность внимания.

Дайте рекомендации по установлению делового взаимодействия с каждым из типов темперамента.

16. Определите о каких ролях (Ребенок, Родитель, Взрослый) идет речь в диалогах.
- Иванов. Что стало с молодежью?! Она совсем распустилась! Петров. Да, в их годы мы были поскромнее. 2. Преподаватель. Каким это образом у вас здесь получилось трехзначное число? Студент. Ах, да, забыл извлечь квадратный корень! 3. Кассир. А не сорваться ли нам в кино, пока нет начальства? Бухгалтер. Будьте добры, передайте мне ведомости за прошлый квартал. 4. Голубева. Проводите меня, у нас в подъезде вечно толкуются пьяные. Коршунов. Ну, конечно-конечно, с удовольствием провожу. 5. Иванов. Как вам не стыдно сидеть, когда рядом стоит пожилая женщина! Петров. О, конечно-конечно, я просто не заметил: Задумался, знаете... Садитесь, пожалуйста.
17. Придумайте различные ситуации манипулятивного общения, например: вам необходимо попасть на киносеанс, а вы забыли билет. Найдите подход к билетерше, если это: а) молодая симпатичная девушка; б) женщина средних лет, которая стремится выглядеть моложе; в) сурового вида старуха; г) пожилой мужчина интеллигентного вида.
18. Из списка пословиц и поговорок выделить те, в которых речь идет о воздействии имиджа на окружающих. «По платью встречают, по уму провожают». «Кудри завивай, да про дело не забывай», «Красивый вид человека не портит», «Наряди пня – и пень дороже будет», «По одежде судят о положении человека», «По платью видят, кто таков идет», «Лучше меньше, чем больше», «Лучше без, чем неумело».
19. Найдите в предложениях просторечные слова, замените их подходящими по стилю синонимами.
1. К счастью для Чичикова, на подмогу ему пришел капитан-исправник.
 2. Вперед я хочу кратко остановиться на сюжете повести.
 3. Простакова всячески страшит Софью.
 4. В брошюре содержались дельные советы о том, как надлежит обращаться с прибором.
 5. Электричка до Пушкина отпращиванием 12 часов 10 минут отменяется.
 6. Трудно понять, почему ученый допустил такую промашку.
20. Проанализируйте ситуацию, разработайте механизм критики наиболее конструктивные приемы.

Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал как всегда шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая сегодня произошла у него в доме. В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Что вы предпримете?

21. Вы звоните новому клиенту, потребности и вкусы которого вам неизвестны. Вам необходимо:
расположить к себе клиента;
убедить его сделать заказ.

22. Предположим, что вы хотите предложить фирме еще одно направление деятельности. Какие аргументы могут оказаться эмоционально значимыми для директора фирмы? Для его заместителей? Для рядового сотрудника?