

**Учреждение профессионального образования
«Колледж Казанского инновационного университета»
Альметьевский филиал**

УТВЕРЖДЕН
в составе Основной
образовательной программы –
программы подготовки специалистов среднего звена
протокол №6 от «28» августа 2024 г.

Фонд оценочных средств по дисциплине

ОГСЭ.05

программы подготовки специалистов среднего звена
по специальности

54.02.01 Дизайн (по отраслям)
(на базе основного общего образования)

Форма –

Присваиваемая
дизайнер

Альметьевск 2024

Фонд оценочных средств по дисциплине «Психология общения» разработан на основе программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 54.02.01 Дизайн (по отраслям) и рабочей программы дисциплины «Психология общения».

1. Общие положения

Фонд оценочных средств (ФОС) предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу дисциплины Психология общения.

ФОС включают оценочные материалы для проведения текущего и промежуточного контроля.

ФОС разработан на основании:

программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 54.02.01 Дизайн (по отраслям) и рабочей программы учебной дисциплины.

2. Показатели оценки результатов освоения дисциплин, формы и методы контроля и оценки

В результате контроля и оценки по дисциплине осуществляется комплексная проверка следующих умений (У), знаний (З):

| Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания) | Основные показатели оценки результатов |
|--|--|
| У1 - распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; | - использует тактические приемы ведения беседы; - определяет показатель продуктивности беседы; |
| У2 - определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; | - решает ситуационные задачи; - определяет суть проблемы, используемой в профессиональной деятельности; |
| У3 - владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника) | - использует тактические приемы ведения переговоров; - определяет показатель успешности ведения переговоров; |
| У4 - определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска | - называет вид конфликта; - составляет структурную схему снятия психологического напряжения в условиях конфликта; |
| У5 - определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную | - решает ситуационные задачи; - разрабатывает |

| | |
|--|--|
| <p>научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования; организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</p> | <p>индивидуальные стратегии и тактику стрессоустойчивого поведения;</p> |
| <p>У6 - грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе; описывать значимость своей <i>специальности</i></p> | <p>- решает ситуационные задачи; - определяет суть проблемы, используемой в профессиональной деятельности;</p> |
| <p>У7 - применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение</p> | <p>- решает ситуационные задачи;</p> |
| <p>У8 - понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности;</p> | <p>- решает ситуационные задачи;</p> |
| <p>У9 - кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы</p> | <p>- воспроизводит стили межличностного общения; - объясняет технологию восприятия и понимания процесса общения;</p> |
| <p>З 1 – актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;</p> | <p>- объясняет понятие этики, этики делового общения, ее роль в обществе; - владеет системами принципов, норм, идеалов и ценностей; - воспроизводит особенности корпоративной этики;</p> |

| | |
|--|--|
| <p>3 2 – алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности; номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации</p> | <p>-воспроизводит правила этикета; -формулирует характерные различия в этике личности и этики служебного общения;</p> |
| <p>3 3 – содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования</p> | <p>- воспроизводит стили межличностного общения; - объясняет технологию восприятия и понимания процесса общения;</p> |
| <p>3 4 – психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности</p> | <p>- воспроизводит алгоритм тактических приемов ведения переговоров; - определяет показатель успешности переговоров;</p> |
| <p>3 5 – особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.</p> | <p>- способен применять правила поведения в условиях конфликта;</p> |
| <p>3 6 – грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе, современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности</p> | <p>- владеет навыками выявления причин стресса; - способен выполнять такие действия как: индивидуальная стратегия и тактика стрессоустойчивого поведения.</p> |
| <p>37 - правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности.</p> | <p>- решает ситуационные задачи; - демонстрирует особенности произношения, описывает предметы, средства и процессы профессиональной деятельности; - зачитывает по правилам тексты профессиональной направленности.</p> |

В рамках программы учебной дисциплины обучающиеся получают знания и умения, развивают общие компетенции (ОК):

| Код ОК | Умения | Знания |
|--------|---|--|
| ОК 01 | распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника) | актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности |
| ОК 02 | определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска | Номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации |
| ОК 03 | определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и | содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования |

| | | |
|-------|---|---|
| | выстраивать траектории профессионального развития и самообразования | |
| ОК 04 | организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности | психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности |
| ОК 05 | грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе | особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений |
| ОК06 | Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения | сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности); стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения |
| ОК 09 | применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение | современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности |

1. Распределение типов контрольных заданий по элементам знаний, умений и общих компетенций

Оценка освоения знаний, умений и общих компетенций осуществляется с использованием следующих форм и методов контроля: устный опрос (У/о), тестирование (Тест), выполнение практических работ и/или заданий (Пр/р) и др.

| Содерж. уч. мат. Общ. компетенции | Тема 1. Психологические аспекты общения | Тема 2. Коммуникативная сторона общения | Тема 3. Перцептивная сторона общения | Тема 4. Интерактивная сторона общения | Тема 5. Психология трудового коллектива | Тема 6. Особенности и делового общения | Тема 7. Имидж делового человека. Проявление индивидуальных особенностей в деловом общении | Тема 8. Конфликты в деловом общении. Стресс. |
|-----------------------------------|---|---|--------------------------------------|---------------------------------------|---|--|---|--|
| ОК 01 | тест | Пр/р | У/о | Пр/р | | У/о, Пр/р | У/о | |
| ОК 02 | | Пр/р | У/о | Пр/р | | У/о, Пр/р | тест | |
| ОК 03 | У/о | Пр/р | | | У/о, Пр/р | Пр/р | У/о | У/о, Пр/р, тест |
| ОК 04 | У/о, Пр/р | У/о, Пр/р | У/о | Пр/р | Пр/р | Пр/р | | У/о, Пр/р, тест |
| ОК 05 | У/о, Пр/р | У/о, Пр/р | У/о | Пр/р | У/о, Пр/р | Пр/р | Пр/р | тест |
| ОК 06 | | | | | тест | | | |
| ОК 09 | У/о | У/о, Пр/р | У/о | | У/о, Пр/р | | | |

3. Задания для оценки освоения дисциплины

Тема 1. Психологические аспекты общения

Задание 1: Подготовиться к устному опросу.

Проверяемые результаты обучения: 31; ОК1, ОК3, ОК4, ОК9.

Инструкция: подготовиться к устному опросу по следующим вопросам:

1. Что составляет основной предмет этики?
2. Что такое этикет как социальное явление?
3. Особенности морали как одного из регуляторов поведения людей.
4. Назовите основные принципы и ценности морали.
5. Какие ценности для вас являются определяющими?
6. Задумывались ли вы над смыслом жизни?
7. Перечислите функции морали. Какую из них вы считаете наиболее важной?
8. Что такое этикет?
9. Правила морали, этикета ограничивают свободу человека и ВТО же время позволяют ему более комфортно существовать в обществе. Почему так происходит?

Критерии оценки:

Оценка «**отлично**» - если обучающийся дал развернутый ответ на один из предложенных вопросов, смог правильно ответить на дополнительные вопросы по этой же тематике, смог привести примеры.

Оценка «**хорошо**» - если обучающийся дал развернутый ответ на один из предложенных вопросов, смог правильно привести пример или ответил на дополнительные вопросы по этой же тематике.

Оценка «**удовлетворительно**» - если обучающийся дал развернутый ответ на один из предложенных вопросов.

Время выполнения: до 3 минут на один ответ (вместе с дополнительными вопросами).

Задание 2: Практическое занятие

Проверяемые результаты обучения: 31, 32, ОК2, ОК 3, ОК4, ОК5, ОК9.

Текст задания: изучить нравственные типы личности. Составить таблицу с описанием положительных, отрицательных и сходных характеристик.

Инструкция: выбрать основные положительные, отрицательные и сходные характеристики нравственных типов личности и записать их в таблицу.

| | Нравственные типы личности | | | | |
|----------------|----------------------------|--------------------|-----------------------|-----------------|-----------------|
| Характеристики | Потребительский тип | Конформистский тип | Аристократический тип | Героический тип | Религиозный тип |
| Положительные | | | | | |
| Отрицательные | | | | | |
| Сходные | | | | | |

Критерии оценки:

- количество раскрытых терминов и их соответствие заданной теме.

Оценка «отлично» - если обучающийся описал не менее 20 терминов по заданной теме;

Оценка «хорошо» - если обучающийся описал не менее 15 терминов по заданной теме;

Оценка «удовлетворительно» - если обучающийся описал не менее 10 терминов по заданной теме;

Время выполнения: 75 мин

Тема 2. Коммуникативная сторона общения.

Задание 1: Подготовиться к устному опросу.

Проверяемые результаты обучения: 31; ОК4, ОК5, ОК9.

Инструкция: подготовиться к устному опросу по следующим вопросам:

1. Опишите элементы коммуникативного процесса
2. Функции коммуникации
3. Условия коммуникации
4. Принципы коммуникации
5. Какие коммуникативные барьеры существуют

Критерии оценки:

Оценка «отлично» - если обучающийся дал развернутый ответ на один из предложенных вопросов, смог правильно ответить на дополнительные вопросы по этой же тематике, смог привести примеры.

Оценка «хорошо» - если обучающийся дал развернутый ответ на один из предложенных вопросов, смог правильно привести пример или ответил на дополнительные вопросы по этой же тематике.

Оценка «удовлетворительно» - если обучающийся дал развернутый ответ на один из предложенных вопросов.

Время выполнения: до 3 минут на один ответ (вместе с дополнительными вопросами).

Задание 2: Практическое занятие

Проверяемые результаты обучения: У1-3, У5, У6, 31-4, ОК1-ОК5, ОК9.

Текст задания: подготовить доклад с презентацией (не менее 12 слайдов) по темам описанным ниже.

Инструкция: выбрать любую интересующую проблему и подготовиться к практическому занятию. Цель доклада 1) информирование; 2) убеждение и выработка своей точки зрения по выбранной теме.

Темы докладов:

1. Психология лжи.
2. Природа языка.

3. Диалог самими с собой.

Критерии оценки:

Оценка «**отлично**» - если обучающийся выступил с развернутым докладом сопровождающуюся развернутой презентацией, на одну из предложенных тем. Смог правильно ответить на дополнительные вопросы по этой же тематике, смог привести примеры и обосновать свою точку зрения.

Оценка «**хорошо**» - если обучающийся выступил с развернутым докладом сопровождающуюся презентацией, на одну из предложенных тем. Смог правильно ответить на дополнительные вопросы по этой же тематике или смог привести примеры и обосновать свою точку зрения.

Оценка «**удовлетворительно**» - если обучающийся выступил с докладом сопровождающуюся презентацией, на одну из предложенных тем. Смог правильно ответить на дополнительные вопросы по этой же тематике и/или смог привести примеры.

Время выполнения: до 15 минут на один ответ (вместе с дополнительными вопросами).

Тема 3. Перцептивная сторона общения.

Задание 1: Подготовиться к устному опросу.

Проверяемые результаты обучения: У1, У2, У6, З1, З2, З3, ОК1, ОК2, ОК4, ОК5, ОК9.

Инструкция: подготовиться к устному опросу по следующим вопросам:

Внешний облик делового человека

1. Что такое манеры поведения?
2. Как создается имидж человека?
3. Как добиться сразу расположения других людей?
4. Как обрести уверенность в себе?
5. Каковы общие требования этикета к культуре деловой одежды?
6. Каковы особенности внешнего вида деловых мужчин?
7. Каким должен быть внешний вид деловой женщины?
8. Сформировался ли у вас свой стиль в одежде, внешнем облике?

Речевой этикет.

1. Что такое речевой этикет?
2. На какие виды подразделяется деловое устное общение?
3. Для чего нужны визитные карточки?
4. В чем особенности деловой переписки?
5. Каковы основные черты официально-деловой речи?
6. В чем состоит «правило семи П»?

Культура делового спора

1. Какова сущность понятия «деловой спор»?
2. Назовите основные формы делового спора.
3. Каковы основные требования, предъявляемые к деловому спору?
4. Может ли спор быть конструктивным?

5. Что понимается под предметом спора?
6. От чего зависит эффективность спора?
7. Какие приемы аргументации можно использовать в спорных ситуациях?
8. Какие приемы спора считаются некорректными?

Кинесика

1. В чем сущность кинесики?
2. Какие основные человеческие проявления исследует кинесика?
3. Что такое поза, мимика, жест?
4. Почему невербальному языку больше доверяют?
5. Как следует вести себя в ситуации знакомства, представления?
6. Как избежать «коммунальной» стадии конфликта?
7. Какие приемы могут помочь успокоиться, если конфликта избежать не удалось?

Служба хорошего настроения.

1. Почему сферу услуг называют службой хорошего настроения?
2. Укажите пять основных характеристик удачных переговоров.
3. «Поглаживания» - в чем состоит такой психологический прием?
4. Расскажите о тактических приемах при совершении сделки.
5. Перечислите составляющие «стиля ЗС».

Критерии оценки:

Оценка «**отлично**» - если обучающийся дал развернутый ответ на один из предложенных вопросов, смог правильно ответить на дополнительные вопросы по этой же тематике, смог привести примеры.

Оценка «**хорошо**» - если обучающийся дал развернутый ответ на один из предложенных вопросов, смог правильно привести пример или ответил на дополнительные вопросы по этой же тематике.

Оценка «**удовлетворительно**» - если обучающийся дал развернутый ответ на один из предложенных вопросов.

Время выполнения: до 3 минут на один ответ (вместе с дополнительными вопросами).

Тема 4. Интерактивная сторона общения

Практическая работа.

Задание 1: подготовиться к дискуссии.

Проверяемые результаты обучения: У1, У2, З3, З5, ОК1, ОК2, ОК4, ОК5.

Инструкция: подготовиться к дискуссии по следующим темам:

1. Стратегии и тактики взаимодействия.
2. Особенности взаимодействия в структуре общения и организации совместной деятельности;
3. Техники психологического воздействия.

Упражнение «Арифмометр»

Участники группы сидят по кругу.

«Представим себе, что все мы большой арифмометр. Считает он так: кто-то из нас назовет число, следующий, сидящий рядом (будем двигаться по часовой стрелке), знак арифметического действия («плюс» или «минус»), следующий – снова число и т. д. Числа будут чередоваться со знаками, и любой участник группы, который должен назвать знак, может сказать «равно», и тогда его товарищ, чья очередь говорить, должен будет сказать результат вычислений. Например, я говорю «семь», Лена – «плюс». Катя – «восемь». Юра – «минус», Олег – «два», Зина – «равно», и Таня называет число «тринадцать». Следующий участник, т.е. Наташа, снова называет знак, и счет продолжится».

Для упрощения задачи можно договориться о том, что арифмометр только складывает и вычитает и делает это в пределах, например, пятидесяти.

Если в кругу четное количество участников, то одни все время будут называть числа, а другие – знаки, поэтому после 2-3 кругов можно начать упражнение снова, предложив тому, кто называл до этого знаки, назвать первое число.

В ходе выполнения упражнения тренер побуждает «считать» быстрее.

Упражнение мобилизует внимание, позволяет быстро включить участников в ситуацию тренинга, например после короткого перерыва. При кажущейся, на первый взгляд, простоте далеко не всеми это задание выполняется с легкостью. Как правило, затруднения возникают у людей с недостаточно развитой способностью к концентрации внимания. В ходе упражнения они получают возможность осознать это и исправить свой недостаток.

Упражнение «Телеграф»

Участники садятся по кругу. «Пусть каждый из вас назовет какое-нибудь животное. При этом будем внимательно слушать друг друга и постараемся запомнить, какое животное назовет каждый».

Все по очереди называют животных, и нужно потратить достаточно времени, чтобы все запомнили, какое животное назвал каждый. Для упрощения можно попросить называть животных очереди (по кругу), и каждый, прежде чем назовет животное, повторит все то, что сказали предыдущие участники.

«Теперь давайте запомним ритм, который будет сопровождать выполнение упражнения. Тренер демонстрирует ритм: два хлопка в ладоши и два удара ладонями по коленям.

«На протяжении всего упражнения мы будем выдерживать этот ритм. Задавать его буду я. Тот из вас, кто начнет первым, хлопнет 2 раза в ладоши и скажет название своего животного: например «волк», а потом, хлопнув 2 раза по коленям, – название животного того, кому он хочет передать ход. Тот, чье животное будет названо, в свою очередь, хлопая 2 раза в ладоши, назовет его, а потом, хлопая 2 раза по коленям, назовет еще чье-то животное. При этом нельзя выбиваться из ритма и нельзя обращаться к тому, кто только что передал вам ход. Будем очень внимательны, так как те, кто ошибся, получают дополнительное задание».

В процессе упражнения тренер постепенно усиливает темп его выполнения. Тот кто ошибся, должен вместо названия своего животного, 2 раза хлопая в ладоши, изображать характерный звук, издаваемый этим животным. И все остальные с

этого момента должны обращаться к нему, воспроизводя этот звук. Упражнение способствует эмоциональной разрядке, создает хороший фон для продолжения работы.

Упражнение 2 «Глухой телефон»

Все участники садятся по кругу.

«Мы уже убедились, насколько важно быть точными и внимательными при приеме и передаче информации.

Вариант текста: «Иван Петрович уехал в 11 часов, не дождавшись вас, очень огорчился, что не смог с вами переговорить лично, и попросил передать вам, что, если он не вернется к обеду, а это будет зависеть от того, сколько времени он пробудет на совещании в министерстве, то совещание в 15.30 надо проводить без него. Кстати, на совещании будет обсуждаться вопрос о поставке новых компьютеров, которые ничем не хуже импортных. И еще, на совещании надо не забыть объявить, что все начальники отделов должны пройти обследование у психологов, которые будут работать в 20-й комнате с 10 часов утра ежедневно до 2 октября».

Упражнение «Доверительное падение»

Работа в парах, по очереди с каждым участником. Задание, стоя спиной к партнеру упасть к нему на руки. Проводится по очереди с каждым членом группы.

После игры участники садятся в круг.

Вопросы ведущего: что тебе было легче делать, падать или ловить, какие чувства ты испытывал при этом, есть ли в реальной жизни ситуации, где ты испытываешь подобные чувства.

Обсуждение совместной работы.

Критерии оценки:

Оценка «**отлично**» - если обучающийся дал развернутый ответ на один из предложенных вопросов, смог правильно ответить на дополнительные вопросы по этой же тематике, смог привести примеры.

Оценка «**хорошо**» - если обучающийся дал развернутый ответ на один из предложенных вопросов, смог правильно привести пример или ответил на дополнительные вопросы по этой же тематике.

Оценка «**удовлетворительно**» - если обучающийся дал развернутый ответ на один из предложенных вопросов.

Время выполнения: до 15 минут на один ответ (вместе с дополнительными вопросами).

Тема 5. Психология трудового коллектива

Задание 1: Подготовиться к устному опросу.

Проверяемые результаты обучения: У2, У6, 31, 32, 33, ОК3, ОК, ОК9.

Инструкция: подготовиться к устному опросу по следующим вопросам:

1. Расскажите об особенностях социальных стереотипов, приемах манипулирования ими в деловом общении.
2. Назовите приемы ломки стереотипов в процессе установления неформальных отношений.
3. Раскройте понятия «социальная роль». Как она проявляется в деловом общении?

Критерии оценки:

Оценка «**отлично**» - если обучающийся дал развернутый ответ на один из предложенных вопросов, смог правильно ответить на дополнительные вопросы по этой же тематике, смог привести примеры.

Оценка «**хорошо**» - если обучающийся дал развернутый ответ на один из предложенных вопросов, смог правильно привести пример или ответил на дополнительные вопросы по этой же тематике.

Оценка «**удовлетворительно**» - если обучающийся дал развернутый ответ на один из предложенных вопросов.

Время выполнения: до 3 минут на один ответ (вместе с дополнительными вопросами).

Задание 2: практическая работа.

Проверяемые результаты обучения: У2, У6, 31, 32, 33, ОК3-ОК5, ОК9.

Круглый стол. Как «сломать» стереотип, что нужно сделать, чтобы нас воспринимали не как носителя должности, а как личность?

Использование двух приемов.

Первый прием, условно назовем его "ищите хобби", предполагает поиск информации о том, чем интересуется ваш руководитель в свободное от работы время. Чаще всего, это политика, автомобили, садоводство и огородничество, домашние животные, здоровье и т.д. Иными словами, если удастся найти общий интерес помимо работы, общение перейдет на новый, неформальный уровень. В качестве примера вспомним экранизацию новеллы О' Генри "Деловые люди", герой которой грабитель неожиданно застаёт дома хозяина, но вместо перестрелки дело закончилось совместной выпивкой, поскольку у обоих оказалась одинаковая болезнь. Однако следует иметь в виду, что этот прием эффективен только в том случае, если вы достаточно глубоко разбираетесь в данном вопросе и ваш интерес является искренним.

Второй прием. Суть его проста: выдать свой интерес за интерес этого человека. Как правило, этого добиваются путем повышения самооценки делового партнера, укрепления его Имиджа. Например, если поставка уже оплаченной партии товара задерживается, целесообразнее не апеллировать к совести, а просто вежливо поставить в известность что вы очень высокого о нем мнения и хотели бы порекомендовать его услуги своим знакомым, но не можете этого сделать, поскольку он до сих пор не выполнил своих обязательств.

Примеры заданий:

- Породистые собаки стоят дорого. Это знают все. Жулики тоже. Они-то и воруют собак, причем часто на прогулке, когда хозяин может отпустить свою собаку погулять без поводка. Какими способами могут увести собаку, которую хозяин отпустил погулять?

- Перуанские таможенники заметили, что почти каждый день границу с Эквадором пересекают грузовики с бидонами, полными меда. Зачем эквадорцам такое количество импортного меда, если у них самих дело с пчеловодством обстоит нормально? Один бидон послали на экспертизу. В меде оказался кокаин. Однако наркотик вовсе не был подмешан к меду механически – мед сам каким-то образом приобрел наркотические свойства. Можно есть и балдеть. Но как такой мед мог получиться? Предложите гипотезы и обоснуйте их.

- Когда в компанию приходят ревизоры, сотрудники фирмы встречают их настороженно, зачастую укрывают информацию, документы. Ревизорам же нужны полные сведения, а еще они хотят побыстрее провести ревизию. Как заставить сотрудников оказывать инспекторам помощь?

- Один владелец американского ресторана был на грани банкротства. Однако последовав мудрому совету, он значительно поправил свои дела. Что же за совет ему дали добрые люди?

- У Ива Сен-Лорана вышел конфуз с новыми духами «Шампань». Производители французского шампанского заявили, что только они имеют право на это название, и суд признал их правоту. Теперь духи «Шампань» можно продавать только за пределами Евросоюза. А с флаконов для Европы рекомендовано название стереть и рекламу уничтожить. Как же теперь Ива Сен-Лорану рекламировать новые духи?

- Очень часто одно и то же событие наблюдают журналисты различных новостных агентств. Чаще всего тексты передаются в сжатой форме по телефону. Хорошо теперь – под рукой мобильник и ноутбук. А если их нет? Простых телефонов на всех не хватит. Как опередить конкурентов и первым передать новости? Ведь сенсация – хлеб журналиста.

- Начинаящий коммерсант в венесуэльском городе Маракайбо решил открыть магазин готового платья. Накануне открытия он получил анонимное письмо следующего содержания: «Одумайся, пока не поздно, мы шутить не будем». Тот только посмеялся над угрозой. Прошло два дня, и в магазин потянулись возмущенные покупатели. Интересно почему? Ведь одежда-то хорошая! Ждем ваших гипотез.

- Многие хотят быть успешными. Однако жизнь проверяет на прочность, подбрасывая проблемы. Один молодой начинающий доктор очень хотел увеличить свою практику. Но он только-только начинал карьеру, и его никто не знал. Кажется, это просто – займись рекламой. Но есть сложность – большинство врачей строго осуждает коллег, которые дают объявления о своих услугах. Как же молодому врачу привлечь клиентов, не нарушая при этом «врачебный этикет»?

- Один американский миллионер, купив картину у известного английского художника Тернера, узнал, что эту картину стоимостью в 100 фунтов художник писал всего 2 часа. Покупатель возмутился и подал на Тернера в суд – за обман.

Судья спросил художника: «Скажите, сколько вы работали над картиной?» Помогите художнику ответить.

Упражнение Хлопки (групповое взаимодействие)

Участники группы встают в линию, колонну, круг. По команде, начиная с первого, каждый участник последовательно делает один хлопок. Хлопки должны идти друг за другом. Один участник делает только один хлопок, ни больше, ни меньше. Оптимальное время выполнения группой из 20 человек составляет 3 секунды.

Упражнение Я " реальный -идеальный»;

Материалы: Бумага, цветные карандаши.

Ведущий просит участников группы нарисовать себя таким, как есть, таким, каким хотел бы быть, и таким, каким тебя видят другие люди. В обсуждении участники пытаются ответить на вопросы, чем вызваны расхождения в представлениях о том, каким ты хотел бы быть и каким тебя видят другие, с тем, какой ты есть на самом деле. Были бы эти расхождения сильнее, если провести это задание в начале группы, и почему?

Упражнение «Личный багаж».

Участники игры, «собирая багаж» своих товарищей, записывают и передают по кругу те личностные качества других участников, которые им нравятся, и те которые могут помешать в достижении успеха. Данное упражнение способствует воспитанию корректности и тактичности в общении, сплочению участников группы, повышению интереса друг к другу.

Критерии оценки:

Оценка «**отлично**» - если обучающийся дал развернутый ответ на один из предложенных вопросов, смог правильно ответить на дополнительные вопросы по этой же тематике, смог привести примеры.

Оценка «**хорошо**» - если обучающийся дал развернутый ответ на один из предложенных вопросов, смог правильно привести пример или ответил на дополнительные вопросы по этой же тематике.

Оценка «**удовлетворительно**» - если обучающийся дал развернутый ответ на один из предложенных вопросов.

Тема 6 Особенности делового общения.

Задание 1: Подготовиться к устному опросу.

Проверяемые результаты обучения: У1, 31, 32, 33, ОК1, ОК2.

Инструкция: подготовиться к устному опросу по следующим вопросам:

1. Способы обращения к аудитории.
2. Публичная речь.
3. Назовите основные механизмы восприятия и понимания публичного выступления, дайте им характеристику.

4. Выделите основные ошибки восприятия публичного выступления и покажите, как их можно избежать.

Критерии оценки:

Оценка «отлично» - если обучающийся дал развернутый ответ на один из предложенных вопросов, смог правильно ответить на дополнительные вопросы по этой же тематике, смог привести примеры.

Оценка «хорошо» - если обучающийся дал развернутый ответ на один из предложенных вопросов, смог правильно привести пример или ответил на дополнительные вопросы по этой же тематике.

Оценка «удовлетворительно» - если обучающийся дал развернутый ответ на один из предложенных вопросов.

Время выполнения: до 3 минут на один ответ (вместе с дополнительными вопросами).

Задание 2: практическая работа.

Проверяемые результаты обучения: У1, У2, У6, 32-4, ОК1-ОК5.

Инструкция: Как услышать то, что действительно сообщается?

Если в общении мы ориентированы на себя, а не на собеседника, то мы:

- не организуем свои мысли перед тем, как их высказыванием, а говорим спонтанно, надеясь, точнее требуя, чтобы другие (поспели) за нами;
- из-за небрежности или неуверенности не выражаем своей мысли точно, поэтому они приобретают двусмысленность;
- говорим слишком длинно, так что слушатель к концу нашего высказывания уже не помнит, что было вначале;
- продолжаем говорить, даже не замечая, реагирует слушать или нет.

Упражнение 1. «Потренируемся определять готовность к общению. Один человек выходит за дверь. Когда он вернется, то должен будет внимательно посмотреть на группу и определить, кто из участников готов с ним общаться, а кто нет». Доброволец выходит за дверь, а преподаватель предлагает одному человеку, по желанию, изображать готовность к общению, а всем остальным – демонстрировать неготовность. Кивать, говорить или еще как-то подсказывать – нельзя. Когда участник угадает, преподаватель спрашивает: «По каким признакам вы определили готовность?» Участники обычно отвечают так: «Он смотрит в глаза, корпус тела развернут ко мне, руки не перекрещиваются и прочее». В упражнении предлагается поучаствовать следующему участнику, потом еще одному, как правило, до пяти человек. Преподаватель акцентирует внимание группы на признаках. Это самая важная часть работы. Обычно в конце упражнения накапливаются такие показатели контакта: взгляд в глаза, «теплый» взгляд; руки и ноги не перекрещиваются; выражение лица доброжелательное, улыбка.

Упражнение 2. «Передача информации». Преподаватель просит выйти 7-10 добровольцев, которые будут принимать участие в упражнении, после объясняет

правила: 6-9 человек выходят за двери, одному (тот кто остался) тренер зачитывает текст.

Задача слушавшего передать то, что он запомнил следующему участнику. Участники заходят по очереди – слушают и передают полученную информацию.

Текст.

1. «Иван Петрович ждал вас и не дождался. Очень огорчился и просил передать, что он сейчас в главном здании решает вопрос насчет оборудования, кстати, возможно, японского. Должен вернуться к обеду, но если его не будет к 15 часам, то совещание нужно начинать без него. А самое главное, объявите, что всем руководителям среднего звена необходимо пройти тестирование в 20-й комнате в главном здании, в любое удобное время, но до 20 февраля».

2. Исполнительный директор ОАО «Косметикс трейдинг групп» Ираида Генриховна Оюшминальд просила сообщить всем акционерам общества, что собрание акционеров посвященное переизбранию членов правления, в связи с тяжёлым финансовым положением общества – переносится со вторника 19 сентября в 17-00 на четверг 22 сентября в 16-00. Место проведения собрания изменилось с актового зала Оперного театра на Зал заседаний ДК «Шинник».

Обсуждение: процент оставшейся информации от первоначального текста, способы повышения качества передачи информации, что запоминает клиент из нашего сообщения? Что ему необходимо запомнить из нашего сообщения? Когда вы передавали информацию, вы говорили, чтобы сказать или чтобы вас услышали?

Конкретный текст выбирайте исходя из раскованности группы, доверия, а также желаемого эффекта.

Тема 7. Имидж делового человека. Проявление индивидуальных особенностей в деловом общении.

Задание 1: Подготовиться к устному опросу.

Проверяемые результаты обучения: У1, У2, У6, З2, З4, ОК1, ОК3.

Инструкция: подготовиться к устному опросу по следующим вопросам:

1. Объясните механизмы формирования имиджа.
2. Правила позитивного имиджа мужчины.
3. Правила позитивного имиджа женщины.

Критерии оценки:

Оценка «**отлично**» - если обучающийся дал развернутый ответ на один из предложенных вопросов, смог правильно ответить на дополнительные вопросы по этой же тематике, смог привести примеры.

Оценка «**хорошо**» - если обучающийся дал развернутый ответ на один из предложенных вопросов, смог правильно привести пример или ответил на дополнительные вопросы по этой же тематике.

Оценка «**удовлетворительно**» - если обучающийся дал развернутый ответ на один из предложенных вопросов.

Задание 2: практическая работа.

Проверяемые результаты обучения: У3, ОК5.

«Создание имиджа».

Инструкция: создайте свой имидж.

1. Внешний облик.
2. Психологический облик.
3. Выступите с самопрезентацией.

Подведение итогов самопрезентаций.

| ФИ одногоруппника | Составляющие имиджа | На сколько схож психологический облик с действительностью? | Искусство самопрезентации | Что бы Вы добавили к позитивному имиджу выступающего, перечислите эти качества |
|----------------------|------------------------|---|------------------------------|--|
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

Итогом переговоров должно стать решение, устраивающее обе стороны. Поэтому успех каждой из сторон неотделим от обоюдного согласия с предлагаемым решением проблемы. В соответствии с этим внимания к мнению оппонентах возможных вариантах.

Задание 3: практическая работа.

Проверяемые результаты обучения: У3, ОК5.

«Критика и комплименты в деловой коммуникации».

Упражнение «Хвастуны».

Назначение: - создание условий и формирование навыков самораскрытия; - совершенствование навыков группового выступления.

Участники садятся в большой круг и получают задание (время для подготовки 2-3 минуты). "Каждый должен похвастаться перед группой каким-либо своим качеством, умением, способностью, рассказать о своих сильных сторонах - о том, что он любит и ценит в себе".

Зачем говорить комплименты?

- человек услышал в свой адрес комплимент по поводу определенного качества его личности;
- благодаря функционированию установки на желательность этого качества оно на уровне подсознания принимается за реальность;
- возникает чувство удовлетворения;

- чувство удовлетворения всегда сопровождается возникновением положительных эмоций (чувство приятного);
- возникшие положительные эмоции связываются по закону ассоциации с их источником и переносятся на того, кто их вызвал;
- возникает притяжение к этому человеку.

Хваля деловых партнеров, мы помогаем им чувствовать себя значимыми в глазах других, создаем доброжелательную атмосферу делового контакта. Вызывая своими словами у партнера улыбку или приятное удивление, мы отвлекаемся от собственных проблем и поднимаем свое настроение. Наконец, чем больше комплиментов мы делаем людям, тем больше приятных слов возвращается к нам.

Как правильно делать комплименты?

А.Ю.Панасюк в книге «Управленческое общение. Практические советы» сформулировал правила, в которых раскрывается психологический механизм влияния комплимента на человека.

- Без двусмысленности Комплимент должен отражать исключительно положительные качества человека. В комплименте следует избегать двойного смысла. А вот здесь правило явно нарушено: «Слушая ваши беседы с людьми, я каждый раз удивляюсь вашей способности так тонко и остроумно уходить от ответа!».

- Без гипербол Положительное качество в комплименте должно иметь лишь небольшое преувеличение.

- Учитывая высокое мнение Важным фактором в результативности этого приема является собственное мнение человека об уровне отраженных в комплименте качеств. Если комплимент по значимости ниже уровня самооценки партнера, то для него такой комплимент является банальностью, и последствия могут быть отрицательными.

- Без претензий Партнер может не стремиться к совершенствованию данного своего качества. Более того, считает, что было бы плохо, если бы это положительное качество было выражено у него сильнее, чем есть, поэтому комплимент в адрес сильно проявляющегося такого качества может вызвать у него обиду.

- Без дидактики Это правило заключается в том, что комплимент должен только констатировать наличие данного качества, а не содержать рекомендаций или практических советов по его улучшению.

- Без «приправ» Например, «Руки у тебя золотые, а вот язык – враг твой» или «Мне очень импонирует ваша способность располагать людей к себе. Только вот если бы эту способность да в интересах дела». Такие «приправы» являются «ложкой дегтя» и снижают или вообще сводят на нет даже самый хороший комплимент.

Правила:

- встраивайте слова-комплименты в общую фразу;
- не делайте пауз;

- конструируйте фразу так, чтобы после комплимента следовал содержательный текст; чем длиннее общая фраза после слов-комплиментов, тем лучше;

- желательно выстраивать высказывание так, чтобы часть общей фразы после слов-комплиментов содержала нечто такое, что захватывало бы внимание слушающего.

Каждый человек стремится услышать о себе что-то определенное, потому что именно конкретность комплимента позволяет человеку почувствовать его правдивость и искренность. Кроме того, большинство людей думают, что человек, заметивший какие-то нюансы нашей личности и отметивший их с помощью комплимента, на самом деле проявляет к нам искренний интерес. Когда, говоря комплименты, мы постоянно комментируем совершенно очевидные положительные качества, это производит меньшее впечатление, чем если бы мы замечали скрытые черты. Чем больше скрытых «мелочей» замечают наши коллеги, партнеры по деловой коммуникации, тем более искренними кажутся их слова. Более того, делая такой искренний комплимент, мы не только помогаем человеку почувствовать наше уважение, но и сами понимаем, почему уважаем этого человека. Кстати, комплимент оказывает положительное воздействие даже тогда, когда ваш партнер относится к вам с неприязнью. В рамках делового взаимодействия, делая комплимент ситуативно уместно и адекватно ожиданиям делового партнера, можно расположить его к себе, изменить негативную установку.

Если комплименты говорят вам Каждый человек должен не только уметь говорить комплименты, но и научиться их правильно принимать. Как показывает практика делового взаимодействия, людям очень трудно бывает принять похвалу в свой адрес. Большинство автоматически отвергают комплименты, что делать не следует ни при каких обстоятельствах. Во-первых, вы обижаете того, кто вам сказал 26 приятные слова, во-вторых, вы должны быть благодарны этому человеку: вы принимаете положительную оценку и начинаете верить ей. Следуйте простому правилу, отвечайте просто «Благодарю вас»

Примеры комплиментов для делового взаимодействия

| <i>Ситуация</i> | <i>Комплимент</i> |
|--|---|
| Когда партнер сумел во время переговоров добиться большего, чем было намечено | Как вам удается так расположить к себе людей? |
| Когда партнер отметил что-то характерное и важное для фирмы | Я раньше не знал, что вы так тонко и хорошо разбираетесь в людях, вы потрясающий аналитик! |
| В ответ на добрую улыбку, явно адресованную вам | Знаете ли вы, что ваша улыбка просто обезоруживает! |
| После длительных переговоров, завершившихся для вас удачно | Всегда приятно иметь дело с таким партнером! |
| Когда беседа закончилась успешно | До чего же приятно взаимодействовать с таким интересным партнером! |
| Партнеру, который неожиданно для вас открыл вам на что-то глаза | Общаясь с вами, можно многому научиться! |
| Партнеру, который неожиданно для участников дискуссии блеснул эрудицией | Меня всегда поражает широта вашего кругозора! |
| Партнеру, который был участником конфликта, но удержался от ответного выпада | Как вам удалось воспитать в себе такую сдержанность? |
| В ситуации, когда партнер легко мог «сорваться», но не сделал этого | Ваша стойкость и выдержка меня всегда восхищают! |
| Партнеру, который, несмотря на трудности, довел дело до конца | Вашей воле можно позавидовать! |
| Партнеру, который все-таки добился своего | Это прекрасно, что у вас такой настойчивый характер! Вы такой целеустремленный человек, как мне этого не хватает! |
| Партнеру, который чем-то бескорыстно пожертвовал ради другого | Меня подкупают ваша доброта и отзывчивость! |
| Партнеру, который вел переговоры в трудной, конфликтной ситуации и сумел их эффективно завершить | Знаете ли вы, что ваша энергия просто заряжает других! |
| Партнеру, сделавшему хороший доклад или сообщение | Какая у вас прекрасная речь! Слушать вас – одно наслаждение! |
| Партнеру, который впервые достиг больших результатов в переговорах и сам смущен этим | Вы скромничаете! Ваши способности говорят за вас! (давно известны!) |

| | |
|---|---|
| Партнеру, который в ходе дискуссии по памяти привел необходимые данные, интересную информацию | У вас энциклопедическая память! Ваша эрудиция поражает! |
| Партнеру, сумевшему кого-то переубедить | Вашей логике и умению убеждать можно позавидовать! |
| Исполнителю, справившемуся с неприятной, рутинной работой | Это прекрасно, что у вас такой настойчивый характер! |
| Человеку, нашедшему подход к сложному клиенту | Я раньше и не знал, что вы так тонко и хорошо разбираетесь в людях! |
| Организатору различных мероприятий | Уверен, что в этом деле вас трудно превзойти! |
| Мастеру на все руки | Верно говорят, у вас действительно «золотые руки»! |

Комплимент имеет и культурную специфику. Так, очень странное впечатление на носителей иной культуры могут произвести некоторые комплименты женщинам. В Индии, например, можно польстить женщине, если сравнить ее с коровой, а ее походку – с походкой слона. Хороший комплимент японке – сравнение со змеей, татарке и башкирке – с пиявкой, олицетворяющей совершенство форм и движений. Обращение к женщине «Гусыня!» в русской культуре – оскорбление, а в Египте – ласковый комплимент.

Задание 1

Все участники занятия садятся в большой круг, каждый должен внимательно посмотреть на партнера, сидящего слева, и подумать о том, какая черта характера, какая привычка этого человека ему нравится, и он хочет сказать об этом, то есть сделать комплимент. Начинает любой из членов группы, который готов сказать приятные слова своему партнеру, сидящему слева. Во время высказывания все участники должны внимательно слушать выступающего. Тот участник, которому сделан комплимент, должен, как минимум, поблагодарить, а затем, установив контакт с партнером, сидящим слева от него, сделать свой комплимент; и так по кругу, пока все участники не обменяются комплиментами.

Задание 2

Разделитесь на пары и в течение одной минуты говорите друг другу приятные слова. Каждый выбирает комплимент, который наиболее ему понравился.

Задание 3

По кругу в произвольном порядке передается какой-нибудь предмет. Участник, передающий предмет, должен назвать качество, которое объединяет его с тем человеком, которому он передает предмет. При этом он начинает свою фразу словами: «Имя, я думаю, нас с тобой объединяет...» и называет это качество, например: «Мы с тобой одинаково общительны». Тот, кто получает предмет, отвечает: «Я согласен», если он согласен, или «Я подумаю», если не согласен. Даже если вы не согласны, что у вас есть это качество, все равно то, что сообщает

партнер, несет в себе определенную полезную информацию о том, как мы выглядим в глазах других людей.

Задание 4

Участникам предлагается выявить в других людях качества, вызывающие восхищение, уважение или симпатию. Задание выполняется по кругу или письменно. Партнером в этом задании становится тот участник занятия, с кем меньше всего знакомы. Что усложняет задачу. Первый, кто начинает, говорит: «Имя. Мне нравится в тебе...». Человек, в свою очередь, должен назвать те чувства, которые возникли у него в ответ на эти слова. Так как большинство участников, реагируя на слова, говорят чаще всего, что им приятно или неприятно, то необходимо усложнить задачу до осознания чувств, например, говоря о положительных эмоциональных состояниях, необходимо их конкретизировать: мне радостно, я получил удовольствие, испытал восторг, почувствовал себя счастливым, появилась надежда, уверенность в себе. Меня охватила гордость, я торжествовал и т.п.

Задания для самостоятельной работы:

1. Найдите сходство (общность) с человеком, которого вы узнали всего несколько дней или даже часов назад. Постарайтесь найти не одно и даже не три, а, скажем, 20 качеств, являющихся общими для вас с этим человеком.
2. Найдите общее с человеком, который вам очень не нравится. Постарайтесь найти не одно и даже не три, а, скажем, 20 качеств, являющихся общими для вас с этим человеком.
3. Попробуйте в течение дня не менее 2-5 раз подчеркнуть значимость тех людей, с которыми вы работаете, общаетесь – корректно оценивайте существенность их вклада в общее дело. Отмечайте удачные идеи, предложения, выражайте им уважение, симпатию и т.д. Искреннее признание достоинств другого человека не только поможет снять напряжение в 29 отношениях, но и разовьет способность к безусловному принятию других людей.

Тема 8. Конфликты в деловом общении. Стресс.

Задание 1: Подготовиться к устному опросу.

Проверяемые результаты обучения: ЗЗ, У6, ОКЗ, ОК4.

Инструкция: подготовиться к устному опросу по следующим вопросам:

1. Динамика (стадии) конфликта.
2. Стратегии поведения в конфликте.
3. Способы предупреждения конфликтов.

Критерии оценки:

Оценка «**отлично**» - если обучающийся дал развернутый ответ на один из предложенных вопросов, смог правильно ответить на дополнительные вопросы по этой же тематике, смог привести примеры.

Оценка «**хорошо**» - если обучающийся дал развернутый ответ на один из предложенных вопросов, смог правильно привести пример или ответил на дополнительные вопросы по этой же тематике.

Оценка «**удовлетворительно**» - если обучающийся дал развернутый ответ на один из предложенных вопросов.

Задание 2: практическая работа.

Проверяемые результаты обучения: У6, З3, У6, ОК3, ОК4.

«Стресс и его особенности».

Инструкция: Группа делится на 4 команды. Задача каждой решить свой кейс. Командам раздаются бланки с характеристиками конфликтов. Задача каждой команды определить правильно описанный вид конфликта.

Кейс 1.

В бухгалтерии в одном кабинете работают две сотрудницы. Одна из них молодая, другая в предпенсионном возрасте, но обе хорошие специалисты. Несмотря на то, что они работают независимо друг от друга, старшая сотрудница регулярно вмешивается в работу молодой: дает ей советы, постоянно говорит об отсутствии компетенции, указывает на ошибки. Кроме того, женщина предпенсионного возраста постоянно обращает внимание на то, как выглядит молодой специалист, пытается ее по-своему «образумить». При этом старшая сотрудница делает это без злого умысла — таким образом, она беспокоится о своей «неопытной» коллеге. Как следует поступить женщинам в данной ситуации?

Кейс 2.

В отдел назначают нового молодого руководителя. При этом большинство его подчиненных значительно старше — средний возраст персонала — 40 лет. Любые решения и установки молодого начальства сотрудники воспринимают негативно — они полагают, что руководитель недостаточно компетентен. Молодой человек в свою очередь понимает, что его подчиненные относятся к нему отрицательно, и хочет изменить такое отношение. Как можно выйти из подобной ситуации?

Кейс 3.

В коллективе есть сотрудник, считающий себя «душой компании» — он постоянно шутит, рассказывает анекдоты, регулярно уходит на перекуры и зовет половину отдела с собой. Большинству работников такое поведение кажется неуместным — мало того, что шутки балагура далеко не всегда смешные, при этом он еще и отвлекает коллег от работы. Однако напрямую попросить весельчака умерить свой пыл сотрудники стесняются. Что следует предпринять его коллегам?

Кейс 4.

В коллективе работают менеджер и его ассистент. Первый регулярно нагружает своего помощника работой, а сам большую часть рабочего времени сидит в социальных сетях, разговаривает с коллегами и подолгу обедает. Однако итоговый результат совместной работы он преподносит как свою личную заслугу, за что регулярно получает от начальства благодарности и премии, в то время как ассистент остается в тени. Как помощнику выйти из этой ситуации?

Критерии оценки:

Оценка «**отлично**» - изложение материала логично, грамотно, без ошибок; свободное владение профессиональной терминологией; умение высказывать и обосновать свои суждения; студент дает четкий, полный, правильный ответ на теоретические вопросы; студент организует связь теории с практикой.

Оценка «**хорошо**» - студент грамотно излагает материал; ориентируется в материале, владеет профессиональной терминологией, осознанно применяет теоретические знания для решения кейса, но содержание и форма ответа имеют отдельные неточности; ответ правильный, полный, с незначительными неточностями или недостаточно полный.

Оценка «**удовлетворительно**» - студент излагает материал неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, в применении знаний для решения кейса, не может доказательно обосновать свои суждения; обнаруживается недостаточно глубокое понимание изученного материала.

Оценка «**неудовлетворительно**» - отсутствуют необходимые теоретические знания; допущены ошибки в определении понятий, искажен их смысл, не решен кейс; в ответе студента проявляется незнание основного материала учебной программы, допускаются грубые ошибки в изложении, не может применять знания для решения кейса.

Задание 3: практическая работа. Тест.

Проверяемые результаты обучения: У6, З3, У6, ОК1-ОК6.

Инструкция: ответьте на вопросы.

Тест

Вариант 1

1. Модель поведения, направленная на выполнение прав и обязанностей, предписанных конкретным статусом – это _____

- А) социальная норма;
- Б) социальная роль;
- В) социальное поведение;
- Г) социальный стандарт

2. Субъективные связи, возникающие в результате взаимодействия членов группы и сопровождающиеся различными эмоциональными переживаниями индивидов,

называются _____ отношениями

1. служебными
2. межличностными
3. общественно-политическими
4. внеслужебными

3. Вид общения, связанный с процессом взаимодействия людей, выполняющих совместные обязанности или включенных в одну и ту же деятельность, называется ...

1. личным
2. опосредованным
3. прямым
4. деловым

4. Из перечисленных видов речи укажите активные:

- 1) письмо
- 2) говорение
- 3) чтение

5. В чем заключается коммуникативная функция речи?

- 1) в обобщении в слове не только отдельного, данного предмета, но и целой группы сходных предметов
- 2) в передаче информации, направленной на контакты с другими людьми
- 3) в обозначении одними и теми же словесными знаками предметов, явлений, свойств и т.д.

6. В чем выражаются следующие стороны речи, укажите соответствие?

- 1 - информационная;
- 2 - выразительная;

- 1) передает чувства и отношения говорящего к предмету сообщения
- 2) передает знания
- 3) направлена на подчинение слушателя замыслу говорящего

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

| | |
|--------------------|-------------------|
| 1 - информационная | 2 - выразительная |
| | |

7. Вид общения, представляющий взаимодействие при помощи дополнительных средств (письмо, аудио-и видеотехники), называется _____

1. опосредованным;
2. ролевым;
3. прямым;
4. массовым

8. Соотнесите понятия с определениями:

- 1) вербальное общение
- 2) невербальное общение
- а) с помощью жестов, мимики
- б) с помощью слов, языка

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

| | |
|-----------------------|-------------------------|
| 1) вербальное общение | 2) невербальное общение |
| | |

9. К какому признаку классификации относят материальное, когнитивное, деятельное, кондиционное, мотивационное общение?

- 1) по целям
- 2) по содержанию
- 3) по формам
- 4) по типам

10. К какому признаку классификации относят прямое/косвенное, непосредственное/опосредованное, межличностное/массовое общение?

- 1) по целям
- 2) по содержанию
- 3) по формам
- 4) по типам

11. Укажите позиции правильного поведения в условиях конфликтной ситуации:

- а) настаивая на своем предложении, не отвергайте предложения партнера, рассматривайте все предложения и оценивайте все «за» и «против»;
- б) демонстрируйте свое превосходство;
- в) не позволяйте себе отвечать агрессией на агрессию;
- г) независимо от результата разрешения конфликта старайтесь не разрушать отношения с партнером;
- д) старайтесь как можно чаще обращать внимание на отрицательное эмоциональное состояние партнера: «Что ты злишься?»; «Не надо так нервничать!»;
- е) предлагайте партнеру включать механизм идентификации: «Если бы вы были на моем месте, какие действия предприняли бы?»

12. Чего нельзя допускать в условиях конфликта:

- а) преувеличивать свои заслуги;
- б) обрушивать на партнера множество претензий;
- в) исходить из добрых намерений партнера;
- г) видеть все только со своей позиции;
- д) учитывать интересы партнера по общению;
- е) критически оценивать партнера.

13. Дайте определение следующих понятий. Укажите соответствие в бланке ответа?

- 1 - оппонент; 2 - объект конфликта; 3 - конфликтная ситуация; 4 - инцидент
- а) противоборство двух или нескольких сторон, каждая из которых имеет свои цели, мотивы, средства и способы решения лично значимой проблемы
 - б) практические действия участников конфликтной ситуации, которые характеризуются бескомпромиссностью поступков и направлены на обязательное овладение объектом обостренного встречного интереса

в) субъект, непосредственно вовлеченный в конфликт, имеющий точку зрения, взгляды, убеждения, аргументы, которые противоположны, отличны от основных, исходных или по сравнению с вашими

г) предмет, явление, событие, проблема, цель, действия, вызывающие к жизни конфликтную ситуацию и конфликт

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

| 1 - оппонент; | 2 - объект конфликта | 3 - конфликтная ситуация | 4 - инцидент |
|---------------|----------------------|--------------------------|--------------|
| | | | |

14. Укажите составные элементы формулы конфликта:

- а) участники
- б) объекты
- в) индивид
- г) конфликтная ситуация
- д) рабочая группа
- е) инцидент

15. Укажите последовательность стадий протекания конфликта:

- а) конфликтные действия
- б) переход потенциального конфликта в реальный
- в) снятие или разрешение конфликта
- г) потенциальное формирование противоречивых интересов, ценностей, норм

16. Укажите стиль (тактику) поведения в конфликте при низком значении «Напористости» и низком значении «Партнерства»:

- а) приспособление
- б) избегание
- в) сотрудничество
- г) компромисс
- д) соперничество

17. Определите, какая ситуация характеризует:

- а) внутриличностный конфликт;
- б) межличностный конфликт

1. Конфликт, возникающий у руководителя организации в результате проявления родственных чувств к одному из подчиненных и служебного долга.

2. Конфликт между руководителем и подчиненным по поводу премирования.

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

| а) внутриличностный конфликт | б) межличностный конфликт |
|------------------------------|---------------------------|
| | |

18. Укажите стиль (тактику) поведения в конфликте при высоком значении «Напористости» и высоком значении «Партнерства»:

- а) приспособление
- б) избегание
- в) сотрудничество

г) компромисс

д) соперничество

19. Укажите стиль (тактику) поведения в конфликте при высоком значении «Напористости» и низком значении «Партнерства»:

а) приспособление

б) избегание

в) сотрудничество

г) компромисс

д) соперничество

20. Укажите позиции, которые соответствуют компромиссу.

1. Одна из сторон обладает достаточной властью и авторитетом.

2. Обе стороны обладают одинаковой властью.

3. Обе стороны желают одного и того же, и удовлетворение этого желания имеет большое значение.

4. Когда иного выбора нет и терять уже нечего.

5. Возможность выработать временное решение, так как на выработку другого нет времени.

6. Одна из сторон считает, что нет серьезных оснований для продолжения контактов.

Вариант 2

1. Социальные роли личности - это:

А) типичные способы поведения личности, которые обуславливают ее индивидуально -и социально-психологическими особенностями, позволяющие завоевать определенный авторитет и доверие со стороны других людей

Б) взгляды, убеждения и представления личности, которые реализуются и отстаиваются ею в отношениях с другими людьми

В) настроенность на определенные отношения к обществу и другим людям

Г) совокупность проявлений индивидуально -и социально-психологических качеств личности, которые отражают типичное ее поведение в общении и взаимодействии с другими людьми

Д) система представлений человека о морали.

2. Вид общения, связанный с множеством непосредственных и опосредственных контактов незнакомых людей, называется ...

1. ролевым

2. массовым

3. межперсональным

4. межличностным

3. Вид общения, предполагающий воздействие на партнера по общению с целью достижения своих скрытых намерений

1. императивное

2. диалогическое

3. манипулятивное

4. Из перечисленных видов речи укажите пассивные:

- 1) аудирование
- 2) говорение
- 3) чтение
- 4) письмо

5. К какому признаку классификации относят прямое/косвенное, непосредственное/опосредованное, межличностное/массовое общение?

- 1) по целям
- 2) по содержанию
- 3) по формам
- 4) по типам

6. В чем заключается такая функция речи, как обобщение?

- 1) в обозначении одними и теми же словесными знаками предметов, явлений, свойств и т.д.
- 2) в обозначении в слове не только отдельного, данного предмета, но и целой группы сходных предметов
- 3) в передаче информации, направленной на контакты с другими людьми

7. В чем выражаются следующие стороны речи?

1 -информационная; 2 -выразительная; 3 -волеизлиятельная

- а) передает чувства и отношения говорящего к предмету сообщения
- б) передает знания
- в) направлена на подчинение слушателя замыслу говорящего

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

| 1-информационная | 2 -выразительная | 3 -волеизлиятельная |
|------------------|------------------|---------------------|
| | | |

8. Общение, которое осуществляется через посредников, ведущих переговоры между конфликтующими сторонами, называется

1. рассогласованным;
2. разносторонним;
3. прямым;
4. косвенным

9. Выделите строку, в которой представлены невербальные средства общения:

- А) оптико-кинетические, паралингвистические, речевые, акустические, рефлексивные
- Б) визуальные, акустические, тактильно-кинестезические, ольфакторные
- В) ольфакторные, эмоциональные, оптические, стереотипные
- Г) межперсональные, акустические, ролевые, тактильные
- Д) визуальные, акустические, конфликтные, кинестезические

10. К какому признаку классификации относят биологическое, социальное, деловое, личностное, инструментальное, целевое общение?

- 1) по целям
- 2) по содержанию
- 3) по формам

4) по типам

11. К какому признаку классификации относят императив, манипуляцию, диалог?

1) по целям

2) по содержанию

3) по формам

4) по типам

12. Общение, которое осуществляется через посредников, ведущих переговоры между конфликтующими сторонами, называется

1. рассогласованным;

2. разносторонним;

3. прямым;

4. косвенным

13. Выделите строку, в которой представлены невербальные средства общения:

А) оптико-кинестические, паралингвистические, речевые, акустические, рефлексивные

Б) визуальные, акустические, тактильно-кинестезические, ольфакторные

В) ольфакторные, эмоциональные, оптические, стереотипные

Г) межперсональные, акустические, ролевые, тактильные

Д) визуальные, акустические, конфликтные, кинестезические

14. Конфликтогены — это слова, действия (бездействия), которые:

а) способствуют возникновению конфликта;

б) препятствуют возникновению конфликта;

в) помогают разрешить конфликт.

15. К какому признаку классификации относят императив, манипуляцию, диалог?

1) по целям

2) по содержанию

3) по формам

4) по типам

16. Какая из характеристик по смыслу соответствует понятиям:

а) конфликт;

б) внутриличностный конфликт;

в) межличностный конфликт;

г) межгрупповой конфликт;

д) конфликт между группой и личностью?

1. Конфликт, возникающий между людьми из-за несовместимости их взглядов, интересов, целей.

2. Столкновение противоположно направленных целей, позиций, мнений, взглядов партнеров по общению.

3. Состояние неудовлетворенности человека какими-либо обстоятельствами его жизни, связанное с наличием у него противоречащих друг другу интересов, стремлений, потребностей.

4. Столкновение противоположно направленных интересов различных групп

5. Противоречия, возникающие между ожиданиями отдельной личности и сложившимися в группе нормами общения.

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

| А | Б | В | Г | Д |
|---|---|---|---|---|
| | | | | |

17. Отметьте причины, способствующие возникновению конфликта:

- а) многословие одного из партнеров;
- б) коммуникативные барьеры;
- в) личностно-индивидуальные особенности партнера;
- г) бестактность;
- д) неконтролируемость эмоционального состояния;
- е) все ответы верны;
- ж) все ответы неверны.

18. Конфликтная ситуация — это:

- а) открытое противостояние взаимоисключающих интересов;
- б) накопившиеся противоречия;
- в) стечения обстоятельств.

19. Конфликтогены — это слова, действия (бездействия), которые:

- а) способствуют возникновению конфликта;
- б) препятствуют возникновению конфликта;
- в) помогают разрешить конфликт.

19. Противоречия, возникающие между ожиданиями отдельной личности и сложившимися в группе нормами общения это....

Ответ:

20. Общение, которое осуществляется через посредников, ведущих переговоры между конфликтующими сторонами, называется

- 1. рассогласованным; 2. разносторонним;
- 3. прямым; 4. косвенным

Критерии оценки:

-оценка «удовлетворительно» выставляется в случае, если студент ответил правильно минимум на 8 тестовых вопроса;

-оценка «удовлетворительно» выставляется в случае, если студент ответил правильно минимум на 14 тестовых вопроса;

-оценка «удовлетворительно» выставляется в случае, если студент ответил правильно минимум на 19 тестовых вопроса;

-оценка «не зачтено» выставляется в случае, если студент ответил правильно менее, чем на 7 тестовых вопроса

Вопросы к зачёту с оценкой.

1. Общение. Структура общения.
2. Общение. Функции общения.
3. Виды общения.
4. Стили общения.
5. Единство общения и деятельности.
6. Коммуникация. Элементы коммуникативного процесса.
7. Условия коммуникации.
8. Коммуникация. Коммуникативные барьеры.
9. Функции языка в речевом общении.
10. Средства вербального общения.
11. Обратная связь в процессе общения.
12. Средства невербального общения.
13. Проксемика.
14. Вербальные и невербальные сигналы лжи.
15. Понятие перцепции.
16. Эффекты межличностного восприятия.
17. Составляющие процесса активного слушания.
18. Интерактивное взаимодействие.
19. Особенности взаимодействия в структуре общения и организации совместной деятельности.
20. Психологическое воздействие в процессе общения
21. Психологический климат в коллективе.
22. Имидж как визуально-психологическая характеристика личности.
23. Какие приемы аргументации можно использовать в спорных ситуациях? Какие приемы спора считаются некорректными?
24. В чем сущность кинесики? Какие основные человеческие проявления исследует кинесика?
25. Как избежать «коммунальной» стадии конфликта?
26. Какие приемы могут помочь успокоиться, если конфликта избежать не удалось?
27. В чем сущность международного этикета?
28. Как формируется наше «Я» и какова его роль в общении?
29. Что такое макро- и микросреда личности?
30. Расскажите об особенностях социальных стереотипов, приемах манипулирования ими в деловом общении.
31. Назовите приемы ломки стереотипов в процессе установления неформальных отношений.
32. Раскройте понятия «социальная роль». Как она проявляется в деловом общении?
33. Перечислите базовые психологические установки нашего «Я» по отношению к окружающим.
34. Выделите основные виды общения и охарактеризуйте их.

35. Дайте определение деловому общению и раскройте его особенности. Каковы цель, структура и функции делового общения?
36. Назовите основные механизмы восприятия и понимания, дайте им характеристику. Выделите основные ошибки восприятия и покажите, как их можно избежать.
37. Что такое коммуникация и какова ее структура?
38. Почему происходит потеря информации в процессе коммуникации? Как ее восполнить?
39. Какие барьеры существуют в процессе коммуникации? Как их преодолеть?
40. Что такое вербальные и невербальные средства коммуникации? Как их преодолеть?
41. Объясните термин «переговоры». В чем заключаются отличительные особенности переговоров?
42. Сравните позиционный торг и конструктивные переговоры. Каковы преимущества и недостатки этих двух стратегий ведения переговоров?
43. В чем заключается подготовка сторон к переговорам? Какие этапы можно выделить в процессе ведения переговоров?
44. Какова роль имеющихся у сторон альтернатив переговорному соглашению в ситуации, когда переговоры зашли в тупик?
45. Что такое переговорное пространство и какую роль оно играет в ведении переговоров?
46. Сравните тактические приемы, используемые при позиционном торге, и приемы, ориентированные на партнерский подход.
47. Охарактеризуйте неформальную структуру рабочей группы; раскройте особенности ее формирования.
48. Покажите, как связаны темперамент и деловые качества индивидов.
49. В чем причины возникновения конфликтов? Дайте их типологию. Назовите основные стадии протекания конфликта.
50. Стресс и его характеристика. Можно и избежать стресса.