

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Маланичева Наталья Николаевна
Должность: директор филиала
Дата подписания: 06.12.2024 16:04:20
Уникальный программный ключ:
94732c3d953a82d495dcc3155d5c573883fedd18

Приложение к
ППССЗ по специальности
38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет
(по отраслям)

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОГСЭ. 05 Психология общения

основной профессиональной образовательной программы

по специальности

38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)

(Базовая подготовка среднего профессионального образования)

*Базовая подготовка
среднего профессионального образования*

2024

Содержание

1. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств.
2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке.
3. Оценка освоения учебной дисциплины:
 - 3.1 Формы и методы оценивания.
 - 3.2 Кодификатор оценочных средств.
4. Задания для оценки освоения дисциплины.

1. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств

В результате освоения учебной дисциплины «Психология общения» обучающийся должен обладать предусмотренными ФГОС по специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)

(Уровень подготовки для специальности СПО) следующими знаниями, умениями, которые формируют профессиональные компетенции, и общими компетенциями, а также личностными результатами осваиваемыми в рамках программы воспитания:

Формой аттестации по учебной дисциплине является

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен:

уметь:

У1 - распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;

У2 - анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части;

У3 - определять этапы решения задачи;

знать:

31- актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;

32- основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;

33- алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях.

1.3.2 В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен сформировать следующие компетенции:

ОК 04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.

ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста

1.3.3 В результате освоения программы учебной дисциплины реализуется программа воспитания, направленная на формирование следующих личностных результатов (ЛР):

ЛР 7 Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.

ЛР 12 Принимающий семейные ценности, готовый к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания.

ЛР 21 Приобретение обучающимися опыта личной ответственности за развитие группы обучающихся.

ЛР 23 Получение обучающимися возможности самораскрытия и самореализация личности.

ЛР 24 Ценностное отношение обучающихся к культуре, и искусству, к культуре речи и культуре поведения, к красоте и гармонии.

ЛР 31 Умеющий эффективно работать в коллективе, общаться с коллегами, руководством, потребителями.

2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке

2.1. В результате аттестации по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка следующих умений и знаний, а также динамика формирования общих, профессиональных компетенций и личностных результатов в рамках программы воспитания:

Результаты обучения: умения, знания и общие компетенции (желательно сгруппировать и проверять комплексно, сгруппировать умения и ОК)	Показатели оценки результата. <i>Следует сформулировать показатели.</i> <i>Раскрывается содержание работы</i>	Форма контроля и оценивания. <i>Заполняется в соответствии с разделом 4 программы УД</i>
У1-У3, ОК 04, ОК 05, ЛР 7, ЛР12, ЛР 23, ЛР 24, ЛР 31	<p><i>У1- распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;</i></p> <p><i>У2 - анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части;</i></p> <p><i>У3 - определять этапы решения задачи;</i></p>	Текущий контроль в виде устного и письменного опроса (индивидуальный и фронтальный опрос), выполнение тестовых заданий, практических работ – решение задач, подготовка презентаций, выполнение письменных проверочных (самостоятельных) работ, выполнение контрольных работ, промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета.
31-33 ОК 04, ОК 05, ЛР 7, ЛР12, ЛР 23, ЛР 24, ЛР 31	31 актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; 32- основные источники	Текущий контроль в виде устного и письменного опроса (индивидуальный и фронтальный опрос), выполнение тестовых заданий,

	<p>информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;</p> <p>33- алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях</p>	<p>практических работ – решение задач, подготовка презентаций, выполнение письменных проверочных (самостоятельных) работ, выполнение контрольных работ, промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета.</p>
--	--	--

3. Оценка освоения учебной дисциплины:

3.1. Формы и методы контроля.

Предметом оценки служат умения и знания, предусмотренные ФГОС по дисциплине (*название дисциплины*), направленные на формирование общих и профессиональных компетенций, а также личностных результатов в рамках программы воспитания.

Контроль и оценка освоения учебной дисциплины по темам (разделам)

Элемент УД	Формы и методы контроля					
	Текущий контроль		Рубежный контроль		Промежуточная аттестация	
	Формы контроля	Проверяемые ОК,ПК, У, З,ЛР	Формы контроля	Проверяемые ОК,ПК, У, З,ЛР	Форма контроля	Проверяемые ОК,ПК, У, З,ЛР
Тема 1. Введение в учебную дисциплину	Т, УО, КЗ	31-33, У1-У3 ОК 04, ОК 05, ЛР 7, ЛР12, ЛР 23, ЛР 24, ЛР 31				
Тема 2. Коммуникативная функция общения	Т, УО, КЗ	31-33, У1-У3 ОК 04, ОК 05, ЛР 7, ЛР12, ЛР 23, ЛР 24, ЛР 31				
Тема 3. Интерактивная функция общения			Т, УО, КЗ	31-33, У1-У3 ОК 04, ОК 05, ЛР 7, ЛР12, ЛР 23, ЛР 24, ЛР 31		
Тема 4. Перцептивная функция общения	Т, УО, КЗ	31-33, У1-У3 ОК 04, ОК 05, ЛР 7, ЛР12, ЛР 23, ЛР 24, ЛР 31				

Тема 5. Средства общения	Т, УО, КЗ	31-33, У1-У3 ОК 04, ОК 05, ЛР 7, ЛР12, ЛР 23, ЛР 24, ЛР 31				
Тема 6. Роль и ролевые ожидания в общении			Т, УО, КЗ	31-33, У1-У3 ОК 04, ОК 05, ЛР 7, ЛР12, ЛР 23, ЛР 24, ЛР 31		
Тема 7. Понятие конфликта, его виды. Способы управления и разрешения конфликтов					ДЗ	31-33, У1-У3 ОК 04, ОК 05, ЛР 7, ЛР12, ЛР 23, ЛР 24, ЛР 31

3.2 Кодификатор оценочных средств

Функциональный признак оценочного средства (тип контрольного задания)	Код оценочного средства
Устный опрос	УО
Практическая работа № n	ПР № n
Тестирование	Т
Контрольная работа № n	КР № n
Задания для самостоятельной работы - реферат; - доклад; - сообщение; - ЭССЕ.	СР
Разноуровневые задачи и задания (расчётные, графические)	РЗЗ
Рабочая тетрадь	РТ
Проект	П
Деловая игра	ДИ
Кейс-задача	КЗ
Зачёт	З
Дифференцированный зачёт	ДЗ
Экзамен	Э

Введение в учебную дисциплину

- 1) Что представляет собой психология общения как наука.
- 2) Что представляет собой понятие и сущность общения.
- 3) Какова классификация общения.
- 4) Охарактеризуйте виды общения.
- 5) Какие выделяются функции общения.
- 6) Общение как основа человеческого бытия.
- 7) Общение как средство передачи накопленного опыта.
- 8) Структура общения интерактивной сторон.
- 9) В чем заключается роль общения в повседневной жизни.
- 10) В чем заключается роль общения в профессиональной деятельности.

Критерии оценки устного опроса

Устный опрос оценивается отметкой зачтено (не зачтено). Каждый правильный

ответ оценивается в 1 балл. Студент, набравший 5 и более баллов за ответы устного опроса, получают зачтено.

Устный опрос

Коммуникативная функция общения

- 1) Что представляют собой коммуникативная сторона общения.
- 2) Как схематически можно представить общение как процесс обмена информацией.
- 3) Охарактеризуйте барьеры общения (барьеры взаимодействия, барьеры восприятия и понимания, коммуникативные барьеры: логический, семантический, фонетический, стилистический).
- 4) Каковы причины их возникновения.
- 5) Перечислите способы преодоления коммуникативных барьеров.
- 6) Какие существуют технологии обратной связи в говорении и слушании.

Критерии оценки устного опроса

Устный опрос оценивается отметкой зачтено (не зачтено). Каждый правильный

ответ оценивается в 1 балл. Студент, набравший 3 и более баллов за ответы устного опроса, получают зачтено.

Устный опрос

Тема Интерактивная функция общения

- 1) Что представляют собой интерактивная сторона общения?
- 2) Охарактеризуйте уровни общения (интеракции).
- 3) Перечислите стратегии и тактики взаимодействия.
- 4) Какие типы взаимовлияния вы знаете?
- 5) Охарактеризуйте структуру, виды и динамику партнерских отношений.
- 6) Раскройте правила корпоративного поведения в команде.
- 7) Опишите технологии,

повышающие
эффективность
социального
взаимодействия.

8) Корпоративная этика.

Критерии оценки устного опроса

Устный опрос оценивается отметкой зачтено (не зачтено). Каждый
правильный

ответ оценивается в 1 балл. Студент, набравший 4 и более баллов за ответы
устного

опроса, получают зачтено.

Устный опрос

Перцептивная функция общения

1) Что представляют собой перцептивная сторона общения.

2) Какие эффекты межличностного восприятия вы знаете?

3) Раскройте механизмы перцепции (идентификация, стереотипизация,
эмпатия,

аттракция, рефлексия, казуальная атрибуция).

4) Какие трудности и дефекты возникают в межличностном общении?

5) Определите роль имиджа и самопрезентации в общении.

Критерии оценки устного опроса

Устный опрос оценивается отметкой зачтено (не зачтено). Каждый
правильный

ответ оценивается в 1 балл. Студент, набравший 3 и более баллов за ответы
устного

опроса, получают зачтено.

Устный опрос

Средства общения

1) Раскройте понятие «средства общения» и приведите их классификацию.

2) Что представляют собой вербальные средства общения.

3) Перечислите виды невербального общения и укажите их специфику.

4) Охарактеризуйте диалогические и монологические коммуникации.

5) Какими бывают невербальные средства общения.

6) Перечислите психологические и паралингвистические особенности
невербального общения.

7) В чем заключаются правила и техники эффективного слушания.

8) Какие межнациональные различия невербального общения вы знаете.

9) Как осуществляется взаимодействие вербальных и невербальных сигналов
в

человеческой коммуникации.

10) Почему современный специалист обязан знать особенности вербальных и
невербальных средств.

Устный опрос оценивается отметкой зачтено (не зачтено). Каждый
правильный

ответ оценивается в 1 балл. Студент, набравший 5 и более баллов за ответы устного опроса, получают зачтено.

Устный опрос

Роль и ролевые ожидания в общении

Раскройте понятие «социальные роли» в контексте общения.

2) Перечислите виды социальных ролей и дайте им характеристику.

3) Охарактеризуйте стили делового общения.

4) В чем заключаются нравственные основы общения.

5) Что представляют собой этические принципы делового общения.

6) Расскажите о деловом этикете в профессиональной деятельности.

7) В чем заключаются средства делового общения.

8) Расскажите про деловое общение как процесс развития деловых контактов между людьми.

9) Какое значение в процессе делового общения имеет правильная постановка

вопросов и техника ответов?

10) Что вы подразумеваете под выражением «нейтрализация замечаний» и «защита от некорректных собеседников»?

Критерии оценки устного опроса

Устный опрос оценивается отметкой зачтено (не зачтено). Каждый правильный

ответ оценивается в 1 балл. Студент, набравший 5 и более баллов за ответы устного

опроса, получают зачтено.

Устный опрос Понятие конфликта, его виды.

Способы управления и разрешения конфликтов

1) Раскройте понятия «конфликт» и «конфликтогены».

2) Назовите типы и виды конфликтов.

3) Каковы причины возникновения конфликтов в организациях?

4) Какие способы управления конфликтами вы знаете?

5) Охарактеризуйте принципы, которыми следует руководствоваться при разрешении конфликта.

6) Представьте анализ типов конфликтных личностей.

7) В чем состоят основные особенности внутриличностного и межличностного

конфликтов?

8) Сделайте сравнительный анализ последствий функциональных и дисфункциональных конфликтов.

9) Каковы основные правила бесконфликтного общения?

10) Определите значение конфликтов в жизни и профессиональной деятельности

человека.

Критерии оценки устного опроса

Устный опрос оценивается отметкой зачтено (не зачтено). Каждый правильный ответ оценивается в 1 балл. Студент, набравший 5 и более баллов за ответы устного опроса, получают зачтено.

Тема 2 Коммуникативная функция общения.

Практическое занятие

Технологии обратной связи в говорении и слушании

Цель: формирование умения активного слушания, осознание значимости обратной

связи в общении, умение преодолевать коммуникативные барьеры.

Содержание задания: выполнение заданий в парах, групповая рефлексия.

Порядок выполнения практической работы: в соответствии с ролью зачитывается

текст, осуществляется работа в парах, проводится групповая рефлексия.

Критерии оценки:

5 баллов – задания выполнены в полном объеме, принято активное участие в парной и групповой работе, есть четкое осознание результатов применения технологии

обратной связи в говорении и слушании.

4 балла – задания выполнены, есть осознание применения технологии обратной

связи в говорении и слушании.

3 балла – выполнено 1 задание, представление о применении технологии обратной

связи в говорении и слушании фрагментарно.

2 балла – задания не выполнены.

Задание № 1 Ознакомление с правилами активного слушания, моделирование ситуации обратной связи в общении.

Участники сидят по кругу.

Инструкция

Ознакомьтесь с правилами хорошего слушания и запишите их (можно раздать

участникам группы карточки с напечатанными правилами)». Выберите себе в пару из

членов группы, того, кого вы пока узнали меньше других, но хотели бы узнать поближе. В

паре распределите между собой роли: один из вас будет «говорящим», а другой -

ПР Правила хорошего слушания

1 Полностью сконцентрируй свое внимание на собеседнике. Обращай внимание не

только на слова, но и на позу, мимику, жестикуляцию.

2 Проверь, правильно ли ты понял слова собеседника.

3 Не давай советов.

4 Не давай оценок.

Шаг 1 (5 минут) Ознакомьтесь с) правилами хорошего слушания руководствуется «слушающий».

«Говорящий» в течение 5 минут рассказывает «слушающему» о своих трудностях, проблемах в общении. Особое внимание при этом он обращает на те свои качества, которые порождают эти трудности. «Слушающий» соблюдает правила хорошего слушания и тем самым помогает «говорящему» рассказывать о себе».

Шаг 2 (1-2 минуты)

«Говорящему» предоставляется время, в течение которого ему надо сказать «слушающему», что в поведении последнего помогало ему открыто высказываться, рассказывать о себе, а что затрудняло этот рассказ. Собеседник должен узнать, что в его поведении побуждает других людей высказываться открыто, говорить о себе, а что затрудняет.

Шаг 3 (5 минут)

«Говорящий» рассказывает «слушающему» о своих сильных сторонах в общении, о том, что ему помогает устанавливать контакты, строить взаимоотношения с людьми. «Слушающий», не забывая соблюдать правила хорошего слушания, должен учесть всю ту информацию, которую он получил от «говорящего» в течение предыдущей минуты».

Шаг 4 (5 минут).

«Слушающий» должен повторить «говорящему», что он понял из двух его рассказов о себе, т. е. о трудностях и проблемах в общении и его сильных сторонах в общении. «Говорящий» все время молчит и только движением головы показывает, согласен он или нет с тем, что говорит «слушающий». Если он делает отрицательное движение головой в знак того, что его неправильно поняли, то «слушающий» должен поправляться до тех пор, пока не получит подтверждения правильности своих слов. После того как «слушающий» скажет все, что он запомнил из двух рассказов «говорящего», последний может сказать, что было пропущено или искажено».

Шаги 5-8 (17 минут)

Участники пары меняются ролями: тот, кто был «слушающим», становится «говорящим» и наоборот. Все четыре шага упражнения повторяются, при этом ведущий

каждый раз сам дает задание на следующий шаг.

Групповая рефлексия процесса слушания

В ходе обсуждения упражнения студенты отвечают на вопросы:

- Как вам удавалось выполнять предложенные правила, какие правила было легче

выполнять, какие сложнее?

- О чем вам было легче говорить - о своих трудностях и проблемах в общении или

о сильных сторонах?

- Какое впечатление произвела на вас та часть упражнения, когда вы были «говорящим»?

- Какое влияние на вас оказывали различные действия «слушающего», как они воспринимались?

ПР Задание

Группа садится по кругу.

Инструкция

Обратитесь к двум участникам группы и попросите их назвать одно качество, которое помогает вам в общении, и одно, которое мешает. Участники, к которым

обращаются с вопросом, какое-то время думают, а затем по очереди высказывают свое

мнение». В этом упражнении необходимо соблюсти правила задания № 1 Рефлексия (обсуждение результатов выполнения заданий).

Тема 3 Интерактивная функция общения.

Практическое занятие

Структура, виды и динамика партнерских отношений. Правила корпоративного поведения в команде

Цели: исследование процессов, происходящих в группе при поиске и принятии

коллективных решений, определение правил корпоративного поведения в команде.

Оснащение: лист бумаги (с индивидуальными и групповыми таблицами), ручка.

Порядок выполнения практической работы:

- вводная дискуссия о партнерских отношениях и командном поведении;
- деловая игра «Катастрофа» (по подгруппам);

обсуждение результатов проведения игры;

- работа в подгруппах: составление правил корпоративного поведения в команде;

- обсуждение и составление свода правил корпоративного поведения в команде.

Критерии оценки:

5 баллов – задания выполнены в полном объеме, определены различия понятий

«командная работа» и «групповая работа», принято активное участие в деловой игре,

сформированы правила корпоративного поведения в команде, принято активное участие в

составлении и защите свода правил.

4 балла - задания выполнены (не менее 80 %), определены различия понятий

«командная работа» и «групповая работа», принято участие в деловой

сформированы правила корпоративного поведения в команде, принято участие в

составлении свода правил.

3 балла – задания выполнены частично (не менее 60 %), правила

корпоративного

поведения в команде сформулированы не в полном объеме.

2 балла – задания не выполнены.

Сенсорные каналы, их диагностика и использование в общении

Цели: рассмотреть типы восприятия, определить ведущий сенсорный канал и

Сформулировать рекомендации по взаимодействию с аудиалами, визуалами, кинестетиками и дискретами.

Оснащение: бланк для тестирования, лист бумаги, ручка.

Порядок выполнения практической работы:

- вводная дискуссия о типах восприятия;

- диагностика доминирующей перцептивной модальности по С. Ефремцевой (обучающиеся получают бланки для тестирования, читают тестовые вопросы и выбирают

наиболее подходящий вариант ответа, фиксируют результаты тестирования);

- групповое обсуждение результатов тестирования;

- работа в подгруппах: составление характеристики выявленного типа восприятия и

рекомендаций по взаимодействию с ним (аудиал, визуал, кинестетик, дискрет);

заполнение таблицы; групповое обсуждение и совместная корректировка рекомендаций

по взаимодействию с аудиалами, визуалами, кинестетиками и дискретами.

Критерии оценки:

5 баллов – выполнен тест, есть четкое осознание полученных результатов,

сформирована характеристика выявленному сенсорному типу, разработаны рекомендации

по взаимодействию с ним, принято активное участие в составлении общих рекомендаций

по организации работы с аудиалами, визуалами, кинестетиками и дискретами.

4 балла - выполнен тест, есть четкое осознание полученных результатов, сформирована характеристика выявленному сенсорному типу, разработаны рекомендации

по взаимодействию с ним.

3 балла – выполнен тест, есть осознание полученных результатов.

2 балла – задания не выполнены.

Диагностика доминирующей перцептивной модальности по

С. Ефремцевой (аудиал, визуал, кинестетик).

Диагностика доминирующей перцептивной модальности С. Ефремцева служит для

определения ведущего типа восприятия: аудиального, визуального или кинестетического.

А какие органы чувств скорее “откликаются” у вас при контактах с окружающим миром?

К какому типу людей относятся ваши близкие? Как они воспринимают окружающий мир:

визуально, на слух, или на ощупь? Методика диагностики канала восприятия поможет вам

лучше понять себя и других.

У каждого из нас среди органов чувств есть ведущий, который быстрее и чаще

остальных реагирует на сигналы и раздражители внешней среды. Сходство типов может

способствовать эффективному взаимодействию, несовпадение порождает конфликты и

недоразумения. Если вы знаете, к какому типу относятся люди, с которыми вам предстоит

вступать в контакт, вам будет легче донести до них информацию и понять, что они хотят

сказать вам.

Инструкция к тесту

Прочитайте предлагаемые утверждения.

Поставьте знак "+", если Вы согласны с данным утверждением, и знак "-", если не

согласны.

Тестовый материал (вопросы)

1 Люблю наблюдать за облаками и звездами.

2 Часто напеваю себе потихоньку.

3 Не признаю моду, которая неудобна.

4 Люблю ходить в сауну.

5 В автомашине цвет для меня имеет значение.

6 Узнаю по шагам, кто вошел в помещение.

7 Меня развлекает подражание диалектам.

- 8 Внешнему виду придаю серьезное значение.
- 9 Мне нравится принимать массаж.
- 10 Когда есть время, люблю наблюдать за людьми.
- 11 Плохо себя чувствую, когда не наслаждаюсь движением.
- 12 Видя одежду в витрине, знаю, что мне будет хорошо в ней.
- 13 Когда услышу старую мелодию, ко мне возвращается прошлое.
- 14 Люблю читать во время еды. 15 Люблю поговорить по телефону.
- 16 У меня есть склонность к полноте.
- 17 Предпочитаю слушать рассказ, который кто-то читает, чем читать самому.
- 18 После плохого дня мой организм в напряжении.
- 19 Охотно и много фотографирую.
- 20 Долго помню, что мне сказали приятели или знакомые.
- 21 Легко могу отдать деньги за цветы, потому что они украшают жизнь.
- 22 Вечером люблю принять горячую ванну.
- 23 Стараюсь записывать свои личные дела.
- 24 Часто разговариваю с собой.
- 25 После длительной езды на машине долго прихожу в себя.
- 26 Тембр голоса многое мне говорит о человеке.
- 27 Придаю значение манере одеваться, свойственной другим.
- 28 Люблю потягиваться, расправлять конечности, разминаться.
- 29 Слишком твердая или слишком мягкая постель для меня мука.
- 30 Мне нелегко найти удобную обувь.
- 31 Люблю смотреть теле- и видеофильмы.
- 32 Даже спустя годы могу узнать лица, которые когда-либо видел.
- 33 Люблю ходить под дождем, когда капли стучат по зонтику.
- 34 Люблю слушать, когда говорят.
- 35 Люблю заниматься подвижным спортом или выполнять какие-либо двигательные упражнения, иногда и потанцевать.
- 36 Когда близко тикает будильник, не могу уснуть.
- 37 У меня неплохая стереоаппаратура.
- 38 Когда слушаю музыку, отбиваю такт ногой.
- 39 На отдыхе не люблю осматривать памятники архитектуры.
- 40 Не выношу беспорядок.
- 41 Не люблю синтетических тканей.
- 42 Считаю, что атмосфера в помещении зависит от освещения.
- 43 Часто хожу на концерты.
- 44 Пожатие руки много говорит мне о данной личности.
- 45 Охотно посещаю галереи и выставки.
- 46 Серьезная дискуссия – это интересно.
- 47 Через прикосновение можно сказать значительно больше, чем словами.
- 48 В шуме не могу сосредоточиться.

Ключ к тесту

Визуальный канал восприятия: 1, 5, 8, 10, 12, 14, 19, 21, 23, 27, 31, 32, 39, 40, 42, 45

Аудиальный канал восприятия: 2, 6, 7, 13, 15, 17, 20, 24, 26, 33, 34, 36, 37, 43, 46, 48

Кинестетический канал восприятия: 3, 4, 9, 11, 16, 18, 22, 25, 28, 29, 30, 35, 38, 41, 44, 47

Уровни перцептивной модальности (ведущего типа восприятия):

- 13 и более – высокий;
- 8-12 – средний;
- 7 и менее – низкий.

Интерпретация результатов

Подсчитайте, количество положительных ответов в каждом разделе ключа. Определите, в каком разделе больше ответов "да" ("+"). Это Ваш тип ведущей

модальности - ваш главный тип восприятия.

Визуал. Часто употребляются слова и фразы, которые связаны со зрением, с образами и воображением. Например: “не видел этого”, “это, конечно, проясняет все

дело”, “заметил прекрасную особенность”. Рисунки, образные описания, фотографии

значат для данного типа больше, чем слова. Принадлежащие к этому типу люди

моментально схватывают то, что можно увидеть: цвета, формы, линии, гармонию и беспорядок.

Кинестетик. Чаще в ходу другие слова и определения, например: “не могу этого

понять”, “атмосфера в квартире невыносимая”, “ее слова глубоко меня тронули”,

“подарок был для меня чем-то похожим на теплый дождь”. Чувства впечатления людей

этого типа касаются, главным образом, того, что относится к прикосновению, интуиции,

догадке. В разговоре их интересуют внутренние переживания.

Аудиал. “Не понимаю что мне говоришь”, “это известие для меня...”, “не выношу

таких громких мелодий” – вот характерные высказывания для людей этого типа; огромное

значение для них имеет все, что акустично: звуки, слова, музыка, шумовые эффекты.

Несмотря на то, что основных каналов восприятия существует три, человек обрабатывает свой жизненный опыт четырьмя способами. Ведь существует еще и

дигитальный канал – некий внутренний монолог, связанный со словами и числами.

Дигитал (он же дискрет) – ориентирован, прежде всего, на логику, смысл и

функциональность. Выражения эмоций, разговоров о чувствах, красочного описаний картин природы и т.п. от дискретов дождаться сложно. В разговоре с дискретом складывается впечатление, что он как будто ничего не чувствует, но много знает, и еще больше – стремится узнать, осмыслить, понять и разложить по полочкам. Однако люди с дигитальным каналом восприятия невероятно чувствительны и ранимы. Среди представителей этого типа особенно много шахматистов, программистов, а также всевозможных исследователей и ученых. В их лексиконе часто встречаются выражения:

"где тут логика?", «надо проанализировать ситуацию», «итак, методом исключения мы выясняем...»

«Рекомендации по взаимодействию с людьми определенного типа восприятия»

Работая в подгруппах, составьте характеристику выявленного типа восприятия и рекомендации по взаимодействию с конкретным типом (аудиал, визуал, кинестетик, дискрет). Заполните предложенную таблицу.

Задание 2 Изучение тактик поведения в конфликте (групповое)

Изучите 5 тактик поведения в конфликте (конфронтация, сотрудничество, избегание, приспособление и компромисс). Распределите данные тактики по микрогруппам. Вспомните ситуацию, в которой четко проявляется выбранная вами тактика, опишите и смоделируйте ее. При моделировании используйте соответствующие фразы и действия.

Тактика конфронтации заключается в активном и упорном противостоянии своим противникам, несмотря на их попытки достичь компромисса или пойти на

примирение. Она предполагает:

- настаивание на своей позиции, точке зрения без чёткого их обозначения;
- несдержанность, раздражительность, когда партнёр пытается противопоставить своё мнение, позицию, мнению или позиции данного субъекта;
- слабая изменчивость целей даже при высокой динамичности и изменчивости ситуации взаимодействия;
- общий консерватизм интересов;

- нетерпимость к чужому мнению и чужой воле;
- краткосрочность этапа конфликтной ситуации, использование незначительных поводов для перевода её на стадию инцидента;
- затяжной характер инцидентов, их острота и эмоциональная насыщенность;
- оценка своих партнёров по взаимодействию как лиц, имеющих предубеждения против них.

Основными задачами, решаемыми в ходе конфликта при использовании техники конфронтации, являются следующие:

- отстаивание своих интересов или интересов третьих лиц, правдоискательство;
- стремление переубедить, навязать своё мнение, решение, точку зрения;
- попытки принизить своих противников, доказать неправоту их позиции.

Люди, придерживающиеся этой тактики, полагают, что есть «их точка зрения» и неправильная. Для них не имеет значения количество их сторонников и противников:

даже оставшись в одиночестве, они отстаивают свои позиции.

Эта тактика чревата непримиримой враждой, особенно если её придерживаются

обе стороны. Часто её выбирают подростки.

Конфронтация приемлема, когда:

- необходимы быстрые решительные действия;
 - необходимо принять непопулярное решение по важным вопросам;
 - есть уверенность в правильности выбранного важного решения;
 - люди манипулятивно используют преимущества собственной позиции;
- Тактика сотрудничества представляет собой стремление разрешить противоречие

посредством активного взаимодействия со своим партнёром. Её использование резко

повышает вероятность позитивного исхода конфликта. Таким образом, не только

устраняется причина недовольства, напряжённости, но и достигается большее взаимопонимание, доверие, уважение. Отличительные признаки сотрудничества:

- уважительное отношение к партнёру, готовность выслушать и понять их чувства и желания;
- оценка своей позиции в качестве важной, но не единственно возможной;
- стремление регулировать своё поведение в сторону большей корректности;
- забота о сохранении отношений, несмотря на имеющиеся разногласия;
- акцентирование внимания на этапе разрешения конфликта;

- готовность принести извинения;
- стремление действовать разумно и осознанно;
- поэтапность, последовательность в достижении целей.

Из всех стилей сотрудничество наиболее универсально. Оно подходит как для

одноуровневого (горизонтального) общения, так и для разрешения конфликтов в

вертикальных структурах (между руководителями и подчинёнными, учащимися и

педагогами), однако её использованию может противостоять ряд личностных качеств и

установок (высокомерие и самомнение, подозрительность, установка на лидерство).

Личностная зрелость, уважительное отношение к людям, ответственность способствуют применению этого стиля на практике. Сотрудничество приемлемо, когда:

- необходимо найти решение проблемы, и при этом разные позиции настолько важны, что компромисс недопустим;
- нужно полностью использовать весь творческий потенциал сотрудников;
- необходимо обеспечить приверженность какой-либо общей цели;
- нужно преодолеть негативные эмоции, возникшие в опыте общения.

Компромисс заключается в стремлении преодолеть противоречие за счёт частичных уступок одной стороны в ответ на взаимные уступки другой.

Поведение

людей, прибегающих к его помощи, характеризуется такими особенностями:

- осмысленностью шагов, предпринимаемых на протяжении исхода конфликта;
- готовностью много раз менять решение, если оппонент не соглашается с ним;
- заботой о том, чтобы уступки каждой стороны были равноценны;
- призыванием посредников;
- применением убеждения ради нахождения точек общего решения, выработки единой позиции;
- готовностью выслушать претензии противоположной стороны;
- заботой о сохранности взаимоотношений с партнёром в дальнейшем.

Компромисс не снимает напряжённости до конца, т. к. исходное противоречие

сохраняется, но создаётся возможность для урегулирования отношений в дальнейшем.

Особенно эффективен при разрешении сложных социальных конфликтов.

Значительно

реже используется в межличностной сфере и практически никогда детьми.

Компромисс

приемлем, когда:

- цели важны, но все же не стоят того, чтобы прибегать к жестким мерам для их достижения;
- оппоненты имеют одинаковую силу, но стремятся достичь важных целей;
- прийти к временному соглашению по важным вопросам;
- необходимо принять приемлемое решение при недостатке времени;
- когда нужно сделать “шаг назад”, если сотрудничество и конкуренция не помогают достичь целей.

Приспособление предполагает, что одна из конфликтующих сторон целиком оказывается зависима от другой. Ради сохранения уже сложившихся отношений человек

готов жертвовать своими интересами, замалчивать существующие проблемы, постоянно идти на уступки.

Доминирование стиля приспособления приводит к тому, что человек позволяет другим «ездить на себе».

Конфликты с использованием этого стиля могут характеризоваться:

- низкой динамичностью;
- отсутствием внешнего противоборства, попыток защитить свои интересы;
- установкой на безоговорочное признание вины;
- страх потерять расположение, любовь, дружбу;
- социальная или экономическая зависимость; - использование приёмов шантажа со

стороны одного партнёра и боязнь быть разоблачённым со стороны другого.

Приспособление приемлемо, когда:

- есть необходимость прислушаться к иной точке зрения, показать гибкость;
- предмет разногласий важнее для других;
- надо завоевать доверие и обеспечить прочную позицию на будущее;
- целесообразно минимизировать потери при слабой позиции;
- важны гармония и стабильность отношений.

Об избегании или уходе от конфликта можно говорить в том случае, если человек старательно уклоняется от всякого обострения отношений, споров, меняя при

этом обсуждаемую тему или удаляясь из ситуации. Он не поддаётся ни на какие

провокации и проявляет изобретательность в разрядке напряжённых отношений. Таким

образом, проблема остаётся неразрешённой, остаётся вероятность возобновления

конфликта.

Уход предполагает наличие:

- несовпадающих эмоций, взглядов и стремлений участников;
- противоположности интересов и целей;

- действий, направленных на быстрое свёртывание конфликта;
- стремление к разрядке напряжённости; - слабой эмоциональной вовлечённости в проблему одной из сторон.

Избегание приемлемо, когда:

- предмет разногласий несущественен, есть более важные дела;
- отсутствует возможность удовлетворить собственные интересы;
- вероятность разрушить отношения больше, чем улучшить их;
- надо дать людям успокоиться, отойти от переживаний;
- другие могут решить конфликт более эффективно;
- перед принятием конкретных действий необходимо собрать информацию.

Вопросы для обсуждения

1 Какая тактика в данной ситуации могла быть наиболее эффективна?

2 Почему она была выбрана героями конфликта?

3 В чем проявятся последствия подобного разрешения конфликта?

4 Существует ли универсальная тактика разрешения конфликтов?

5 Эффективное разрешение конфликта в большей степени связано с умениями

человека разрешать конфликтные ситуации или с учетом обстоятельств конфликта?

Задание 3 Решение ситуационных задач в группах.

Выберите группой из числа предложенных одну ситуационную задачу.

Проанализируйте условия каждой задачи. Определите структуру конфликта и дайте

рекомендации руководителю.

Задание 4 «Роль руководителя в ситуации конфликта» (анализ ситуации)

А) Ознакомьтесь с информацией:

Руководители в среднем тратят 20% своего времени на разрешение различного рода конфликтов.

В условиях кризиса организации, угрозы банкротства, когда возникает ситуация

повышенной конфликтности, руководителям особенно трудно найти верное решение.

Чаще всего руководители используют упрощенную модель управления конфликтом. Ее сущность состоит в:

- отсутствии направленности на сотрудничество;
- подчеркивании различий, игнорировании общих точек зрения;
- установке на моральное подавление или устранение противника;
- полярности в оценке одних и тех же фактов.

В некоторых организациях даже введены «запреты» на конфликтные ситуации, что

специально оговаривается в правилах, регламентирующих поведение сотрудников

организации. В результате разрываются контакты, ситуация выходит из-под контроля.

Вместе с тем мировой опыт свидетельствует о том, что именно конфликтные ситуации могут являться точками роста и развития организации, могут дать существенный толчок для формирования в ней новых отношений. Однако для реализации

этой важной функции конфликтов требуются два существенных условия:

- во-первых, изменение отношения руководителя к конфликтам, формирование

позитивного отношения к ним и умения «видеть» в конфликтах конструктивное начало;

- во-вторых, формирование у руководителя умения анализировать конфликтные

ситуации, управлять ими, обогащение «репертуара» технологий разрешения конфликтов.

Рекомендуется конструктивная модель поведения руководителя, сущность которой

состоит в том, чтобы привести конфликтующие стороны к совместному обсуждению

проблемы. Руководитель при этом:

- выступает в качестве организатора диалога;

- предоставляет конфликтующим сторонам возможность спокойно обосновать

свои претензии, способы разрешения предмета спора и желаемого конечного результата;

- **формулирует права конфликтующих сторон**, определяет допустимые формы

поведения.

б) Прочтите и обдумайте два интервью с генеральными директорами крупных

организаций. Ответьте на следующие вопросы:

1 Можно ли сделать какие-то выводы относительно стабильности и успеха деятельности данных организаций?

2 Можно ли отнести обоих директоров к разряду эффективных и профессионально

пригодных руководителей? Обоснуйте свои выводы. Укажите резервы успеха, которые не

используются ни тем, ни другим.

3 Как быть, если с вами рядом работает человек, который неприятен вам своими

манерами, внешним видом, привычками?

4 Как должны вести себя подчиненные, чтобы не провоцировать конфликты со

своим руководителем?

5 Какие наблюдения и выводы вы могли бы еще добавить к обсуждению данных интервью?

Интервью с генеральным директором № 1

Вопрос: Каким образом Вы находите выход из конфликтов внутри Вашей организации?

Ответ: Я не собираюсь тратить время на решение конфликтов.

Вопрос: Как складываются Ваши отношения с подчиненными?

Ответ: Я постоянно им говорю, что они плохие работники; у нас нет кадров; у меня нет помощников; мне приходится работать самому за вас.

Интервью с генеральным директором № 2

Вопрос: Почему Вы уволили своего заместителя?

Ответ: Вы понимаете, он с самого начала меня очень раздражал!

Вопрос: Чем он Вас раздражал?

Ответ: Меня раздражало в нем все! Если бы вы видели, как он пьет кофе, как разворачивает конфеты, как шуршит бумажками! Я его уволил, ничего не сказав.

Вопрос: Кто в Вашей фирме, кроме Вас, принимает решения?

Ответ: Все решения принимаю Я!

Практическое занятие

Формирование навыков ведения переговоров

Цель: закрепление знаний по основным проблемам ведения переговорного процесса, направленного на разрешение конфликта, развитие психологической подготовленности к участию в переговорах в ходе отработки тренинговых упражнений.

Критерии оценки:

5 баллов – задания выполнены в полном объеме, результаты самодиагностики

проанализированы, принято активное участие в деловых играх, при моделировании

процесса переговоров учтены теоретические знания по вопросам ведения переговоров.

4 балла - задания выполнены (не менее 80 %), принято участие в деловых играх, в

том числе в процессе моделирования переговорного процесса.

Задание 3 Игра «Переговоры между железнодорожными компаниями» (работа в 2 группах)

Цель: моделирование процесса переговоров.

Шаг. 1 Инструкция

Вас как консультанта по экономическим вопросам пригласила администрация компании (А и В). Помогите найти такое решение, которое было бы максимально выгодно для этой компании, но также устроило бы и другую компанию, и проведите переговоры.

Основа переговоров (проблема)

Между двумя железнодорожными компаниями (А и В) возникла конфликтная ситуация. Эти компании занимаются перевозкой срочных грузов. Каждая из них владеет

двумя индивидуальными железнодорожными ветками и одной общей.

Общий путь

намного короче, чем индивидуальные пути.

Проблема возникла из-за использования общей короткой ветки. Она считается

открытой только тогда, когда открыты две стрелки А и В: одна открывается компанией А,

другая – компанией В.

По короткому пути в сутки может пройти только один состав. Он может принадлежать либо компании А, либо компании В. Каждая компания в день может

сформировать и отправить только один состав.

Компании А и В не находятся друг с другом в прямой конкуренции, они

Отличаются численностью рабочих, количеством грузовых составов, уровнем механизации, прибыльностью.

Целью каждой компании является получение максимальной прибыли за тонну груза в месяц.

Таблица

Параметры компаний, необходимые для расчетов

Шаг. 2 Нахождение решения ситуации (в подгруппах).

Шаг. 3 Моделирование игровой ситуации (процесса переговоров) в подгруппах.

Шаг. 4 Обсуждение результатов выполнения задания группе.

«Невербальное общение – как основная форма взаимодействия между людьми»

Задание 1

Самостоятельно рассмотрите тему «Невербальное общение как основная форма

взаимодействия между людьми».

Письменно ответьте на вопросы:

1 Какие функции выполняют невербальные сообщения при взаимодействии с вербальными?

2 Перечислите известные Вам способы кодирования невербальной информации.

3 Прочитайте отрывки из литературы и проанализируйте их с позиции построения невербального общения.

а) Прочитайте отрывок из воспоминаний Андрея Белого о встречах с Валерием

Брюсовым и ответьте на вопрос, какое качество определяло коммуникативную успешность Брюсова?

«Отворялась дверь, и протягивалась его голова в широкополой шляпе, с лицом,

дышащим и здоровьем и силой, с заостренной, черной бородкой, глаза прыгали, как

мячики, со стены – на тебя, с тебя – на письменный стол, быстро учитывали обстановку: и выражение лица, и листы бумаги, и поворот кресла, и новую книгу на

маленьком столике, и количество окурков, и клубы дыма; он делал вывод: ага, - курил, был

мрачен, писал рецензию для «Весов», читал Бальмонта; и все это учтя, вводил в первом же слове беседы тональность, ответственную твоему настроению;

эта приметчивость придавала незначачим его репликам пленительную отзывчивость под формой сухости...»

б) Прочитайте отрывок из «Повести без названия, сюжета и конца» В. Липатова и

охарактеризуйте тип соотношения неречевого и речевого сообщений героя.

«Сергей Вадимович внезапно прекратил движение по комнате, остановившись в

противоположном от Булгакова углу, драматически скрестил руки на груди. – Чем еще

могу быть полезным высокому гостю?»

в) Прочитайте отрывок из произведения (И. Тургенев. Рудин.) и ответьте на вопросы:

Можно ли указать на специфичность используемых невербальных знаков? В чем

именно выражается эта специфичность?

Приведите другие примеры невербального поведения, иллюстрирующие изменения в отношениях.

«Вошел Рудин. Волынцев холодно поклонился ему, стоя посреди комнаты, не

протянул ему руки. – Вы меня не ждали, признайтесь, - начал Рудин и поставил шляпу на

окно. Губы его слегка подергивало. Ему было неловко, но он старался скрыть свое замешательство».

г) Прочитайте отрывок из М. Горького «В людях») и ответьте на вопросы: Какие функции выполняют элементы невербального поведения героини? Характерен ли жест «упереть руки в бока» для представителей обоих полов? «Схватив за волосы, она ткнула меня лицом в стол так, что я разбил себе нос и

губы, а она, подпрыгивая, изорвала чертеж, сошвырнула со стола инструменты и, уперев

руки в бока, победоносно закричала: - На, черти! Нет, это не сойдется!»

д) Прочитайте отрывок из произведения Л.Соболева «Капитальный ремонт» и

ответьте, какие подструктуры невербального поведения штабс-капитана несут основную

смысловую нагрузку, почему из двух возможных вариантов экспрессивного репертуара

штабс-капитан выбирает второй?

«Единственное, чем может штабс-капитан уязвить гардемарина – это, не меняя

позы и не подавая руки, сказать небрежно: «До свидания, юнкер». Но штабс-капитан

поднялся с дивана, протянул руку и смущенно сказал: - Честь имею кланяться...».

Задание 3 «Читаем характер по лицу»

Цель: научиться улавливать изменения на лице собеседника.

Инструкция: посмотрите внимательно на лица людей, представленные на коллаже

(рис. 1-7).

Что вы можете сказать о них? Люди, изображенные на фотографиях, принадлежат к

Разным типам, испытывают разные чувства, думают о разном.

Попробуйте охарактеризовать их. Здесь требуется характеристика не каких-то отдельных частей лица, а характеристика личности в целом. К каждому человеку подберите не менее семи

эпитетов, раскрывающих его характер и состояние. Например: Этот человек (какой?):

1) спокойный;

2) уживчивый;

3) слабый;

4) бесхитростный;

5) дружелюбный;

6) простой;

7) покладистый.

Прежде, чем сделать заключение, внимательно изучите лица.

Вопросы к зачету

- 1 Психология общения как наука. Понятие и сущность общения.
- 2 Общение как основа человеческого бытия и средство передачи накопленного опыта.
- 3 Роль общения в повседневной жизни и в профессиональной деятельности.
- 4 Классификация общения. Виды общения.
- 5 Функции общения:
коммуникативная,
познавательная,
информационная,
психологическая, креативная.
- 6 Структура общения как взаимосвязь перцептивной, коммуникативной и интерактивной сторон.
- 7 Коммуникативные барьеры (барьеры взаимодействия, восприятия и понимания, логический, семантический, фонетический, стилистический барьеры) и способы их преодоления.
- 8 Средства общения. Речь и язык в общении. Диалогические и монологические коммуникации.
- 9 Вербальные средства общения.
- 10 Невербальное общение – как основная форма взаимодействия между людьми.
- 11 Основные группы невербальных средств общения: кинесика, просодика, такесика и проксемика. Классификация жестов.
- 12 Правила и техники эффективного слушания.
- 13 Методы развития коммуникативных способностей.
- 14 Роль невербальных средств общения в построении коммуникации.
- 15 Взаимодействие вербальных и невербальных сигналов коммуникации.
- 16 Верификация как наука об обмане.
- 17 Структура, виды и динамика партнерских отношений.
- 18 Правила корпоративного поведения в команде.
- 19 Этические принципы делового общения. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Средства делового общения.
- 20 Деловое общение как процесс развития деловых контактов между людьми.
Имидж как средство делового общения.
- 21 Деловая беседа. Деловые переговоры. Формы делового общения.
- 22 Фазы протекания деловой беседы. Анализ деловой беседы. Общая модель.
- 23 Требования деловой этики к проведению деловых переговоров.
- 24 Структура переговоров и основные требования к руководителю в ходе их проведения. Основные этапы подготовки к деловым переговорам.

- 25 Культура делового спора. Дискуссия Полемика. Общая модель деловых переговоров.
- 26 Искусство публичного выступления.
- 27 Конфликты. Пути преодоления конфликтных ситуаций.
- 28 Психология конфликта и его функции. Виды конфликтов.
- 29 Конструктивный и деструктивный конфликт.
- 30 Причины возникновения конфликтных ситуаций. Схема развития и управления конфликтом.