**Государственное бюджетное**

**профессиональное образовательное учреждение Владимирской области «Муромцевский лесотехнический техникум»**

**КОМПЛЕКТ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ**

**по учебной дисциплине ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

**Автор:** Косова Ирина Валентиновна, преподаватель психологии

**поселок Муромцево**

**2019 год**

**1 Общие положения**

КОМ по дисциплине **ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ** разработан в соответствии с рабочей программой дисциплины для специальностей:

35.02.01 Лесное и лесопарковое хозяйство

38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет

23.02.04 Техническая эксплуатация подъемно- транспортных, строительных, дорожных машин и оборудования

35.02.03 Технология деревообработки, содержащей темы:

Тема 1. Теоретические основы психологии общения.

Тема 2. Роли и ролевые ожидания

Тема 3. Закономерности процесса общения. Структура общения: коммуникативная, интерактивная и перцептивная стороны общения.

Тема 4. Техники и приемы общения. Правила слушания, ведения беседы, убеждения.

Тема 5. Этические принципы общения.

Тема 6. Конфликты и методы их преодоления.

**2. Результаты освоения дисциплины.**

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

**уметь:**

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

**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 приёмы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
* этические принципы общения;
* источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

**3. Паспорт комплекта контрольно-оценочных материалов (КОМ)**

3.1. Область применения КОМ

КОМ предназначены для преподавателей дисциплины **Психология общения** системы СПО, также могут быть использованы в дополнительном профессиональном образовании, для осуществления контроля знаний и формируемых компетенций.

3.2. Распределение типов контрольных заданий

Таблица 1.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Содержание учебного материала по программе учебной дисциплины** | **Тип задания для контроля знаний и умений по дисциплине** | |
| **уметь:**  - применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности.  **знать:**  - взаимосвязь общения и деятельности;   * - цели, функции, виды и уровни общения; * **-** видысоциальных взаимодействий; * - механизмы взаимопонимания в общении; * **-** правила слушания, ведения беседы, убеждения. | **уметь:**  - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.  **знать:**   * - роли и ролевые ожидания в общении; * - этические принципы общения; * - источники, причины, виды * и способы разрешения конфликтов. |
| Тема 1. Теоретические основы психологии общения | Устный опрос  Самостоятельная работа  Тестирование |  |
| Тема 2. Роли и ролевые ожидания |  | Письменный опрос  Самостоятельная работа  Тестирование |
| Тема 3. Структура общения: коммуникативная, интерактивная и перцептивная стороны общения | Устный опрос  Письменный опрос  Практическая работа  Самостоятельная работа  Тестирование |  |
| Тема 4. Техники и приёмы общения. Правила ведения беседы. | Устный опрос  Практические работы  Самостоятельная работа  Тестирование |  |
| Тема 5. Этические принципы общения |  | Устный опрос  Практическая работа  Контрольная работа  Самостоятельная работа  Тестирование |
| Тема 6. Конфликты и методы их преодоления |  | Устный опрос  Практические работы  Самостоятельная работа  Тестирование |

**Критерии оценивания самостоятельной работы**

**Балл «5» ставится в том случае,** если обучающийся обстоятельно с достаточной полнотой излагает ответы на поставленные вопросы; дает правильные формулировки, точные определения, понятия терминов; обосновывает свой ответ, необходимыми примерами;

**Балл «4» ставится в том случае,** если обучающийся неполно, но правильно отвечает на заданные вопросы; дает правильные формулировки, точные определения, понятия терминов; обосновывает свой ответ, необходимыми примерами;

**Балл «3» ставится в том случае,** если обучающийся неполно, но правильно отвечает на заданные вопросы; допускает неточности в формулировке понятий;

излагает ответы недостаточно логично и последовательно;

**Балл «2» ставится в том случае**, если обучающимся ответил не на все поставленные вопросы; при изложении допустил существенные ошибки.

**Критерии оценивания практической работы**

**Балл «5» ставится в том случае**, если обучающийся выполняет работу в полном объёме с соблюдением необходимой   последовательности проведения.

Грамотно, логично описывает ход работы, правильно формулирует выводы; аккуратно выполняет все записи, таблицы, рисунки,  поддерживает чистоту рабочего места,  соблюдает правила техники безопасности при выполнении работы.  
**Балл «4» ставится в том случае,** если обучающийся  выполняет практическую работу полностью в соответствии с требованиями при оценивании результатов на "5", но допускает неточности в описании хода действий; делает неполные выводы при обобщении.  
 **Балл «3» ставится в том случае**, если обучающийся правильно выполняет работу не менее, чем на 50%, начинает работу с помощью преподавателя; или в ходе проведения наблюдений допускает ошибки, неточно формулирует выводы. **Балл «2» ставится в том случае**, если обучающийся не определяет самостоятельно цель работы, не может без помощи преподавателя подготовить соответствующее оборудование; выполняет работу не полностью, и объём выполненной части не позволяет сделать правильные выводы.

**4. Комплект оценочных материалов**

**4.1 Задания для проведения текущего контроля**

**Тема 1.1** **Теоретические и прикладные задачи психологии общения. Функции общения; виды и уровни общения.**

**Устный опрос**

1. Условия выполнения задания:

- Место выполнения задания – учебная аудитория

- Максимальное время выполнения задания 20 минут

2. Текст задания

Вопросы к теме 1.1

1.Дайте определение понятию общение. Какие виды общения вы знаете?

2.Какие функции выполняет общение? Приведите примеры.

3. Назовите уровни общения. На каком из перечисленных уровней общения предпочитаете общаться вы?

4. Почему личностный уровень общения является способом нравственного совершенствования людей?

5. Можно ли развивать общительность? Каким образом? Назовите качества приятного собеседника. Какие приемы можно использовать, чтобы быть в центре общения?

6. Объясните принцип взаимосвязи общения и деятельности, разработанный в отечественной социальной психологии.

**Самостоятельная работа –** подготовка ответов на вопросы по теме 1.1

Условия выполнения задания:

- Место выполнения задания – дома

- Максимальное время выполнения задания - 1 час

- Вспомогательный материал: Панфилова А.П. Психология общения. М.: ИЦ «Академия», 2014.

**Тема 1.2 Основные теоретические концепции в области психологии общения. Взаимосвязь общения и деятельности.**

**Устный опрос**

1. Условия выполнения задания:

- Место выполнения задания – учебная аудитория

- Максимальное время выполнения задания 20 минут

2. Текст задания

Вопросы к теме 1.2

1. Назовите основные теоретические концепции в области психологии, объясняющие поведение человека. В чем их сходство и различие?

2.В чем сущность бессознательных механизмов человеческого поведения?

3. Понятие психологической защиты и её виды.

4.Объясните сущность иерархии потребностей по А. Маслоу.

5. Сущность понятий: самооценка, Я-концепция, самоактуализация. Как они влияют на поведение человека?

6. Объясните механизм оперантного обусловливания по Б. Скиннеру и каким образом действуют на поведение человека позитивные и негативные подкрепления?

7. В чем сущность теории социального научения и как в ней используются понятия подражания и следования поведению модели?

**Самостоятельная работа –** подготовка ответов на вопросы по теме 1.2

Условия выполнения задания:

- Место выполнения задания – дома

- Максимальное время выполнения задания - 1 час

- Вспомогательный материал: Андреева Г.М. Социальная психология. М.: Аспект Пресс, 2014.

**Тема 2 Роли и ролевые ожидания.**

**Письменный опрос**

1. Условия выполнения задания:

- Место выполнения задания – учебная аудитория

- Максимальное время выполнения задания 30 минут

2. Текст задания

Вопросы к теме 2

1. Как соотносятся понятия социальной роли с понятиями социального статуса и социального контроля?

2.Какие сферы жизнедеятельности человека связаны с социальными ролями?

3.Какие последствия для личности и общества могут наступить при нарушении баланса между правами и обязанностями в реализации социальной роли?

4.Почему человеку трудно избежать социально-ролевых конфликтов? Можно ли обозначить такой конфликт как нормативное явление?

5.Какие виды социальных ролей выделены в психологии?

6.Каковы основные характеристики социальной роли и их критерии?

**Самостоятельная работа –** подготовка ответов на вопросы по теме 2

Условия выполнения задания:

- Место выполнения задания – дома

- Максимальное время выполнения задания - 1 час

Вспомогательный материал: Ефимова Н.С. Психология общения. Практикум по психологии М.: ИД «Форум» - Инфра - М, 2018.

Панфилова А.П. Психология общения. М.: ИЦ «Академия», 2014.

**Тема 3.1 Коммуникативная сторона общения. Общение как обмен информацией. Коммуникативные барьеры. Понятие о вербальных и невербальных средствах общения.**

**Устный опрос**

1. Условия выполнения задания:

- Место выполнения задания – учебная аудитория

- Максимальное время выполнения задания 20 минут

2. Текст задания

Вопросы к теме 3.1

1.Что означает понятие коммуникации в узком и широком смысле слова?

2.Какова роль и место коммуникативной функции общения в профессиональной деятельности и в межличностном общении?

3.Какова структура коммуникативного процесса и основные его составляющие?

4.Что общего и каковы различия между паралингвистическими средствами общения и субъективными каналами восприятия и передачи информации?

5.Является ли психологическая обратная связь информационным процессом?

6. Зачем нужна обратная связь в говорении и слушании?

7.Назовите виды, сущность и содержание барьеров общения. В результате чего они возникают?

8.Каие коммуникативные барьеры могут возникать при взаимодействии преподавателя со студентом?

**Самостоятельная работа –** подготовка ответов на вопросы по теме 3.1

Условия выполнения задания:

- Место выполнения задания – дома

- Максимальное время выполнения задания - 1 час

Вспомогательный материал: Ефимова Н.С. Психология общения. Практикум по психологии М.: ИД «Форум» - Инфра - М, 2018.

Панфилова А.П. Психология общения. М.: ИЦ «Академия», 2014.

**Тема 3.2 Интерактивная сторона общения. Общение как организация взаимодействия между общающимися индивидами. Виды социальных взаимодействий.**

**Устный опрос**

1. Условия выполнения задания:

- Место выполнения задания – учебная аудитория

- Максимальное время выполнения задания 20 минут

2. Текст задания

Вопросы к теме 3.2

1.В чем сущность интерактивного аспекта общения? Что побуждает людей взаимодействовать друг с другом?

2.Перечислите существующие стратегии взаимодействия, выделите характеристики для их отличия.

3.Какие характеристики взаимоотношений влияют на развитие доверительных отношений?

4.Каковы признаки совместимости и срабатываемости деловых партнеров?

5.Как проявляется конкуренция?

6.Чем отличается групповая работа от работы «командной»?

7. Дайте характеристику кооперации как конструктивному виду взаимодействия.

8.Каковы правила корпоративного поведения и работы в команде?

**Самостоятельная работа –** подготовка ответов на вопросы по теме 3.2

Условия выполнения задания:

- Место выполнения задания – дома

- Максимальное время выполнения задания - 1 час

Вспомогательный материал: Ефимова Н.С. Психология общения. Практикум по психологии М.: ИД «Форум» - Инфра - М, 2018.

Панфилова А.П. Психология общения. М.: ИЦ «Академия», 2014.

**Тема 3.3 Перцептивная сторона общения. Общение как восприятие и понимание друг друга партнерами по общению. Механизмы и эффекты социальной перцепции.**

**Письменный опрос**

1. Условия выполнения задания:

- Место выполнения задания – учебная аудитория

- Максимальное время выполнения задания 45 минут

2. Текст задания

Вопросы к теме 3.3

1.В чем заключается специфика социальной перцепции в отличие от простого восприятия?

2. Какова роль первого впечатления в общении и что необходимо делать для формирования позитивного первого впечатления?

3.Какие существуют механизмы взаимопонимания в общении?

4.Какие механизмы социальной перцепции являются наиболее распространенными с вашей точки зрения?

5.Охарактеризуйте основные ошибки межличностного восприятия.

6.Что такое «эффект ореола» и «казуальная атрибуция»? Почему казуальную атрибуцию часто называют самым «коварным» механизмом социальной перцепции?

7.Что такое стереотипы общения? Какие стереотипы вы знаете?

8. Каким образом можно уменьшить влияние ошибок восприятия на общение?

9. Что такое межличностная аттракция и какова её роль в общении?

10.Какие сенсорные каналы влияют на эффективность взаимодействия?

**Самостоятельная работа –** подготовка ответов на вопросы по теме 3.3

Условия выполнения задания:

- Место выполнения задания – дома

- Максимальное время выполнения задания - 1 час

Вспомогательный материал: Ефимова Н.С. Психология общения. Практикум по психологии М.: ИД «Форум» - Инфра - М, 2018.

Панфилова А.П. Психология общения. М.: ИЦ «Академия», 2014.

**Тема 3.4 Средства общения. Особенности восприятия информации при общении.**

**Практическая работа №1.**

1. Условия выполнения задания:

- Место выполнения задания: *в аудитории во время учебного занятия*

- Максимальное время выполнения задания: 90 минут

- Вспомогательный материал: Ефимова Н.С. Психология общения. Практикум по психологии М.: ИД «Форум» - Инфра - М, 2018.

Скаженик Е.Н. Практикум по деловому общению. Таганрог, ИРТСУ, 2017.

2. Методические указания для выполнения практической работы

***Задание 1***

Напишите 7-10 качеств «приятного собеседника» и оцените себя по этим качествам по 10-бальной системе. Например: умение слушать, тактичность, умение интересно рассказывать, душевность, чувство юмора, содержательность информации и др.

Попросите вашего соседа по парте оценить вас по выписанным качествам, используя ту же систему баллов. Сравните ваши представления о себе с мнением других людей о вас. Если ваше мнение о себе, как о «приятном собеседнике» совпадает с мнением других людей, то с вами действительно интересно общаться. Если не совпадает, то следует подумать о своей самооценке.

***Задание 2***

Обучающимся предлагается выполнить следующую задачу. Любыми средствами, не прибегая к физическим воздействиям, надо постараться привлечь к себе внимание окружающих. Задача усложняется тем, что одновременно это делают все участники по команде ведущего. Если участников больше 10-12 человек, то они разбиваются на 2 команды: одна - наблюдает, другая – выполняет задание. Затем поменяться местами. После выполнение задания происходит обсуждение: кому из группы удалось завоевать большее внимание аудитории и почему.

***Задание 3***

Обучающиеся разбиваются 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 «отзеркаливать» его жесты. Затем принять произвольную позу и перестать «отзеркаливать» партнера. Потом поменяться ролями. Результаты и ощущения обсуждаются в группе.

***Задание 4***

Работа в парах. Один партнер должен придумать бестактную просьбу, другой – отказать в этой просьбе, но так, чтобы не прослыть занудой и не прервать отношения с человеком.

***Задание 5***

Определение ведущей системы восприятия. Выполнение теста «Один раз увидеть или услышать».

*Инструкция:* У каждого из нас есть ведущие органы чувств, которые быстрее и чаще остальных реагируют на сигналы и раздражители из внешней среды. Эта психологическая диагностика поможет вам расшифровать, какие органы чувств скорее «откликаются» при ваших контактах с окружающим миром. Запишите номера вопросов, на которые вы ответили «Да»

1.Люблю наблюдать за облаками и звездами.

2.Часто напеваю свою любимую мелодию.

3.Не признаю моду, которая доставляет неудобства.

4.Обожаю ходить в сауну.

5.В автомобиле для меня важен цвет

6.Узнаю по шагам кто вошел в комнату.

7.Меня развлекает подражание диалектам.

8.Много времени посвящаю своему внешнему виду.

9.Люблю, когда мне делают массаж.

10.Когда есть свободное время, люблю рассматривать людей.

11.Плохо себя чувствую, когда не наслаждаюсь движением.

12.Видя костюм в витрине, знаю, что мне будет в нем хорошо.

13.Когда слышу старую мелодию, ко мне возвращается прошлое.

14.Часто читаю во время еды.

15.Очень часто разговариваю по телефону.

16.Склонен к полноте.

17.Предпочитаю слушать рассказ, который кто-то читает, чем читать самому.

18.После неудачного дня мой организм в напряжении.

19.Охотно и много фотографирую.

20.Долго помню, что мне сказали приятели или знакомые.

21.Легко отдаю деньги за цветы, потому что они украшают жизнь.

22.Вечером люблю принять горячую ванну.

23.Стараюсь вести записи своих личных дел и мыслей.

24.Часто разговариваю сам с собой.

25.После длительной езды на машине долго прихожу в себя.

26.Тембр голоса многое говорит мне о человеке.

27.Очень часто оцениваю людей по манере одеваться.

28.Люблю потягиваться, расправлять конечности, разминаться.

29.Слишком твердая или слишком мягкая постель – это для меня мука.

30.Мне нелегко найти удобную обувь.

31.Очень люблю ходить в кино.

32.Узнаю когда-либо виденные лица даже через годы.

33.Люблю ходить под дождем, когда капли стучат по зонту.

34.Умею слушать собеседника.

35.В свободное время люблю танцевать, заниматься спортом или гимнастикой.

36.Когда близко тикает будильник, я не могу уснуть.

37.У меня неплохая стереоаппаратура.

38.Когда слышу музыку, отбиваю такт ногой.

39.На отдыхе люблю рассматривать памятники архитектуры.

40.Не выношу беспорядка.

41.Не люблю синтетических тканей.

42.Считаю, что атмосфера в комнате зависит от освещения.

43.Люблю слушать концерты.

44.Пожатие руки много говорит мне о данной личности.

45.Охотно посещаю галереи и выставки.

46.Серьезная дискуссия – это захватывающее дело.

47.Через прикосновение можно сказать значительно больше, чем словами.

48.В шуме не могу сосредоточиться.

Подсчитайте, в каком разделе больше цифр.

Тип А (видеть): 1,5,8, 10,12,14, 19,21,23, 27,31,32, 39,40,42,45

Тип В (ощущать): 3,4,9,11, 16,18,22, 25,28,29, 30,35,38, 41,44,47

Тип С (слышать): 2,6,7,13, 15,17,20, 24,26,33, 34,36,37, 43,46,48.

Определите, к каким типам относятся ваши партнеры. (по взгляду, жестам, предикатам). Приведите по одному реальному примеру на каждый тип личности. Определите свою стратегию поведения с каждым из таких партнеров, чтобы результат вашего общения был выгодным для вас.

**Самостоятельная работа.** Подготовка кзащите практической работы №1

Условия выполнения задания:

- Место выполнения задания *дома*

- Максимальное время выполнения задания 1 час

- Вспомогательный материал: Ефимова Н.С. Психология общения. Практикум по психологии М.: ИД «Форум» - Инфра - М, 2018.

2. Методические указания по выполнению задания

Ответы на данные вопросы вы найдете в материалах практической работы.№1

3. Текст задания

1.Почему важно понимать язык телодвижений?

2.Почему язык телодвижений неоднозначен?

3.Как с помощью соответствующих жестов и позы можно попытаться снять напряженное состояние партнера?

4.Перечислите жесты, свидетельствующие об уверенном и неуверенном поведении?

5. Какие сенсорные каналы влияют на эффективность общения?

6.Каковы ключи доступа в сенсорные каналы и виды подстройки?

**Тема 4.1 Техники слушания. Понятие активного и пассивного слушания. Эмпатическое слушание. Слушание в деловой коммуникации.**

**Устный опрос**

1. Условия выполнения задания:

- Место выполнения задания – учебная аудитория

- Максимальное время выполнения задания 20 минут

2. Текст задания

Вопросы к теме 4.1

1.Что такое активное слушание и всегда ли его надо применять?

2.В каких случаях применяется пассивное слушание?

3.Назовите правила эмпатического слушания

4.Что означает отражение чувств, почему это важно для обеих сторон?

5. Почему в процессе взаимодействия возникает неконгруэнтность? Что означает этот термин?

**Самостоятельная работа –** подготовка ответов на вопросы по теме 4.1

Условия выполнения задания:

- Место выполнения задания – дома

- Максимальное время выполнения задания - 1 час

Вспомогательный материал: Ефимова Н.С. Психология общения. Практикум по психологии М.: ИД «Форум» - Инфра - М, 2018.

Панфилова А.П. Психология общения. М.: ИЦ «Академия», 2014.

**Тема 4.2 Техника ведения беседы. Вопросы и ответы в деловом общении.**

**Устный опрос**

1. Условия выполнения задания:

- Место выполнения задания – учебная аудитория

- Максимальное время выполнения задания 20 минут

2. Текст задания

Вопросы к теме 4.2

1.Что такое беседа? Чем отличается непринужденная беседа от делового обсуждения проблемы?

2.Что такое открытые и закрытые вопросы в деловом общении?

3.Какие техники ответов на вопросы вы знаете?

4.Каие вопросы являются некорректными в деловом общении и как на них отвечать?

5.Какие техники вопросов важны для эффективной обратной связи?

6.Какие виды вопросов и с какой целью используются при расспрашивании?

7. Что означает правильно сформулированный вопрос?

8.С какой целью необходимо осуществлять перефразирование и в чем его суть?

**Самостоятельная работа**

Подготовка ответов на вопросы по теме 4.2

Решение ситуационных задач

1. Условия выполнения задания:

- Место выполнения задания – дома

- Максимальное время выполнения задания - 1 час

Вспомогательный материал: Ефимова Н.С. Психология общения. Практикум по психологии М.: ИД «Форум» - Инфра - М, 2018.

Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения. М.: ИЦ «Академия», 2013 (не переиздавался)

Интернет-магазин ТОП-книга shop.top-kniga.ru.

2. Текст задания

Установите обратную связь, проверьте точность восприятия информации и узнайте дополнительную информацию с помощью вопросов.

|  |  |
| --- | --- |
| **Ситуация** | **Примерные вопросы** |
| 1.Один из партнеров употребил какое-то незнакомое выражение или термин. |  |
| 2.Говорящий уклоняется от темы и не сообщает той информации, которую вы от нег ждете. |  |
| 3.Партнер словно «зацикливается», постоянно повторяя одно и то же. Вам надо продвигаться дальше. |  |
| 4.Партнер только что произнес нечто, не очень-то согласующееся с его предыдущими утверждениями. Вы хотите это уточнить. |  |
| 5.Вам хотелось бы узнать мнение партнера о том, что вами было высказано. |  |
| 6.Невербальное поведение партнера подсказывает вам, что оно обеспокоен какими-то вашим словами. Вы хотите рассеять его сомнения и подозрения. |  |
| 7.Было высказано несколько положений, и вы хотите привлечь к ним внимание. |  |
| 8.Партнер не согласился с частью из сказанного вами, и вы хотите уточнить причину этого неприятия. |  |
| 9.Партнер сделал общее утверждение относительно обсуждаемого вопроса, и вы хотите поговорить об этом более конкретно. |  |
| 10.Вы сказали о некоторых преимуществах обсуждаемой идеи и хотите установить обратную связь с партнером. |  |

**Тема 4.3** **Формы делового общения: деловая беседа по телефону, деловые переговоры.**

**Устный опрос**

1. Условия выполнения задания:

- Место выполнения задания – учебная аудитория

- Максимальное время выполнения задания 20 минут

2. Текст задания

Вопросы к теме 4.3

1. .Каковы особенности делового телефонного разговора?

2.Как правильно подготовиться к деловому разговору по телефону?

3.Какие требования предъявляются к специалистам, ведущим переговоры?

4.Охарактеризуйте структуру деловых переговоров.

5.Что такое «тактика ведения переговоров»?

6.Чем отличаются конфронтационный и партнерский подходы к переговорам?

7.Каковы преимущества, когда переговоры ведет один человек?

8. Каковы преимущества, когда переговоры ведет команда?

**Самостоятельная работа**

Подготовка ответов на вопросы по теме 4.3

Решение ситуационных задач

1. Условия выполнения задания:

- Место выполнения задания – дома

- Максимальное время выполнения задания - 1 час

Вспомогательный материал: Панфилова А.П. Психология общения. М.: ИЦ «Академия», 2014.

Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения. М.: ИЦ «Академия», 2013 (не переиздавался)

Интернет-магазин ТОП-книга shop.top-kniga.ru.

2. Текст задания

***Задание 1***

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

Расположить к себе клиента;

Убедить его сделать заказ.

***Задание 2***

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

***Задание 2***

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». Ответьте на эти возражения, используя следующие способы:

Способ оттягивания;

Способ бутерброда;

Способ сравнения;

Способ давления;

Способ умножения;

Способ подведения итогов;

Обращение эмоционального характера;

Согласительный способ;

Аргументы, указывающие на недостатки.

**Тема 4.4 Манипуляции в общении. Гендерный аспект общения: психологические и коммуникативные особенности мужского и женского поведения.**

**Устный опрос**

1. Условия выполнения задания:

- Место выполнения задания – учебная аудитория

- Максимальное время выполнения задания 20 минут

2. Текст задания

Вопросы к теме 4.4

1.Что такое «манипуляции в общении»?

2.Какие стратегии поведения типичны для манипуляторов?

4.Как противостоять манипуляциям в общении?

5.Какие существуют особенности женского и мужского коммуникативного поведения?

6.Как можно использовать знание гендерных особенностей коммуникативного поведения в деловом общении?

**Самостоятельная работа**

1. Подготовка ответов на вопросы по теме 4.4;
2. Анализ ситуаций манипулятивного общения;
3. Заполнение таблицы «Способы защиты от манипуляций»

1. Условия выполнения задания:

- Место выполнения задания – дома

- Максимальное время выполнения задания - 1 час

Вспомогательный материал: Майерс Д. Социальная психология. С- Пб.; Питер, 2017.

Скаженик Е.Н. Практикум по деловому общению. Таганрог, ИРТСУ, 2017.

2. Текст задания

***Задание 1***

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

Молодая симпатичная девушка;

Женщина средних лет, которая стремится выглядеть моложе;

Сурового вида старуха;

Пожилой мужчина интеллигентного вида.

***Задание 3***

Опишите способы защиты от следующих манипуляций:

|  |  |
| --- | --- |
| **Способы манипуляций** | **Способы защиты** |
| **Навязывание роли.** Угадав желания человека, манипулятор начинает навязывать роль Незаменимого Работника, Бескорыстной Сотрудницы Всеми Обожаемого, Неотразимой и т. п., например, «Верочка, мы прекрасно знаем, что если Вы этого не сделаете, это никто не сделает…» |  |
| **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…» |  |
| **Доброжелатель.** Чрезвычайно любезно и доброжелательно расспрашивает о личных делах, трудностях, затем обращается с просьбой, в которой после такого разговора трудно отказать |  |
| **«Дружим против общего врага».** Манипулятор доверительно сообщает о том, как плохо высказывался о Вас руководитель или коллега. Он возбуждает неприязнь к «недоброжелателю», подталкивая к определённым действиям |  |
| **Вас делают соратником по общему делу.** Например, посетитель доверительно, с расчётом 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 |  |
| **Туманные намёки.** Манипулятор не высказывает свою бестактную просьбу, а ходит вокруг да около |  |
| **Берёт измором.** Манипулятор с обворожительной улыбкой снова и снова повторяет одну и ту же просьбу, выполнить которую Вы не можете или не хотите |  |

**Тема 4.5 Техники слушания. Манипуляции в общении: способы манипуляций и защиты.**

**Практическая работа №2.**

1. Условия выполнения задания:

- Место выполнения задания: *в аудитории во время учебного занятия*

- Максимальное время выполнения задания: 90 минут

- Вспомогательный материал: Скаженик Е.Н. Практикум по деловому общению. Таганрог, ИРТСУ, 2017.

2. Методические указания для выполнения практической работы

***Задание 1***

Участники в парах работают над использованием различных техник слушания. В течение 5 минут один рассказывает свою историю (реальную или вымышленную) – другой слушает, выбирая в течение рассказа различные техники (активное, пассивное, эмпатическое слушание), затем участники меняются ролями. Обсудите, почему была выбрана определенная техника слушания и как она помогла собеседнику.

***Задание 2***

Понаблюдайте за тем, как вы слушаете окружающих вас людей. А как слушают вас? Какие особенности вы для себя отметили? Запишите результаты своих наблюдений, когда слушаете вы и когда слушают вас:

Я слушаю: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Меня слушают: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

***Задание 3***

Представьте себя, слушающего разных людей в различных обстоятельствах. Попробуйте коротко в виде формулы обозначить свои фильтры или «Я-слушания»: «я тебе не верю», «я хочу тебе помочь», «мне нравится все, что ты говоришь», «я тебя не слушаю», «я обижен» и т.д. Запишите названия ваших фильтров, симпатичных вам и не очень. Объясните, зачем они вам нужны?

***Задание 4***

Участники работают в парах. Вам нужно найти способ вынудить другого человека 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 5 тысяч рублей? 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 примеры манипулирования и защиты от них обсуждаются в группе.

***Задание 5***

Разыграйте ситуацию «Опоздание»

На встречу с другом;

На свидание;

Домой после обещанного срока возвращения;

На деловую встречу;

На встречу с потенциальным работодателем.

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

***Задание 6***

Отработка позиции Взрослого. Примеры игровых ситуаций:

1.Вы пришли по объявлению в Интернете устраиваться на работу.

2.Вы пришли в учебную часть с просьбой разрешить сдать досрочно сессию.

3. Вы пришли к руководителю курсов английского языка с просьбой о зачислении. Занятия в группе начались 2 недели назад.

4.Вы пришли к директору с просьбой дать вам внеочередной отпуск.

5. Вы пришли к директору фирмы устраиваться на работу его заместителем.

Ситуации обсуждаются в группе и комментируются.

**Самостоятельная работа.** Подготовка кзащите практической работы №2

1. Условия выполнения задания:

- Место выполнения задания *дома*

- Максимальное время выполнения задания 1 час

- Вспомогательный материал: Скаженик Е.Н. Практикум по деловому общению. Таганрог, ИРТСУ, 2017.

2. Методические указания по выполнению задания

Ответы на данные вопросы вы найдете в материалах практической работы.№2

3. Текст задания

1.Что представляет собой «умение слушать»?

2.Какие виды слушания помогают вам в деловом и межличностном общении?

3.Перечислите правила эффективного слушания.

4. Какие стратегии поведения типичны для манипуляторов?

5.Как противостоять манипуляции в общении?

**Тема 4.6 Методы эффективной самопрезентации. Имидж делового человека.**

**Устный опрос**

1. Условия выполнения задания:

- Место выполнения задания – учебная аудитория

- Максимальное время выполнения задания 20 минут

2. Текст задания

Вопросы к теме 4.6

1.Как связаны понятия имиджа и смысл поговорки «По одежке встречают, по уму провожают»?

2.Кто из ваших знакомых имеет имидж, соответствующий его профессии и должности? Кто не имеет? А вы сами?

3.Каков механизм формирования профессионального имиджа?

4.Что такое самопреэентация и каковы техники её осуществления?

**Самостоятельная работа**

1. Подготовка ответов на вопросы по теме 4.6;
2. Отработка приемов создания положительного имиджа

1. Условия выполнения задания:

- Место выполнения задания – дома

- Максимальное время выполнения задания - 1 час

Вспомогательный материал: Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения. М.: ИЦ «Академия», 2013 (не переиздавался)

Интернет-магазин ТОП-книга shop.top-kniga.ru.

2. Текст задания

***Задание 1***

Обратите на себя пристальный и строгий взгляд и определите, какие аспекты имиджа вас удовлетворяют и нужна ли коррекция.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Составляющие имиджа** | **Создает помехи** | **На среднем уровне** | **Выше среднего** | **Отлично** |
| Звучание вашего голоса |  |  |  |  |
| Искусство общения (письменного и устного |  |  |  |  |
| Навыки презентации |  |  |  |  |
| Умение вести себя за столом |  |  |  |  |
| Визуальный контакт |  |  |  |  |
| Рукопожатие |  |  |  |  |
| Осанка |  |  |  |  |
| Поддержание формы |  |  |  |  |
| Уход за собой (волосы, кожа, руки) |  |  |  |  |
| Одежда и индивидуальный стиль |  |  |  |  |
| Манеры |  |  |  |  |
| Светские навыки |  |  |  |  |

***Задание 2***

Составьте сводную таблицу своих положительных и негативных характеристик.

|  |  |
| --- | --- |
| **Мои положительные характеристики** | **Трудности и проблемы, требующие самокоррекции и развития** |
| 1.  2.  3. | 1.  2.  3. |

**Тема 4.7 Тренинг ролевой игры «Ведение телефонных переговоров». Ролевая игра «Деловые переговоры», «Собеседование с работодателем»**

**Практическая работа №3.**

1. Условия выполнения задания:

- Место выполнения задания: *в аудитории во время учебного занятия*

- Максимальное время выполнения задания: 90 минут

- Вспомогательный материал: Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения. М.: ИЦ «Академия», 2013 (не переиздавался)

Скаженик Е.Н. Практикум по деловому общению. Таганрог, ИРТСУ, 2017.

2. Методические указания для выполнения практической работы

***Задание 1***

Предложите новую услугу своей фирмы по телефону различным типам клиентов. Разыграйте ситуации в парах.

***Задание 2***

Вы сдаете заказ клиенту. Разыграйте в парах следующие ситуации:

Заказ сделан вовремя и все довольны;

Заказ сделан отлично и вовремя, но денег вы пока не получили;

У заказчика есть замечания, которые можно устранить;

У заказчика есть замечания, но они безосновательны;

Вы не успеваете сделать заказ вовремя.

***Задание 3 Ролевая игра «Собеседование с работодателем»***

**Цель:** Провести деловые беседы с поступающими на работу на конкурсной основе.

Определить соответствие требованиям должности, выявить лучшего претендента

**Подготовка к игре.** Выбирается один человек для исполнения роли директора фирмы или менеджера по персоналу. Его задачи:

Продумать название фирмы, придумать вакансии;

Составить личностную спецификацию для вакантной должности: физические особенности (обязательные требования и противопоказания), имидж претендента, образование, наличие квалификации, компетентность, личностные и деловые характеристики, интересы, данные о претенденте (пол, возраст, прописка, семейное положение и т.п.)

Провести собеседование.

**Задачи претендентов на должность:**

Ознакомиться с содержанием труда специалиста, на чью должность составлена вакансия;

Выяснить требования, которые предъявляются такому специалисту;

Составить профессиональное резюме;

Продумать ответы на вопросы, которые могут быть заданы;

Подготовить не менее 5 вопросов, которые задаст работодателю претендент;

Отработать версии самопрезентации.

На каждую объявленную должность может быть принят только один претендент.

**Самостоятельная работа.** Подготовка кзащите практической работы №3

1. Условия выполнения задания:

- Место выполнения задания *дома*

- Максимальное время выполнения задания 1 час

- Вспомогательный материал: Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения. М.: ИЦ «Академия», 2013 (не переиздавался)

2. Методические указания по выполнению задания

Ответы на данные вопросы вы найдете в материалах практической работы.№3

3. Текст задания

1.Опишите особенности делового телефонного разговора.

2.Как правильно подготовиться к деловому разговору по телефону?

3.Как взаимодействовать с партнером на переговорах?

4.Что такое «тактика ведения переговоров»?

5.Опишите эффективное поведение соискателя на вакантное рабочее место при собеседовании с работодателем.

**Тема 5.1-2 Речевой этикет. Критика и комплименты в общении.** **Приемы снижения негативного воздействия критики.**

**Устный (письменный) опрос**

1. Условия выполнения задания:

- Место выполнения задания – учебная аудитория

- Максимальное время выполнения задания 20 минут

2. Текст задания

Вопросы к теме 5.1-2

1.Дайте определение понятию «этикет».

2.Каков общий принцип использования этикетных средств?

3.В чем специфика сложившейся в русском речевом этикете системы обращений?

4.Каковы физиологические симптомы лжи собеседника?

5.Какие невербальные средства коммуникации используются нечестными партнерами для того, чтобы «вводить в заблуждение» доверчивых партнеров?

6.Какие вербальные сигналы выдают ложь?

7.Что нужно предпринять человеку, чтобы выявить симптомы лжи и неискренности?

8.Что представляет собой комплимент и нужно ли говорить комплименты при деловом взаимодействии?

9.Какова роль комплимента в снятии эмоционального напряжения?

10.Когда уместно говорить комплименты?

11.Какие значения имеет термин «критика»?

12.Опишите характеристики позитивной критики.

13.Каковы психологические издержки критики?

14.Как вести себя, если критикуют вас?

15.Какие приемы используются для снижения негативного воздействия замечаний?

**Самостоятельная работа –** подготовка ответов на вопросы по теме 5.1-2

Условия выполнения задания:

- Место выполнения задания – дома

- Максимальное время выполнения задания - 1 час

Вспомогательный материал: Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения. М.: ИЦ «Академия», 2013 (не переиздавался)

Интернет-магазин ТОП-книга shop.top-kniga.ru.

**Контрольная работа (в комплекте 4 вариантов)**

1. Условия выполнения задания:

- Место выполнения задания: *в аудитории во время учебного занятия*

- Максимальное время выполнения задания: *45 минут*

2. Текст задания

**1 вариант**

1.Опишите технику активного слушания и ситуации, в которых она применяется.

2.Чем отличаются «открытые» и «закрытые» вопросы в деловой коммуникации и какие существуют правила для ответов на эти вопросы?

3.Приведите примеры (не менее трех): в каких ситуациях наиболее подходящим является такой стиль поведения в конфликте как сотрудничество. Обоснуйте свой ответ.

4.Как можно использовать знание гендерных особенностей коммуникативного поведения в деловом общении?

**2 вариант**

1.Опишите технику эмпатического слушания и ситуации, в которых она применяется.

2.Опишите ситуации (не менее трех), когда вам удавалось повлиять на другого человека. Каким способом вы это делали и какой был результат вашего общения?

3.Какие вопросы являются некорректными в деловом общении и как на них отвечать?

4.Что представляет собой спор как вид деловой коммуникации? Охарактеризуйте основные требования к культуре спора.

**3 вариант**

1.Опишите поведение соискателя на собеседовании с работодателем при трудоустройстве: позиция, речь, взгляд, жесты.

2.Приведите примеры (не менее трех): в каких ситуациях наиболее подходящим является такой стиль поведения в конфликте как компромисс? Обоснуйте свой ответ.

3.Как произвести положительное впечатление, выступая перед аудиторией?

4.Проанализируйте ситуацию. Разработайте механизм конструктивной критики для данной ситуации.

Подчиненный вам работник, талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует. Вместе с тем, у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас, как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно. В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако, ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным. Как себя вести?

**4 вариант**

1.Опишите технику пассивного слушания и ситуации, в которых она применяется.

2.В чем особенности вашего имиджа? Насколько он приемлем в деловом мире? Что важно сделать, чтобы ваш имидж способствовал успеху в деловом мире:

а) как улучшить внешнее впечатление;

б) какие деловые качества нужно приобрести, какие усовершенствовать, от каких недостатков характера необходимо избавиться.

3.Опишите структуру деловой беседы по телефону: части беседы и речевые формулы.

4.Что нужно предпринять деловому человеку, чтобы выявить симптомы лжи и неискренности в общении?

**Критерии оценивания контрольной работы**

**Балл «5» ставится в том случае,** если ответ полный и правильный, возможна несущественная ошибка.

**Балл «4» ставится в том случае,** если ответ неполный или допущено не более 2-х несущественных ошибок.

**Балл «3» ставится в том случае**, если работа выполнена не менее, чем на половину, допущена одна существенная ошибка и при этом две-три несущественные

**Балл «2» ставится в том случае**, если работа выполнена меньше, чем на половину или содержит несколько существенных ошибок

**Тема 5.3 Использование речевого этикета, критики и комплиментов в деловой коммуникации.**

**Практическая работа №4.**

1. Условия выполнения задания:

- Место выполнения задания: *в аудитории во время учебного занятия*

- Максимальное время выполнения задания: 90 минут

- Вспомогательный материал: Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения. М.: ИЦ «Академия», 2013 (не переиздавался)

Скаженик Е.Н. Практикум по деловому общению. Таганрог, ИРТСУ, 2017

Интернет-магазин ТОП-книга shop.top-kniga.ru.

2. Методические указания для выполнения практической работы

***Задание 1***

Какие формулы речевого этикета вы используете, чтобы обратиться:

К пожилому человеку, чтобы узнать, который час;

К секретарю директора, чтобы узнать решение по вашему заявлению;

К полицейскому, чтобы узнать, как проехать на выставку.

***Задание 2***

Какое обращение вы выберите в начале презентационной речи, если знаете, что гостями церемонии являются бизнесмены, политики, журналисты? Какое обращение уместно, когда вы обращаетесь к своим подчиненным? Как вы обратитесь к швейцару или официанту?

***Задание 3***

Познакомьте своего руководителя:

С прибывшим иностранным партнером;

С клиентом вашей фирмы.

Какие этикетные фразы вы используете для вежливой формы отказа:

Принять предложение;

Выслать документы;

Принять посетителя.

***Задание 4***

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

***Задание 5***

По кругу в произвольном порядке передается какой-нибудь предмет. Участник, передающий предмет, должен назвать качества, которые объединяют его с тем человеком, которому он передает предмет. При этом он начинает свою фразу словами: «*Имя*, я думаю, нас с тобой объединяет…» и называет эти качества, 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 6***

Проанализируйте ситуации, разработайте механизм критики для каждой ситуации, проведите дискуссию по обсуждению предлагаемых вариантов критики, выберите наиболее конструктивные приемы.

**Ситуация 1**

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. 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?

**Ситуация 2**

Всякий раз, когда вы ведете серьезный разговор с одной из ваших подчиненных, критикуете её работу и спрашиваете, почему она так поступает, она отделывается молчанием. Вам это неприятно, вы не знаете толком, с чем связано её молчание, воспринимает она критику или нет, вы расстраиваетесь и злитесь. Что можно предпринять, чтобы изменить ситуацию?

**Ситуация 3**

Вы критикуете одну свою служащую, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз свертывать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний – она расплакалась. Как добиться того, чтобы довести до неё свои соображения?

**Ситуация 4**

Вы приняли на работу молодого способного специалиста, только окончившего престижный институт. Он отлично справляется с работой. Уже закончил несколько проектов и клиенты им очень довольны. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими работниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление по поводу его грубости. Какие замечания и каким образом необходимо сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль общения в коллективе?

**Ситуация 5**

Во время делового взаимодействия с вами ваш сотрудник «вышел из себя», не принимая ваших замечаний по поводу очередного проекта. Вы не можете позволить подчиненному так себя вести. Ведь это подрывает ваш авторитет. Что вы предпримите?

**Самостоятельная работа.** Подготовка кзащите практической работы №4

1. Условия выполнения задания:

- Место выполнения задания *дома*

- Максимальное время выполнения задания 1 час

- Вспомогательный материал: Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения. М.: ИЦ «Академия», 2013 (не переиздавался)

2. Методические указания по выполнению задания

Ответы на данные вопросы вы найдете в материалах практической работы.№4

3. Текст задания

1.Каов общий принцип использования этикетных средств?

2.В чем специфика сложившейся в русском речевом этикете системы обращений?

3.Чем отличается знакомство в деловой сфере общения от знакомства в личной сфере общения?

4.Зачем нужно делать комплименты и надо ли их говорить при деловом взаимодействии?

5.Как целесообразно вести себя в ответ на комплимент?

6.Каова роль комплимента в снятии эмоционального напряжения?

7.Опишите характеристики позитивной критики.

8.Как вести себя, если критикуют вас?

9.Какие приемы используются для снижения негативного воздействия замечаний?

**Тема 6.1 Понятие конфликта. Стратегии поведения в конфликте. Поведение с «трудными» людьми различных типов.**

**Устный опрос**

1. Условия выполнения задания:

- Место выполнения задания – учебная аудитория

- Максимальное время выполнения задания 20 минут

2. Текст задания

Вопросы к теме 6.1

1.Понятие конфликта и его виды.

2.Каковы положительные и отрицательные стороны конфликта?

3.Почему открытый конфликт предпочтительнее латентного?

4.Опишите стратегии поведения в конфликте

5.Что представляет собой спор как вид деловой коммуникации?

6.Опишите правила и тактику ведения спора.

7.Каким образом можно избавиться от агрессивности в споре?

**Самостоятельная работа**

Подготовка ответов на вопросы по теме 6.1

Решение ситуационных задач

1. Условия выполнения задания:

- Место выполнения задания – дома

- Максимальное время выполнения задания - 1 час

Вспомогательный материал: Земедлина Е.А. Конфликтология. М.: ИЦ РИОР: НИЦ Инфра-М, 2013 (не переиздавался).

2. Текст задания

***Задание 1***

Опишите про три примера конструктивных и деструктивных конфликтов; больших и маленьких конфликтов, о которых вы знаете. В заключение впишите три наиболее типичных для вас конфликта дома и на учебе.

|  |  |
| --- | --- |
| **Положительный** |  |
| **Отрицательный** |  |
| **Маленький** |  |
| **Большой** |  |
| **Дома** |  |
| **На учебе** |  |

***Задание 2***

Определите для себя несколько конкретных конфликтов, в которых вы участвовали. Ответьте на вопросы:

В чем заключается конфликт?

Какие факторы способствовали его успешному разрешению?

Какие факторы мешали его успешному разрешению?

Какую стратегию поведения вы выбираете?

Кто из ваших друзей является инициатором конфликтной ситуации?

***Задание 3***

По приведенным в таблице критериям оцените вашу способность решать конфликт конструктивно.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Моя оценка** | **Очень низкая 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 очень высокая** | **Оценка других** |
|  | Быстро вступаю в конфликт (втягиваюсь сразу же) |  |
|  | Знания о процедуре переговоров по обсуждению условий соглашения |  |
|  | Общий уровень умений вести переговоры |  |
|  | Способность договориться так, чтобы взаимоотношения улучшились (симпатия, доверие, увеличение уважения) |  |
|  | Способность усовершенствовать умения вести переговоры каждый раз, когда конфликт решен |  |
|  | Я удовлетворен путем, которым я решаю конфликт |  |

**Вывод:** Мне следует (не следует) изучать пути решения конфликта.

**Тема 6.2 Техники разрешения конфликтных ситуаций. Тактика ведения спора. Способы избавления от агрессивности в споре.**

**Практическая работа №5.**

1. Условия выполнения задания:

- Место выполнения задания: *в аудитории во время учебного занятия*

- Максимальное время выполнения задания: 90 минут

- Вспомогательный материал: Ефимова Н.С. Психология общения. Практикум по психологии М.: ИД «Форум» - Инфра - М, 2018.

Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения. М.: ИЦ «Академия», 2013 (не переиздавался)

Земедлина Е.А. Конфликтология. М.: ИЦ РИОР: НИЦ Инфра-М, 2013 (не переиздавался)

Скаженик Е.Н. Практикум по деловому общению. Таганрог, ИРТСУ, 2017

2. Методические указания для выполнения практической работы

***Задание 1***

Определите свою стратегию поведения во взаимодействии, ответив на вопросы теста Томаса.

***Инструкция:*** Перед вами ряд утверждений, которые помогут определить некоторые особенности вашего поведения. Здесь не может быть ответов «правильных» или «ошибочных». Люди различны, и каждый может высказать свое мнение. Имеются два варианта, А и В, из которых вы должны выбрать один, в большей степени соответствующий вашим взглядам, вашему мнению о себе. В бланке для ответов поставьте отчетливый крестик соответственно одному из вариантов (А или В) для каждого утверждения. Отвечать надо как можно быстрее.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***№***  ***п/п*** | ***Суждения*** | |
| ***Вариант «А»*** | ***Вариант «Б»*** |
| 1 | Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса. | Чем обсуждать, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, с чем мы оба согласны. |
| 2 | Я стараюсь найти компромиссное решение. | Я пытаюсь уладить дело с учетом всех интересов другого и моих собственных. |
| 3 | Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего. | Я стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения. |
| 4 | Я стараюсь найти компромиссное решение. | Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека. |
| 5 | Улаживая спорную ситуацию, я все время стараюсь найти поддержку у другого. | Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности. |
| 6 | Я пытаюсь избежать неприятностей для себя. | Я стараюсь добиться своего. |
| 7. | Я стараюсь отложить решение спорного вопроса, с тем чтобы со временем решить его окончательно. | Я считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться другого. |
| 8 | Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего. | Я первым делом стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы. |
| 9 | Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий. | Я прилагаю усилия, чтобы добиться своего. |
| 10 | Я твердо стремлюсь достичь своего. | Я пытаюсь найти компромиссное решение. |
| 11 | Первым делом я стараюсь ясно определить, в чем состоят все затронутые спорные вопросы. | Я стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения |
| 12 | Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры. | Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он тоже идет навстречу мне. |
| 13 | Я предлагаю среднюю позицию | Я настаиваю, чтобы было сделано по-моему |
| 14 | Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах | Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов. |
| 15 | Я стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения. | Я стараюсь сделать так, чтобы избежать напряженности. |
| 16 | Я стараюсь не задеть чувств другого. | Я пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции. |
| 17 | Обычно я настойчиво стараюсь добиться своего. | Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности. |
| 18 | Если это сделает другого счастливым, дам ему возможность настоять на своем. | Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу. |
| 19 | Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые вопросы и интересы. | Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно. |
| 20 | Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия. | Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для обеих сторон. |
| 21 | Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого | Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы и их совместному решению. |
| 22 | Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей позицией и точкой зрения другого человека. | Я отстаиваю свои желания |
| 23 | Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас. | Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса. |
| 24 | Если позиция другого кажется мне очень важной, я постараюсь пойти навстречу его желаниям. | Я стараюсь убедить другого прийти к компромиссу. |
| 25 | Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов. | Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого. |
| 26 | Я предлагаю среднюю позицию, т.е. иду на уступки, если мне тоже уступают в чём-то. | Я почти всегда озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас. |
| 27 | Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры. | Если это сделает другого человека счастливым, я дам ему возможность настоять на своем. |
| 28 | Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего. | Улаживая ситуацию, я обычно стараюсь найти поддержку у другого. |
| 29 | Я предлагаю компромиссную позицию для достижения договоренности. | Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий. |
| 30 | Я стараюсь не задеть чувств другого. | Я всегда занимаю такую позицию в спорном вопросе, чтобы мы совместно с другим человеком могли добиться успеха. |

**Ключ к опроснику Томаса «Стратегии поведения в конфликт**

1. Стратегия подавления («Акула»): ЗА, 6Б, 8А, 9Б, 10А, 13Б, 14Б, 16Б, 17А, 22Б, 25А, 28А.

2.Стратегия сотрудничества («Сова»): 2Б, 5А, 8Б, 11А, 14А, 19А, 20А, 21Б, 23Б, 26Б, 28Б, ЗОБ.

3. Стратегия компромисса («Лиса»): 2А, 4А, 7Б, 10Б, 12Б, 13А, 18Б, 22А, 23А, 24Б, 26А, 29А.

4. Стратегия избегания («Черепаха»): 1А, 5Б, 6А, 7А, 9А, 12А, 15Б, 17Б, 19Б, 20Б, 27А, 29Б.

5. Стратегия уступок («Медвежонок»): 1Б, ЗБ, 4Б, 11Б, 15А, 16А, 18А, 21А, 24А, 25Б, 27Б, 30А.

Напишите, в каких ситуациях, с какими людьми и почему вы выбираете стратегии поведения:

Сотрудничество\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Противодействие\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Компромисс\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Уступка\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Избегание\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

***Задание 2***

Участники встают друг напротив друга на расстоянии 10 шагов. Им необходимо с помощью мимики и жестов переманить партнера на свою сторону.

Обсудить какая стратегия поведения была выбрана для взаимодействия:

Если партнер сразу перешел на сторону другого – это уступчивость;

Если встретился на середине – компромисс;

Если активно договаривались и при этом каждый остался на своем месте – противодействие;

Если не было попыток взаимодействия – это избегание;

Если один партнер сходил за другим и помог ему перейти на свою сторону, это – сотрудничество.

Обсуждение, как выбранная стратегия соотносится с реальными действиями в жизни.

***Задание 3***

Выступающий рассказывает о каком- то поступке, остальные указывают на негативные явления поступка, стараясь «испортить» настроение говорящему. Задача говорящего - в течение 2-3 минут противостоять напору «критиков», защищая свою позицию. Не следует «отмахиваться» от критики, надо в ответ приводить контраргументы.

***Задание 4***

Участникам необходимо разделиться на 5 команд. Две команды будут писать цели организации, еще две – формулировать свои личные цели, пятая команда – исполнять роль наблюдателя. Каждая команда выбирает своего представителя, который будет озвучивать цели от своей роли. Представитель команды «организации» зачитывает список целей организации, представитель от команды «сотрудник» - зачитывает список своих личных целей. В процессе переговоров представители противоположных команд должны найти общие цели, сформулировать на их основании задачи и определить, какие положительные изменения произойдут при согласовании этих целей. Найти способы и методы согласования целей, которые оказались совершенно противоположными друг другу.

Команда наблюдателей должна оценить соответствие сформулированных целей технике постановки цели – SMART. Отметить какие способы и методы согласования целей были использования? Были ли они эффективны? Какой паре удалось согласовать наибольшее количество целей и почему?

**Самостоятельная работа.** Подготовка кзащите практической работы №5

1. Условия выполнения задания:

- Место выполнения задания *дома*

- Максимальное время выполнения задания 1 час

- Вспомогательный материал: Земедлина Е.А. Конфликтология. М.: ИЦ РИОР: НИЦ Инфра-М, 2013 (не переиздавался).

2. Методические указания по выполнению задания

Ответы на данные вопросы вы найдете в материалах практической работы.№5

3. Текст задания

1.Что включают в себя структурные способы разрешения конфликтов, какие стратегии взаимодействия используются при разрешении конфликтов?

2.Какие стратегии поведения целесообразно использовать в конфликтных ситуациях?

3.В каких ситуациях может оказаться эффективным избегание как стиль реагирования в конфликтных ситуациях (или приспособление – уступка)?

4.Почему конфликты сопровождаются сильными эмоциональными реакциями, гневом и напряженностью?

5.Какие правила поведения в конфликтной ситуации следует использовать для разрешения конфликта? Назовите ситуации эффективного применения стратегии «компромисс»?

6.В чем сложность стиля «сотрудничество» для анализа и разрешения конфликтной ситуации?

7.Охарактеризуйте основные требования к культуре спора.

**4.2 Задания для проведения промежуточного контроля**

**4.2.1 Дифференцированный зачет - итоговое тестирование (Вариантов 3, комплектов 10)**

1. Условия выполнения задания:

- Место выполнения задания *в аудитории во время учебного занятия*

- Максимальное время выполнения задания: 90 минут

2. Текст заданий

**ВАРИАНТ 1**

1. Дайте определение: Общение – это…

2. К какому уровню общения относится простой обмен репликами:

1 - информационный

2 - личностный

3 - духовный

4 – фатический

3. Общение, обеспечивающее успех какого-то общего дела, создающее

условия для сотрудничества людей, чтобы достичь значимые для них цели –

это:

1 - неформальное общение

2 - деловое общение

3 - конфиденциальное общение

4 - нет правильного ответа

4. Закончите предложение: Поведение, которое выстраивает человек в соответствии с усвоенными им ожиданиями общества при выполнении конкретной социальной функции называется …

5. Социально-демографическая социальная роль – это роль:

1 – по признаку пола

2 – по степени родства

3 – по признаку возраста

4 – по признаку статуса

6. Сторона общения, состоящая в обмене информацией между общающимися индивидами называется:

1 - интерактивная

2 - коммуникативная

3 - рефлексивная

4 - перцептивная

7. Целенаправленное сообщение, сознательное воздействие на людей посредством языка – это:

1 - внутренняя речь

2 - диалогическая речь

3 - монологическая речь

4 - письменная речь

8. Установите соответствие между знаковыми системами и признаками, особенностями, их выражающими:

А: Оптико-кинетическая система

Б: Паралингвистика

В: Экстралингвистика

1 - тембр голоса

2 - пауза

3 - поза

4 - жест

5 - кашель

6 - громкость речи

9. Если дистанция между общающимися составляет 0,51…1,2 м – это

зона:

1 - интимная

2 - социальная

3 – персональная

4 - публичная

10. К жестам ожидания не относят:

1 - почёсывание руки

2 - опора на стол с широко расставленными руками+

3 - подтирание ладоней

4 - руки за спиной, одна рука сильно сжимает запястье

11.Обмен мнениями между двумя или нескольким людьми в дружеском стиле называется:

1 - диспут

2 - полемика

3 - дискуссия

4 - беседа

12.Установите соответствие между видами коммуникативных барьеров и их подвидами:

А: Барьеры понимания

Б: Барьеры социально-культурных различий

В: Барьеры отношения

1 - этнические различия

2 - стилистические барьеры

3 - логические барьеры

4 - недоверие к собеседнику

5 - социальные различия

13.Дайте определение: Стратегия избегания в процессе взаимодействия представляет собой…

14. Относительно устойчивая, осознанная система представлений о самом себе, на основе которой человек строит своё взаимодействие с другими людьми и относится к самому себе – это:

1 - кредо человека

2 - я-концепция

3 - характер личности 15. Вставьте пропущенное слово: Постижение эмоционального состояния, сопереживание другому человеку – это…

16. Обобщение какого-либо явления, переходящее в устойчивое убеждение, влияющее на способы поведения человека, называется:

1 - установка

2 - проекция

3 - стереотипизация

4 - образ мира

17. Установите соответствие между основными каналами восприятия информации человека и их характеристиками:

А: Визуальный канал

Б: Аудиальный канал

В: Кинестетический канал

1 - «расфокусированный» взгляд

2 - речевые предикаты, связанные с ощущениями

3 - описывающие жесты

4 - взгляд ниже горизонта

5 - речевые предикаты, связанные со звуком

6 - невыразительные жесты

18. В организации наиболее эффективными являются коммуникации:

1 - вертикальные восходящие

2 - горизонтальные

3 - вертикальные нисходящие+

4 - все ответы правильные

19.Это умение помогает человеку сравнивать поступающую информацию с собственными знаниями и проверять её адекватность при слушании публичного выступления:

1 - умение конспектировать

2 - умение концентрироваться

3 - умение слушать критически

4 - умение анализировать содержание

20. К эффективным приёмам слушания не относят:

1 - активная поза слушающего

2 - умение задавать уточняющие вопросы

3 - активное слушание

4 - нерефлексивное слушание21.Выберите правильный ответ. Техника пассивного слушания применяется:

1 - в деловых переговорах

2 - в ситуациях, когда собеседник в состоянии сильного эмоционального возбуждения

3 - в конфликтных ситуациях, когда собеседник показывает своё превосходство

4 - в ситуациях, когда собеседник сам хочет поделиться своими переживаниями.

22. Качества, которые не способствуют овладению ораторским искусством:

1 - аккуратность

2 - обширные интересы

3 - вежливость

4 - отсутствие ассертивности

23. Установите соответствие между типами беседы и их признаками:

А: Повседневная беседа

Б: Деловая беседа

1 - число обсуждаемых тем ограничено поставленной целью

2 - имеет информационно-эмоциональный характер

3 - отличается большим разнообразием тем

4 - связана с необходимостью принятия решения

5 - планируется заранее и направлена на достижение цели

24. Как быть внимательным во время беседы?

1 - не доминируйте во время беседы

2 - не давайте волю эмоциям

3 - смотрите на собеседника

4 - не принимайте позы обороны

25.Дайте определение: Открытые вопросы в деловой коммуникации – это…

26.Установите соответствие между видами вопросов в деловой коммуникации и способами ответов на них:

А: Некорректные вопросы

Б: Вопросы трудные по содержанию

Ответы:

1 - переадресовка

2 - ответ общим фразами

3 - уточнение с помощью встречных вопросов

4 - перевод разговора на другую тему

5 - просьба об отсрочке ответа

27.Регламент телефонной беседы с обсуждением проблемы составляет:

1 - 3 мин.

2 - 5 мин.

3 - 10 мин.

4 - 20 мин.

28.Вставьте пропущенное слово. Общение, направленное на извлечение выгоды от собеседника с использованием разных приемов (лесть, запугивание, «пускание пыли в глаза», обман, демонстрация доброты) – это … общение.  
 1 - деловое  
 **2 -** манипулятивное 3 - светское  
 4 - формально-ролевое

29. Речь спокойная, равномерная с остановками, без резко выраженных эмоций и мимики характерна для:

1 - сангвиника

2 - холерика

3 - флегматика

4 - меланхолика 30.Вставьте пропущенное слово: В конфликтной ситуации стратегия …… является правильной, если нужно взять на себя ответственность и оградить людей от зла.

**ВАРИАНТ 2**

1. Дайте определение: Психика – это …

2. Выберите правильный ответ: Человек развивается как личность благодаря такой функции общения как:

1 - прагматическая

2 - формирующая

3 - стилистическая

4 – подтверждающая

3.Закончите предложение: Поведение, которое выстраивает человек, вступая в контакт с конкретным партнером на основе сложившихся между ними взаимоотношений называется … … ролью

4. Выберите правильный ответ. Социальные роли всех категорий, которые исполняются в данный момент – это:

1 – индивидуальная роль

2 – межличностная роль

3 – актуальная роль

4 – внутригрупповая роль

5. Установите соответствие между основными структурными компонентами общения и выражающими их деталями, признаками, особенностями:

А, Коммуникация

Б: Интеракция

В: Социальная перцепция

1 - взаимодействие

2 - восприятие

3 - идентификация

4 - рефлексия

5 - обмен информацией

6. К умению говорить не относят:

1 - ориентироваться в общении на реакцию собеседника

2 - оценивать уровень мышления собеседника

3 - точно формулировать свои мысли

4 - использовать нерефлексивное слушание

7. Дайте определение: Обратная связь в вербальной коммуникации – это …

8. Укажите последовательность зон дистанции в общении в порядке увеличения:

1 – персональная зона

2 – публичная зона

3 – интимная зона

4 – социальная зона

9. К жестам подозрительности и скрытности не относят:

1 - рука прикрывает рот

2 - прикосновение к носу

3 - пощипывание переносицы

4 - почёсывание шеи и оттягивание воротника

10. Выберите правильный ответ. При взаимодействии с другими людьми человек ориентируется только на свои цели без учета целей партнеров. Эта стратегия взаимодействия называется:

1 - компромисс

2 - сотрудничество

3 - противодействие

4 - уступка

5 – избегание

11.Закончите предложение: Механизм социального восприятия, основанный на приписывании причин поведения другого человека в случае, если эти причины неизвестны называется…

12. Перенос информации о человеке и общего впечатления о нем не его реальное восприятие называется:

1 - установка

2 - эффект стереотипизации

3 - эффект проекции

4 - эффект «ореола»

13. Какой ведущий канал восприятия у человека, в общении которого преобладают жесты с прикосновением, речевые предикаты, связанные с ощущениями и взгляд ниже горизонта:

1 - визуальный

2 - аудиальный

3 – кинестетический

14.Расшифровка поступающей информации путем присвоения ей правильного значения в процессе слушания называется:

1 - запоминание

2 - сосредоточение

3 - реагирование

4 – понимание

5 - критическое оценивание

15. К рефлексивному слушанию не относят:

1 - выяснение

2 - резюмирование

3 - перефразирование

4 - молча внимательно слушать собеседника

16. Качества, которые не способствуют овладению ораторским искусством:

1 - твёрдая память

2 - эмоциональность

3 - интроверсия

4 - гибкий ум

17.Ссылка на авторитетных специалистов относится к такому приёму привлечения внимания в публичном выступлении, как:

1 - речевые приказы

2 - вопросы

3 - юмор

4 – апелляция

18. Речь, состоящая из длинных фраз:

1 - показывает эрудицию говорящего

2 - плохо воспринимается по смыслу

3 - свидетельствует о гибкости ума

4 - свидетельствует о неуверенности говорящего

19. Установите соответствие между правилами ведения беседы:

А: Правила сотрудничества

Б: Правила эффективного слушания

1 - искренность ответов

2 - вежливость

3 - мысленное обобщение услышанного

4 - предоставление достоверной информации

5 - предоставление возможности высказать свою мысль до конца

20.Установите соответствие между видами вопросов в деловой коммуникации и их характеристиками:

А: Открытые вопросы

Б: Закрытые вопросы

1 – сообщение точной даты

2 – начинаются со слов «Что?»

3 – указание на количество

4 – предполагают ответ «Да» или «Нет»

5 – начинаются со слов «Как?»

21.Укажите последовательность составных частей в структуре телефонной беседы:

1 - введение в курс дела

2 – обсуждение проблемы

3 - взаимное представление

4 - заключительные фразы.

22. Регламент информационной телефонной беседы составляет:

1 – 2 мин.

2 – 5 мин.

3 – 1 мин.

4 – 10 мин.

23. Передача эмоционального состояния человеку или группе помимо собственно смыслового воздействия – это …  
 1 - убеждение  
 2 - психическое заражение 3 – эмпатия

24. Манипулирующее воздействие проявляется в …  
 1 - использовании человека в корыстных целях 2 - демонстрации своей позиции  
 3 - в покровительственном отношении к человеку

25. В процессе общения ближе старается подойти к собеседнику:

1 - экстраверт

2 - лицо с более высоким должностным статусом

3 - невысокий мужчина

4 - высокая женщина

26. Речь громкая и отчётливая, часто сопровождаемая жестами и

выразительной мимикой характерна для:

1 - сангвиника

2 - холерика

3 - флегматика

4 - меланхолика

27.Дайте определение. Конфликт – это …

28. Как избавиться от агрессивности во время разговора?

1 - сдерживайтесь в меру

2 - если устали, извинитесь

3 - задавайте вопросы

4 - не спешите возражать

29. Установите соответствие между стратегиями поведения в конфликтной ситуации и их формами:

А: Борьба

Б: Уступка

В: Компромисс

1 – поиск справедливого исхода

2 – примирение с происходящим

3 – манипулирование чувством страха

4 – усиление собственной позиции и ослабление позиции другого

5 – избегание столкновения в лоб.

30. Определите, к какому типу «трудных» людей относится человек, который причиняет неприятности с помощью «закулисных» махинаций и выполняет роль «тайного мстителя»:

1 – «сверхпокладистый»

2 – «разгневанный ребёнок»

3 – «скрытый агрессор»

4 – «паровой каток»

**ВАРИАНТ 3**

1. Дайте определение: Социальная роль – это …

2. Установите соответствие между видами общения и их подвидами:

А: По контакту с собеседником

Б: По времени контакта

В: По способам передачи информации

1 – вербальное

2 – ролевое

3 – опосредованное

4 – невербальное

5 – кратковременное

3. Поведение, которое выстраивает человек в соответствие с собственными ожиданиями – это:

1 - межличностная роль

2 - индивидуальная роль

3 - актуальная роль

4 - внутригрупповая роль.

4. Если человек не отвечает ожиданиям общества при выполнении конкретной социальной функции, то может возникнуть:

1 - внутригрупповой конфликт

2 - межличностный конфликт

3 - ролевой конфликт

4 - внутриличностный конфликт

5. Сущность интерактивной функции общения:

1 - обмен информацией между людьми

2 - организация взаимодействия между людьми

3 - восприятие друг друга людьми в процессе общения

4 - наблюдение за собеседником

6. К вербальным средствам общения относятся:

1 - жесты

2 - мимика

3 - речь

4 - пантомимика

5 - контакт глаз

7. Обратная связь:

1 - препятствует коммуникативному процессу

2 - способствует коммуникативному процессу

3 - иногда способствует, а иногда препятствует коммуникативному

процессу

8. К основным требованиям к речи как вербальному средству общения

не относят:

1 - говорить в среднем темпе

2 - говорить разборчиво

3 - сначала думать, а потом говорить

4 - высказываться коротко

9. Закончите предложение. Психологическое препятствие на пути адекватной передачи информации между партнерами по общению называется …

10. Невербальное средство коммуникации, основанное на движении глаз во время процесса общения называется:

1 – паралингвистика

2 – визуальный контакт

3 – кинесика

4 – экстралингвистика

11. Мимика обеспечивает окружающих информацией об:

1 - интеллектуальных способностях личности

2 - эмоциональном состоянии индивида

3 - волевых возможностях личности

4 - нет правильного ответа

12.Закончите предложение. Соглашение между сторонами на основе взаимных уступок для достижения целей партнёров ради условного равенства называется …

13.Способность человека представить, как он сам воспринимается партнёром по общению называется:

1 – аттракция

2 – рефлексия

3 – эмпатия

4 – идентификация

14.Закончите предложение. Механизм социального восприятия, основанный на уподоблении себя другому, попытка поставить себя на место партнёра называется …

15.Какой ведущий канал восприятия у человека с «распахнутым» взглядом, описывающими жестами и речевыми предикатами, связанными с внешними признаками предмета:

1 – кинестетический

2 – аудиальный

3 – визуальный

16.Закончите предложение. Процесс направленного восприятия звуковых и зрительных стимулов и приписывание им значения называется …

17.Установите соответствие между факторами, препятствующими эффективному слушанию и их характеристиками:

А: Объективные факторы

Б: Субъективные факторы

1 – интеллектуальные способности

2 – пол слушателя

3 – шумы и помехи

4 – микроклимат в помещении

5 – темперамент человека

18.Установите соответствие между видами слушания и их характеристиками:

А: Активное слушание

Б: Пассивное слушание

В: Эмпатическое слушание

1 – уточняющие вопросы с помощью парафраз

2 – отражение чувств

3 – применение поддерживающих техник

4 – отражение информации

5 – паузы

19. Факторы, не способствующие эффективному выступлению:

1 - отдавайте предпочтение длинным предложениям

2 - никаких скороговорок

3 - держите паузу

4 - берите в руки яркие предметы и расставляйте акценты

20. Слушатель оценивает у оратора следующее:

1 - как вы держитесь на трибуне

2 - как вы говорите

3 - как вы одеты

4 - все ответы правильные

21. К основным принципам, на которых строится деловой разговор, не

относят:

1 - искусное использование методов внушения и убеждения

2 - создание атмосферы взаимного доверия

3 - умение заинтересовать собеседника

4 - умение навязать свою точку зрения собеседнику

22.Дайте определение. Беседа – это …

23.Если во время деловой беседы задается вопрос, вторгающийся в коммерческие тайны, то это:

1 – открытый вопрос

2 – трудный по содержанию вопрос

3 – закрытый вопрос

4 – некорректный вопрос

24. Как преодолеть пассивность во время беседы?

1 - не отмалчивайтесь

2 - уважайте желание оппонента говорить

3 - старайтесь не перебивать собеседника

4 - заранее не делайте выводов

25. Речевая техника авторизация применяется в такой части телефонной беседы как:

1 – введение в курс дела

2 – взаимное представление

3 – заключительные фразы

4 – обсуждение проблемы

26. Существенный признак внушения:  
 1 - некритическое восприятие информации 2 - недоверие  
 3 – критичность

27. Основные качества манипулятора  
 1 - недоверие к себе и другим  
 2 - лживость  
 3 - примитивность чувств  
 4 - все ответы верны

28. Речь часто слабая и тихая, иногда снижающаяся до шепота

характерна для:

1 - сангвиника

2 - холерика

3 - флегматика

4 - меланхолика

29. Вставьте пропущенное слово. В конфликтной ситуации стратегия … является разумной, если не затронуты прямые интересы личности.

30. В общении с каким типом «трудных» людей нужно применить технику пассивного слушания:

1 – с «молчуном»

2 – с «паровым катком»

3 – с «жалобщиком»

4 – с «разгневанным ребенком»

**Ключи к тестовым заданиям**

**ВАРИАНТ 1**

|  |  |
| --- | --- |
| **Номер вопроса** | **Ответ** |
| **1** | **Установление контакта между людьми с помощью различных знаковых систем** |
| **2** | **4** |
| **3** | **2** |
| **4** | **Формальная роль** |
| **5** | **2** |
| **6** | **2** |
| **7** | **3** |
| **8** | **А - 3, 4; Б - 1, 6; В - 2, 5** |
| **9** | **3** |
| **10** | **2** |
| **11** | **4** |
| **12** | **А - 2, 3; Б - 1, 5; В - 4** |
| **13** | **Уход от контакта, потеря собственных целей для исключения выиграша другого.** |
| **14** | **2** |
| **15** | **Эмпатия** |
| **16** | **3** |
| **17** | **А -1, 3; Б - 5, 6; В - 2, 4** |
| **18** | **3** |
| **19** | **3** |
| **20** | **4** |
| **21** | **2** |
| **22** | **4** |
| **23** | **А - 2, 3; Б - 1, 4, 5** |
| **24** | **3** |
| **25** | **Начинаются со слов: «Что?», «Почему?», «Как?» и предполагают развернутый ответ.** |
| **26** | **А - 1, 4; Б: 2, 3, 5** |
| **27** | **1** |
| **28** | **2** |
| **29** | **3** |
| **30** | **Борьба, противодействие** |

**ВАРИАНТ 2**

|  |  |
| --- | --- |
| **Номер вопроса** | **Ответ** |
| **1** | **Свойство мозга, которое заключается в отражении объективной реальности в форме субъективного образа и представляет собой совокупный результат работы всего организма, прежде всего ЦНС.** |
| **2** | **2** |
| **3** | **Межличностная роль** |
| **4** | **3** |
| **5** | **А – 5; Б – 1; В – 2, 3, 4** |
| **6** | **4** |
| **7** | **Сообщение, которое посылает человек в ответ на сообщение другого.** |
| **8** | **3 – 1 – 4 – 2** |
| **9** | **3** |
| **10** | **3** |
| **11** | **Казуальная атрибуция** |
| **12** | **4** |
| **13** | **3** |
| **14** | **4** |
| **15** | **4** |
| **16** | **3** |
| **17** | **4** |
| **18** | **2** |
| **19** | **А – 1, 2, 4; Б – 3, 5.** |
| **20** | **А – 2, 5; Б – 1, 3, 4.** |
| **21** | **3, 1, 2, 4.** |
| **22** | **3** |
| **23** | **2** |
| **24** | **1** |
| **25** | **1** |
| **26** | **1** |
| **27** | **Столкновение противоположных интересов, потребностей и целей, которые не могут быть удовлетворены одновременно** |
| **28** | **4** |
| **29** | **А – 3, 4; Б – 2; В – 1, 5.** |
| **30** | **3** |

**ВАРИАНТ 3**

|  |  |
| --- | --- |
| **Номер вопроса** | **Ответ** |
| **1** | **Способ поведения человека, соответствующий принятым нормам в зависимости от его статуса в обществе.** |
| **2** | **А – 2, 3: Б – 5; В – 1,4.** |
| **3** | **2** |
| **4** | **3** |
| **5** | **2** |
| **6** | **3** |
| **7** | **2** |
| **8** | **3** |
| **9** | **Коммуникативный барьер** |
| **10** | **2** |
| **11** | **2** |
| **12** | **Компромисс** |
| **13** | **2** |
| **14** | **Идентификация** |
| **15** | **3** |
| **16** | **Слушание** |
| **17** | **А – 3, 4; Б – 1, 2, 5.** |
| **18** | **А – 1, 4; Б – 3; В – 2, 5.** |
| **19** | **1** |
| **20** | **4** |
| **21** | **4** |
| **22** | **Способ межличностной коммуникации, направляемое участниками, неподготовленное взаимодействие, последовательный взаимообмен мыслями, чувствами двух и более людей.** |
| **23** | **4** |
| **24** | **1** |
| **25** | **4** |
| **26** | **1** |
| **27** | **4** |
| **28** | **4** |
| **29** | **Избегание, уход** |
| **30** | **4** |

**Критерии оценивания тестовых заданий**

**Балл «5» ставится в том случае**, если количество правильных ответов составляет от 90 -100% от общего количества вопросов.  
**Балл «4» ставится в том случае,** если количество правильных ответов составляет от 70 – 89% от общего количества вопросов.

**Балл «3» ставится в том случае**, если количество правильных ответов составляет от 50 – 69% от общего количества вопросов.

**Балл «2» ставится в том случае**, если количество правильных ответов менее

50 % от общего количества вопросов.