

**Министерство образования и науки Республики Татарстан  
Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение  
«Аксубаевский техникум универсальных технологий»**

Утверждаю  
Директор ГАПОУ «АТУТ»

 /Ф.Ф. Аюпов/  
. «   »    2022 г.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ  
ОГСЭ.05 Психология общения**

Специальность: 43.02.15 Поварское и кондитерское

Аксубаево, 2022

**Разработчик(и):**

ГАПОУ «АТУТ»

(место работы)

(занимаемая должность)

(инициалы, фамилия)

Рассмотрено и одобрено на заседании предметной (цикловой) комиссии

---

Протокол № 1 от «28» 08 2022 г.

Председатель ПЦК

(подпись)

(Ф.И.О.)

## **СОДЕРЖАНИЕ**

1	ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	4
2	ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ, ФОРМЫ И МЕТОДЫ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНКИ	5
3	ФОРМЫ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНИВАНИЯ ЭЛЕМЕНТОВ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	9
4	КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ	10
4.1.	КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ	10
4.2.	ПЕРЕЧЕНЬ ПРАКТИЧЕСКИХ РАБОТ	28
4.3.	КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ	29

## **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

Результатом освоения учебной дисциплины является готовность обучающегося к выполнению вида профессиональной деятельности «Психология общения» и составляющих его профессиональных компетенций, а также общие компетенции, формирующиеся в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы в целом.

Формой итоговой аттестации по учебной дисциплине является дифференцированный зачет. Итогом дифференцированного зачета является однозначное решение: «оценка».

## 2. ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ, ФОРМЫ И МЕТОДЫ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНКИ

В результате контроля и оценки по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка следующих профессиональных и общих компетенций (Таблицы 1), знаний и умений (Таблица 2), личностные результаты воспитания (Таблица 3).

Таблица 1

<b>Результаты (общие компетенции и показатели их оценки)</b>	<b>Результаты воспитания</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки</b>
OK 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	ЛР 2. Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций.	Текущий контроль в форме: практических работ, контрольных работ и проверочных работ по темам соответствующим учебной дисциплине.
OK 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	ЛР 3. Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих.	Текущий контроль в форме: практических работ, контрольных работ и проверочных работ по темам соответствующим учебной дисциплине.
OK 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	ЛР 4. Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа».	Текущий контроль в форме: практических работ, контрольных работ и проверочных работ по темам, соответствующим учебной дисциплине.

ОК 09. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности	<p>ЛР 6.</p> <p>Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях.</p>	<p>Текущий контроль в форме: практических работ, контрольных работ и проверочных работ по темам соответствующим учебной дисциплине.</p>
	<p>ЛР 7.</p> <p>Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности</p>	<p>Текущий контроль в форме: практических работ, контрольных работ и проверочных работ по темам соответствующим учебной дисциплине.</p>
	<p>ЛР 8.</p> <p>Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства.</p>	<p>Текущий контроль в форме: практических работ, контрольных работ и проверочных работ по темам соответствующим учебной дисциплине.</p>
	<p>ЛР 9.</p> <p>Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д.</p> <p>Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно</p>	<p>Текущий контроль в форме: практических работ, контрольных работ и проверочных работ по темам соответствующим учебной дисциплине.</p>

	сложных или стремительно меняющихся ситуациях.	
--	--	--

Таблица 2

Результаты (умения, знания)	Формы и методы контроля и оценки
<p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- применять технику и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;</li> <li>- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения</li> </ul>	Текущий контроль в форме: защиты выполнения практических работ, устного фронтального опроса, выполнения контрольных и проверочных работ, выступлений на семинарских занятиях, подготовка рефератов, докладов, презентаций, тестирование по темам соответствующей учебной дисциплины. Проверка результатов самостоятельной работы обучающихся.
<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- взаимосвязь общения и деятельности;</li> <li>- цели, функции, виды и уровни общения;</li> <li>- роли и ролевые ожидания в общении;</li> <li>- виды социальных взаимодействий;</li> <li>- механизмы взаимопонимания в общении;</li> <li>- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;</li> <li>- этические принципы общения;</li> <li>- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов</li> <li>- приемы саморегуляции в процессе общения</li> </ul>	Текущий контроль в форме: защиты выполнения практических работ, устного фронтального опроса, выполнения контрольных и проверочных работ, выступлений на семинарских занятиях, подготовка рефератов, докладов, презентаций, тестирование по темам соответствующей учебной дисциплины. Проверка результатов самостоятельной работы обучающихся.

Таблица 3

Код личностных результатов реализации программы воспитания	Личностные результаты реализации программы воспитания
ЛР2	Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций.

ЛР3	Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих.
ЛР 4	Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде личностно и профессионального конструктивного «цифрового следа».
ЛР6	Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях.
ЛР7	Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности
ЛР8	Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства.
ЛР9	Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях.

### **3. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНИВАНИЯ ЭЛЕМЕНТОВ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

В процессе освоения профессионального модуля предусмотрены следующие формы промежуточной аттестации (Таблица 3).

Таблица 3

Элементы учебной дисциплины	Формы и методы оценивания по видам контроля	
	Текущий контроль	Промежуточная аттестация
1. Тема 1. Психология общения: история, структура и значение дисциплины	Фронтальный устный опрос по темам учебной дисциплины. Практическая работа 1	Тестирование по разделу учебной дисциплины
2. Тема 2. Психологические и логико-риторические основы общения	Фронтальный устный опрос по темам учебной дисциплины. Практическая работа 2	Тестирование по разделу учебной дисциплины
3. Тема 3. Деловое общение: модели, стратегии, технология подготовки	Фронтальный устный опрос по темам учебной дисциплины. Практическая работа 3	Тестирование по разделу учебной дисциплины
4. Тема 4. Экспресс-диагностика партнера по общению	Фронтальный устный опрос по темам учебной дисциплины. Практическая работа 4	Тестирование по разделу учебной дисциплины
5. Тема 5. Технология вхождения в контакт и формирования благоприятного впечатления о себе	Фронтальный устный опрос по темам учебной дисциплины. Практическая работа 4	Тестирование по разделу учебной дисциплины
6. Тема 6. Технология эффективной защиты в ходе общения	Фронтальный устный опрос по темам учебной дисциплины. Практическая работа 6  Практическая работа 7	Тестирование по разделу учебной дисциплины

## 4. КОНТРОЛЬНО –ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

### 4.1. КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЙ МАТЕРИАЛ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

**Тема 1. Психология общения: история, структура и значение дисциплины**

#### **Вопросы для самоконтроля**

1. Понятие и сущность психология общения в различных науках.
2. Сущность, структура, виды и функции психология общения.
3. Психология общение, его виды и формы
4. Перцептивная сторона общения: первое впечатление, длительное общение.
5. Коммуникативная сторона общения
6. Интерактивная сторона общения

#### **Практическая работа №1**

Особенности психологии общения в различных ситуациях общения  
(комплексный коммуникативный анализ).

**Задание 1.** Тест в. Ф. Ряховского «Уровень вашей общительности»

Оценивайте свои ответы следующим образом: «да» — 2 балла, «иногда» — 1 балл, «нет» — 0 баллов.

1. Вам предстоит ординарная деловая встреча. Выбивает ли вас ее ожидание из колеи?
2. Не откладываете ли вы визит к врачу до последнего момента?
3. Вызывает ли у вас смятение и неудовольствие поручение выступить с докладом на каком-либо совещании, собрании или конференции?
4. Вам предлагают выехать в командировку в город, где вы никогда не были. Приложите ли вы максимум усилий, чтобы избежать этой командировки?
5. Любите ли вы делиться своими переживаниями с кем бы то ни было?
6. Раздражаетесь ли вы, если незнакомый человек на улице обратится к вам с просьбой, например, показать дорогу, назвать время?
7. Верите ли вы, что существует проблема «отцов и детей» и что людям разных поколений трудно понять друг друга?
8. Постесняетесь ли вы напомнить знакомому, что он забыл вам вернуть 10 рублей, которые занял несколько месяцев назад?
9. В ресторане или в столовой вам подали недоброкачественное блюдо. Промолчите ли вы, лишь рассерженно отодвинув тарелку?
10. Оказавшись один на один с незнакомым человеком, вы не вступите с ним в беседу и будете тяготиться, если первым заговорит он. Так ли это?
11. Вас приводит в ужас любая длинная очередь, где бы она ни была: в магазине, библиотеке, кассе театра. Предпочтете ли вы отказаться от своего намерения, чтобы не стоять в очереди?
12. Боитесь ли вы участвовать в какой-либо комиссии по рассмотрению конфликтных ситуаций?
13. У вас есть собственные сугубо индивидуальные критерии оценки произведений литературы, и никаких других мнений на этот счет вы не приемлемете?

14. Услышав где-либо в кулуарах высказывание явно ошибочной точки зрения по хорошо известному вам вопросу, предпочтете ли вы промолчать, не вступая в спор?

15. Вызывает ли у вас досаду чья-либо просьба помочь разобраться в том или ином служебном вопросе или учебной теме?

16. Охотнее ли вы излагаете свое мнение или точку зрения в письменной форме, чем устной?

Ключ:

32—30 баллов.

Вы явно некоммуникабельны, и это ваша беда, так как страдаете от этого больше всего вы сами. Но и близким вам людям нелегко. На вас трудно положиться в деле, которое требует групповых усилий. Страйтесь стать общительнее, контролируйте себя.

29—25 баллов. Вы замкнуты, неразговорчивы, предпочитаете одиночество и поэтому у вас, наверное, мало друзей. Новая работа и необходимость новых контактов если и не ввергнет вас в панику, то надолго выведет из равновесия. Вы знаете эту особенность своего характера и бываете недовольны собой. Но не ограничивайтесь только своим недовольством. В вашей власти переломить эти особенности характера. Разве не бывает, что при какой-то полной увлеченности вы приобретаете вдруг полную коммуникабельность? Стоит только встряхнуться.

24—19 балла. Вы в известной степени общительны и в знакомой обстановке чувствуете себя вполне уверенно. Новые проблемы вас не пугают. И все же с новыми людьми вы сходитесь с оглядкой, в спорах и диспутах участвуете неохотно. В ваших высказываниях порой слишком много сарказма без всякого на то основания. Эти недостатки исправимы.

18—14 баллов. У вас нормальная коммуникабельность. Вы любознательны, охотно слушаете интересного собеседника, достаточно терпеливы в общении с другими, отстаиваете свою точку зрения без вспышчивости. Без неприятных переживаний идете на контакт с новыми людьми. В то же время не любите шумных компаний, экстравагантные выходки и многословие вызывают у вас раздражение.

13—9 баллов. Вы весьма общительны (порой, быть может, даже излишне). Любопытны, разговорчивы, любите высказываться по разным вопросам, что порой вызывает раздражение окружающих. Охотно знакомитесь с новыми людьми. Любите быть в центре внимания, никому не отказываете в просьбах, хотя не всегда можете их выполнить. Бывает, вспыльчива, но быстро отходит. Чего вам недостает, так это усидчивости, терпения и отваги при столкновении с серьезными проблемами. При желании, однако, вы можете заставить себя не отступать.

8—4 балла. Вы, должно быть, «рубаха-парень». Общительность бьет из вас ключом. Вы всегда в курсе всех дел. Любите принимать участие во всех дискуссиях, хотя серьезные темы могут вызвать у вас мигрень и хандру. Охотно берете слово по любому вопросу, даже если имеете о нем поверхностное представление. Всюду чувствуете себя в своей тарелке. Беретесь за любое дело, хотя далеко не всегда можете довести его до конца. По этой причине руководители и коллеги относятся к вам с некоторой опаской и сомнением. Задумайтесь над этими фактами!

Менее 4 баллов. Ваша коммуникабельность носит болезненный характер. Вы говорливы, многословны, вмешиваетесь в дела, в которых совершенно не компетентны. Вольно или невольно вы часто бываете причиной разного рода конфликтов в вашем окружении. Вспыльчивы, обидчивы, нередко бываете необъективны. Серьезная работа не для вас. Людям на работе и дома трудно с вами.. Да, вам надо поработать над собой и своим характером. Воспитывайте в себе сдержанность, терпимость, уважительное отношение к людям, наконец, подумайте и о вашем здоровье — такой стиль жизни не проходит бесследно.

**Задание 2.** Прослушайте текст и выполните комплексный коммуникативный анализ по плану:

1. Сформулируйте цели каждого из участников коммуникации в данном фрагменте. Меняются ли цели по ходу общения? Как?

Персонаж А

- предметная цель

-коммуникативная цель

Персонаж Б

- предметная цель

-коммуникативная цель

2. Охарактеризуйте типы общения, происходящего между участниками коммуникации (открытое/закрытое, инициативное /принудительное, официальное/неофициальное, этикетное/свободное и т.д.). Изменяется ли тип общения по ходу анализируемого фрагмента?

3. Охарактеризуйте языковой паспорт персонажей. Допускают ли они речевые ошибки, нарушают ли нормы культуры речи? Как персонажей характеризует их речь?

4. Охарактеризуйте соблюдение каждым из персонажей этикетных норм, укажите на нарушения:

Этикет внешнего вида:

персонаж А

персонаж Б

Речевой этикет:

персонаж А

персонаж Б

Этикет поведения:

персонаж А

персонаж Б

5. Охарактеризуйте роли, реализуемые персонажами в анализируемом фрагменте (социальные и коммуникативные). Изменяются ли коммуникативные роли по ходу фрагмента?

6. Проведите трансакционный анализ общения персонажей (по Э.Берну).

7. Перечислите речевые игры, обнаруживающиеся в общении персонажей.

8. Найдите примеры косвенного общения в анализируемом фрагменте. Интерпретируйте косвенный смысл высказываний.

9. Найдите во фрагменте проявления действия тех или иных законов общения, подтвердите примером.

10. Охарактеризуйте невербальное поведение персонажей. Каков объем использования персонажами невербальных средств общения? Что персонажи сигнализируют невербально, как они пользуются невербальными средствами?

11. Охарактеризуйте соблюдение персонажами соблюдение универсальных принципов бесконфликтного общения, приведите примеры.

12. Приведите примеры правил и приемов речевого воздействия, используемых персонажами:

персонаж А

персонаж Б

13. Какими правилами речевого воздействия на определенную категорию собеседников пользуются персонажи (какие приемы воздействия на мужчин, женщин, старших, младших, образованных и необразованных и т.д. они используют?)

Заключение - в свободной форме. Необходимо охарактеризовать коммуникативные позиции персонажей - у кого они сильнее, у кого слабее, как коммуникативные позиции меняются в ходе общения, кто достигает, а кто не достигает поставленных целей и каких, кто эффективней использует правила и приемы общения.

## ШЕСТОЙ ЦЕХ

Директор завода приглашает в кабинет молодого инженера. Входит инженер:

- Здравствуйте, Александр Павлович! Вы меня вызывали?

- А, здравствуйте, Николай... Петрович, кажется?

- Да, Петрович...

- Простите, имя-отчество не всегда запоминаю, а вот что Николай - точно помню... Да, я вас просил зайти. У вас найдется минут двадцать времени?

- Да, конечно...

- Вот и отлично. Анечка, меня ни с кем не соединять, пожалуйста. Николай, вот я хотел тут с вами посоветоваться. Последнее время так что-то тяжело работать стало на заводе. То тут срыв, то там... Да что говорить, вы сами все лучше меня знаете, по своему цеху видите... Вы во втором цехе работаете, верно?

- Да во втором...

- Тяжелая сейчас ноша руководить заводом...

- Да уж это точно... вам не позавидуешь...

- Ну, а работать-то надо... Кемерово второй месяц изоляторы не присыпает, Липецк металл задерживает опять... С Арменией теперь связей никаких... Э, да что говорить... Сейчас ни от кого нельзя ничего потребовать... Снабженцам через такие унижения приходится проходить... Да, ладно, чего жаловаться. Это моя работа, мои проблемы. Это я уж так... Всю страну лихорадит... - Это уж точно... - Да еще проблема - оборудование у нас сам знаешь какое, кое-что довоенное еще... Недавно в каком-то цехе был, смотрю табличку на станке - тридцать девятый год...

- Да есть еще старее станки, в нашем цехе два станка тридцать шестого года...

- Что вы говорить? Я и не знал даже... Меня-то еще и на свете тогда не было, в тридцать шестом-то году... В общем, что-то надо предпринимать, пока полностью не встали...

- Но мы же запросили две новых поточных линии...

- Да не дают их нам уже второй год. И видно, не дадут в ближайшем будущем... Что-то надо сейчас делать... Вот я и хочу ваше мнение узнать, Николай Петрович: как сделать, чтобы станки не встали? Вы ведь у нас уже шестой или седьмой год работаете?

- Вообще-то пятый...

- Разве? А мне казалось, что уже давно вы у нас... Но вы, я знаю, уже хорошо освоились, вошли в курс дела... Очень хорошо вообще о вас отзываются... И с работягами язык нашли, и с ИТР... И взгляд у вас еще свежий, поэтому и советуюсь с вами. Видимо, надеяться на централизованное пополнение станочного парка не приходится, выкручиваться надо самим.

- Да, судя по всему, да. На других заводах тоже ведь так.

- Да, уж это точно... А как вы думаете, может, нам приспособить один из наших цехов, чтобы он выпускал детали, запчасти к нашему же собственному оборудованию? Мы ведь даже для новых станков вряд ли получим сейчас запчасти?

- Правильно, конечно. Ведь у нас кое-что делается в шестом цехе, по-моему.

- Да, я просил попробовать. Кое-что удается, но вообще-то вы знаете это цех. Слабенький цех.

- Да, это уж точно.

- Вы вообще там часто бываете?

- Да приходится, они нам ведь инструменты точат... Приходится все время ходить просить - сделайте, ну поскорее, работа стоит...

- Да... Нет, ну вообще-то там есть неплохие ребята - Тихонов, Бавыкин Алексей...

- Да, эти ребята - высший класс, асы... А Володька там еще недавно молоденький появился - тоже молодец, старается...

- А какой это Володька? Рыженский такой?

- Нет, он не рыженский вроде... Невысокий такой, весь аккуратненький...

- Не знаю еще его... Ну хорошо, если хороший работник, буду знать теперь... Так вот, не сделать ли нам в этом цехе участок запчастей? Пусть завод обеспечивают... И заявки им подавать предварительные на изготовление, по цехам же знают, что нужно в первую очередь или что может понадобиться...

- Верно, можно, я думаю. Нужно только, чтобы кто-то этим специально занимался, больше ничем. Именно специальный участок нужно выделить, чтобы люди были закреплены. И задание у них будет только по запчастям, тогда и ответственность будет, и работу спросить можно.

- А вот это правильно! Участок такой нужно обязательно структурно выделить, это вы правильно предлагаете. Конечно, сначала будет немало трудностей, неразберихи - дело-то новое...

- Конечно, но я думаю, наладится.

- И ребят нужно будет на этот участок самых ответственных поставить. Слушай, Коль, а если этот участок сделать в шестом цехе? И ребят туда этих, о которых ты говорил - Бавыкина, Тихонова, Володьку твоего... Справятся они, как ты думаешь?

- Да справятся, конечно, ребята отличные!

- Вот и хорошо... Ты прав - надо отдельный участок и именно этих ребят туда... Тут придется весь цех шестой структурно реорганизовать, правда... Но это давно пора сделать, мы же уже говорили... Ну, так и сделаем. Спасибо тебе за идеи... А знаешь еще что? Вот поговорил я с тобой и

подумал: давай-ка тебя мы бросим на это дело! Начальником шестого цеха! Мне ведь об этом мужики-ветераны давно говорили - поручи шестой цех Николаю! Давай, берись! Идей-то у тебя достаточно, человек ты ответственный...

- Ой, Александр Павлович, да что вы... Да я...

- Ну подумай, подумай... Я в сорок лет стал начальником цеха, а ты в тридцать. Улавливаешь разницу? Идеи есть, возможности есть, опыт уже есть... Ну и зарплата, естественно, будет значительно больше... Деньги-то небось нужны, семью кормить... - Да нужны, конечно... Но страшновато... - А чего бояться? Из всех наших молодых кадров ты самый надежный, честно скажу. Верю, что не подведешь. Ну, в принципе - что, договорились?

- Да я...

- Я понимаю... Но в принципе, значит, договорились. Слушай, а чего резину тянуть? Принимай цех с понедельника!

- Как, прямо с понедельника?

- Конечно! Анечка, подготовь мне проект приказа - Семенова Николая Петровича назначит начальником шестого цеха. Ну, Коль, я на тебя надеюсь! Не подведи!

## АНАЛИЗ

1. Цели общения Директор: предметная - посоветоваться (открытая), оценить компетентность (скрытая), назначить на должность (скрытая), коммуникативная - развить контакт Инженер: предметная: явиться по вызову, получить указания директора, коммуникативная - поддержать контакт

2. Тип общения Со стороны директора: открытое, инициативное, официальное, свободное, вертикальное. Со стороны инженера: закрытое, принудительное, официальное, этикетное, вертикальное. У обоих собеседников - асимметричное. По ходу общения тип общения не меняется.

3. Языковой паспорт коммуникантов Директор допускает сниженные, нелитературные единицы, нарушающие нормы культуры речи - работяги, мужики-ветераны, чего резину тянуть, бросим на это дело, выкручиваться надо. Это свидетельствует о привычке к простоте поведения и общения, отсутствии высокой культуры. Инженер не допускает речевых ошибок или нарушений норм культуры речи. Судя по речи, это культурный, образованный человек.

4. Соблюдение этикетных норм Этикет внешнего вида - судить по тексту нельзя, информации нет. Речевой этикет: директор основные нормы соблюдает - приветствует, благодарит и т.д., однако переходит в одностороннем порядке на "ты" - сначала эпизодически, затем устойчиво; инженер соблюдает нормы речевого этикета. Этикет поведения: директор ведет себя предупредительно: "Анечка, ни с кем не соединяйте...", спрашивает, есть ли время у собеседника; однако из текста неясно, предложил ли он инженеру сесть; инженер соблюдает все официальные и возрастные нормы этикета поведения.

5. Роли участников общения Социальные роли: директор - начальник, пожилой, опытный инженер - подчиненный, молодой, неопытный Коммуникативные роли: директор - ответственный руководитель, ищущий совета, «приниматель решений» инженер - внимательный подчиненный, скромный, неопытный специалист Коммуникативные роли директора по ходу беседы меняются - от ищущего совета к «принимателю ответственных решений», роли инженера не меняются.

## 6. Трансакционный анализ общения

Директор: Взрослый — Взрослый, скрытая трансакция - Родитель (опытный) — Ребенок (неопытный), затем скрытая трансакция становится явной: Родитель — Ребенок (эмоционально убеждает, уговаривает, побуждает к принятию продиктованного им решения).

Инженер: Взрослый – Взрослый, скрытая – Ребенок–Родитель ( робеет перед начальником).

## 7. Речевые игры

Директор:

1. Мне нужен ваш совет
2. Работать стало совсем невозможно
3. Я только вам доверяю

Инженер

1. Я не справлюсь
8. Косвенные речевые акты

В диалоге преобладают прямые речевые акты. Косвенные речевые акты: Анечка, ни с кем не соединяйте (Смысл - мне этот разговор очень важен) Зовут Николай - точно помню... (Смысл - явас хорошо знаю, внимателен к вам) Я в сорок лет стал начальником цеха, а ты в тридцать (Смысл - ты способней меня)

## 9. Законы общения

Закон зеркального развития общения: — Плохо....— Да, плохо... Закон зависимости результата общения от объема коммуникативных усилий: директор не жалеет сил и времени на уговоры Закон первичного отторжения иной точки зрения - Да что вы? Да я не справлюсь!

## 10. Невербальное поведение персонажей

Не описано.

## 11. Реализация принципов бесконфликтного общения

Принцип благоприятной самоподачи: директор - показывает себя заботливым, внимательным человеком, инженер - показывает себя внимательным, соблюдающим все нормы уважения.

Принцип терпимости к собеседнику: соблюдается обоими партнерами, нарушений нет. Принцип минимизации негативной информации: директор соблюдает данный принцип в высшей степени (информацию, способную вызвать активное неприятие, дает в конце разговора, в полу вопросительной форме, предварительно подготовив собеседника)

## 12. Правила и приемы речевого воздействия

Со стороны директора, который имеет в разговоре конкретную предметную цель - убедить инженера возглавить цех, наблюдается очень большое количество приемов речевого воздействия на собеседника. Использует метод цепочки утвердительных ответов. Демонстрирует активное дружелюбие. Извиняется перед собеседником. Обращается к собеседнику по имени. Демонстрирует, что для него разговор очень важен. Ищет совета у собеседника. Указывает на переживаемые трудности. Выражает готовность сам преодолеть свои трудности. Указывает, что недавно получил существенную для разговора информацию. Показывает собеседнику, что тот дает ему ценную, новую информацию, которой он не располагал. Варьирует формы обращения к собеседнику. Указывает на ценности мнения собеседника для него. Положительно характеризует деятельность собеседника. Показывает собеседнику, что судит о ситуации объективно, непредвзято. Намекает на компетентность собеседника. Указывает на опыт собеседника в обсуждаемом вопросе. Формулирует свои идеи словами собеседника. Готовые идеи подает как только что возникшие. Цитирует собеседника, говорит, что тот прав. Указывает, что вопрос уже обсуждался и уже было найдено согласие. Благодарит собеседника за идеи. Говорит, что предлагаемая идея принадлежит

не ему лично, а группе, коллективу, авторитетным людям. Подчеркивает, что собеседник способней его. Мотивирует необходимость принятия решения потребностью повысить зарплату. Выражает личную уверенность, что собеседник справится. Мотивирует собеседника, ссылаясь на его молодость и перспективность. Сомнения собеседника подает как незначительные колебания в уже решенном вопросе. Постоянно говорит, что понимает сомнения собеседника. Просит собеседника не подвести его лично. Инженер являются слушающей стороной, приемов использует мало и в основном неосознанно. Поддерживает мнение собеседника. Часто соглашается с собеседником. Обращается по имени и отчеству. Показывает, что располагает временем для разговора.

### 13. Правила речевого воздействия на определенную категорию собеседников

Директор учитывает, что говорит с младшим: говорит эмоционально, апеллирует к возможностям возраста, говорит как с равным себе, признает совет значимым.

Заключение. Предметные и коммуникативные цели достигнуты обоими участниками общения. Позиция директора сильнее изначально, и она еще более усиливается в процессе общения за счет применения многочисленных приемов речевого воздействия. Директор учитывает фактор адресата - молодого человека, воздействует на него эмоционального, использует доверительно-обязывающий стиль общения. Директор исключительно эффективно использует приемы речевого воздействия на молодого человека.

## Тема 2. Психологические и логико-риторические основы общения

### Вопросы для самоконтроля

1. Что означает понятие «мотивированный субъект»?
2. Перечислите основные особенности поведения партнера по общению как целенаправленного субъекта.
3. Каковы основные риторические указания к деловой речи.

### Практическая работа №2

Технология доказательства в психологии общения, риторические средства выражения мысли и отношения к партнеру.

**Задание 1.** Составить конспект:

1. Прямое и косвенное доказательство.
2. Прогрессивное и регressive доказательство.
3. Важнейшие правила для достижения успеха в деловой беседе

**Задание 2.** Приведите пример для каждого риторического метода аргументирования:

- Фундаментальный метод.
- Метод противоречия.
- Метод сравнения.
- Метод «да,...но...».
- Метод «кусков».
- Метод «бумеранга».
- Метод игнорирования.
- Метод выведения.
- Метод видимой поддержки.

**Задание 3.** Проанализируйте, какой стиль слушания вам ближе, нет ли привычек, мешающих собеседнику и обнаруживающих ваше неумение слушать?

### **Тема 3. Деловое общение: модели, стратегии, технология подготовки**

#### **Вопросы для самоконтроля**

1. В чем состоит суть процесса обсуждения проблемы?
2. Какова стратегия подготовки и обсуждения проблемных вопросов?
3. Какие эффективные приемы начала обсуждения проблем вам известны?
4. Что включает в себя подготовка к деловому общению?

### **Практическая работа №3**

Технология подготовки к психологии общения.

**Задание 1.** Опишите структуру готовности сотрудника организации к деловому общению. Составьте схему.

**Задание 2.** В группе выбираются два участника, один из которых играет роль иностранца, а другой – переводчика. Остальным предлагается представить себя журналистами, находящимися на пресс-конференции приехавшего иностранного гостя. «Иностранец» сам выбирает образ своего героя и представляет его публике (это может быть известный предприниматель, политический деятель, адвокат, менеджер и т. д.). Журналисты задают ему вопросы, на которые он отвечает на «иностранным» языке. Задача участника, исполняющего роль «переводчика», кратко, сжато, но точно передать то, что сказал «иностранец». Обратите внимание на реакцию слушателей-«журналистов» и «иностранца»:

- a) когда даются остроумные и неординарные интерпретации текстов;
- б) когда точно передается мысль.

Подумайте над словами американского психолога К. Роджерса о том, что слишком точная интерпретация может вызвать отторжение и защиту, а неадекватная интерпретация – лишний раз утвердить человека в ощущении того, что его никто не понимает. Результат тренинга обсудите в этом контексте.

### **Тема 4. Экспресс-диагностика партнера по общению**

#### **Вопросы для самоконтроля**

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.

## Практическая работа №4

### «Красноречие» языка жеста и поз

**Задание 1.** Изучив каждую картинку, опишите позы и жесты. Определите, что означает каждая поза. Ваш ответ должен выглядеть аналогично описанию, сделанному для картинки номер1.

1.



2.



Собеседник сидит на краешке стула, склонившись вперед, голова слегка наклонена и опирается на руку. Данная поза означает заинтересованность.

Мужчина стоит, корпус повернут на три четверти, руки сложены на груди .Данная поза говорит о закрытости и отстраненности.

3.



Мужчина стоит, его руки спрятаны в карманах брюк. Данная поза означает неискренность.

4.



Собеседник сидит, вместе с тем держит правую руку у рта. Большой палец придерживает слегка наклонившуюся голову ,а указательный задевает нижнюю губу. Данная поза говорит о оценивании и принятии решения.

5.



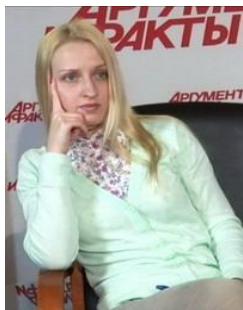
6.



Мужчина улыбается ,его руки широко распахнуты. Данная поза означает открытость и искренность.

Собеседник улыбается и при этом держит руки «в замок» . Данная поза говорит о сосредоточенности и готовности сотрудничать.

7.



Женщина сидит в расслабленном положении, ее правая рука подпирает лицо, а указательный палец направлен вверх. Данная поза означает оценивание ситуации.

8.



Мужчина держит руки за спиной, в то время как его указательный и средний палец сплетены друг с другом. Данная поза означает волнение и надежду на удачу.

9.



Женщина стоит прямо, ее руки расположены на поясе. Данная поза означает готовность и агрессивный настрой.

10.



Девушка подпирает лицо рукой и при этом ее глаза полузакрыты. Данная поза говорит о скуче.

**Задание 2.** Работа в парах. Понаблюдайте за позами и жестами людей во время занятия, совещания, на остановке. Сравните свою оценку внутреннего состояния объекта наблюдения с оценкой своего одногруппника. Обсудите отличия.



	08845	60	1180	45	33
Stars in Your Eyes	15959	28	568	4	1
dataflow	32957	147	295	12	12
Assume	56001	147	357	250	36
heat and seek	14543	43	338	1	6
female	94713	296	111	1	7
Solidarity	48993	157	315	15	14
plus Or Minus	14430	46	313	1	1
Reconciliation	64306	231	292	150	32
Social Worker	21546	31	276	35	3
Feminist Group of Males	43879	159	275	15	23
boardroom meeting	8804	32	271	1	2
Sea Of Hands	5	21	258	15	23
Interpretation	14	32	219	0	1
157	32	254	0	4	
9674	39	248	15	6	
6210	25	243	0	2	
7893	32	244	0	3	
9965	41	243	0	1	
78247	131	240	35	47	
Outsourcing	5253	22	238	1	3
Shipping And Receiving	28010	118	237	0	1
Maze	8525	36	230	15	12
GreenGrocer's Shop	28202	112	234	6	7
Cafe	64765	282	229	15	34
On Top Of The World	67919	280	228	15	20
Upperdeck View	7595	34	223	7	3
Internet Café	40950	190	215	1	9
Cosmopolitan Image	325790	491	215	150	82
Audience	325790	491	215	150	82

The man is gesturing towards the table, while the audience members in the foreground appear bored, with one resting his head on the table and others looking down at their papers.



**Задание 3.** Разбейтесь на пары. Первые номера начинают рассказывать вторым о том, как они провели вчерашний день. У слушающих задание – в течение первых двух минут принять позу, подражающую позе рассказчика, и «отзеркаливать» его жесты. Затем принять произвольную позу и перестать «отзеркаливать» партнера. Потом поменяйтесь ролями.

Результаты и ощущения обсуждаются в группе.

## **Тема 5. Технология вхождения в контакт и формирования благоприятного впечатления о себе**

### **Вопросы для самоконтроля**

1. Какие вам известны приемы управления общением в ходе знакомства с людьми?
2. Приемы сокращения психологической дистанции
3. В чем состоит смысл имиджевого поведения в момент встречи с людьми?

### **Практическая работа №5**

Управление общением в ходе знакомства с людьми.

**Задание 1.** Известно, что слово «здравствуйте» может быть произнесено на все лады. Попробуйте выявить свой потенциал использования приветствия. Попросите кого-нибудь послушать и «оценить» подтекст, который вы вкладываете в приветствие.

**Задание 2.** Произнесите одну и ту же фразу, придавая ей прямой и противоположный смысл

1. Рад вас видеть!
2. Спасибо за работу.
3. Приходите завтра.
4. Я в восторге.
5. Спасибо, мне очень приятно ваше внимание.
6. Приятно было с вами поговорить.
7. Спасибо за комплимент.
8. Очень вам признателен.
9. Ценю вашу настойчивость.
10. Мне это очень нравится.

**Задание 3.** Произнесите фразу с разными интонациями

1. Умница! Молодец! (с благодарностью, с восторгом, иронично, огорченно, гневно).
2. Я этого никогда не забуду (с признательностью, с обидой, с восхищением, с гневом).
3. Спасибо, как это вы догадались! (искренне, с восхищением, с осуждением).
4. Ничем не могу вам помочь (искренне, с сочувствием, давая понять бес tactность просьбы).
5. Вы поняли меня? (доброжелательно, учтиво, сухо, официально, с угрозой).
6. До встречи! (тепло, нежно, холодно, сухо, решительно, резко, безразлично).
7. Это я! (радостно, торжественно, виновато, грозно, задумчиво, небрежно, таинственно).
8. Я не могу здесь оставаться (с сожалением, значительно, обиженно, неуверенно, решительно).
9. Здравствуйте! (сухо, официально, радостно, грозно, с упреком, доброжелательно, равнодушно, гневно, с восторгом).

**Задание 4.** Вы назначены мастером участка сборки печатных плат. С завтрашнего дня приступаете к исполнению своих служебных обязанностей. Вы не имеете опыта работы в подобном трудовом коллективе. Вам предстоит столкнуться с множеством нерешенных вопросов, непредсказуемыми поступками ваших новых подчиненных. Ваша деятельность начинается в условиях неопределенности и отягчается сложным, почти критическим состоянием дел на участке. Но это не избавляет вас от обязанности оперативно и правильно реагировать, справедливо оценивать и принимать обоснованные решения в каждом конкретном случае. От произведенного вами впечатления, от правильного поведения в первые дни зависят ваш авторитет в коллективе и эффективность его работы.

На основании имеющейся информации, личного опыта, установок и представлений постараитесь прогнозировать свое поведение, если в первый день работы вы столкнетесь со следующими ситуациями:

1. Один из работников обратился с просьбой предоставить завтра отгул, так как ему надо навестить больного родственника в больнице за городом.
2. Вы получаете коллективную жалобу на одного из работников участка.
3. Вам позвонят и, не представившись, потребуют назначить на сегодняшний вечер трех человек для дежурства по охране общественного порядка на улицах, прилегающих к территории завода.
4. К вам подойдет пожилой рабочий и сразу же начнет ругать прежнего мастера.
5. К вам подойдет бригадир смежного участка и начнет резко высказываться по поводу систематической недопоставки узлов, что срывает выполнение производственных программ.
6. Вам доложат о поломке дорогостоящего оборудования.
7. После сбора в назначенное время персонала участка вас неожиданно, без предварительной договоренности, пригласят на совещание к начальнику цеха.
8. Вам предложат вечером после работы собраться узким кругом у одного из членов бригады и отметить вступление в должность.

Постарайтесь дать краткое описание программы ваших действий в каждом конкретном случае. При обосновании любого из восьми случаев необходимо ответить на вопросы: Какие мысли возникли в первый момент? Как бы вы хотели поступить? Как поступаете в действительности? Время на подготовку — не более 20 мин.

## Тема 6. Технология эффективной защиты в ходе общения

### Вопросы для самоконтроля

1. Опишите технологию постановки вопросов и ответов на них.
2. Какими правилами следует руководствоваться при опровержении доводов оппонента?
3. Как следует корректировать непродуктивные стили общения?
4. Какую применяют технологию защиты от уловок партнера по общению?
5. Как следует вести себя в конфликтных ситуациях в ходе общения?

## **Практическая работа №6**

Технология нейтрализации замечаний партнера по общению.

**Задание 1.** 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 2.** Какая техника нейтрализации замечаний партнера по общению использовалась в следующих фрагментах? Аргументируйте свой ответ.

1. Шло совещание у министра культуры СССР Е. Фурцевой. Регламент был жестким, но ограничения касались прежде всего выступающих. Сама Екатерина Алексеевна постоянно втревала в чужие речи, отнимала время у присутствующих. Наконец известный режиссер Николай Акимов не выдержал и сказал:

— Давайте, как у шахматистов, поставим часы — вот ваше время, а вот — наше.

2. Вот как оценил дебют писателя в качестве лектора Ленинградской филармонии великий музыкальный критик И.И. Соллертинский: «Прекрасно! — воскликнул он. — Высокохудожественно! Но, к сожалению, никуда не годится».

3. Датский писатель-сказочник Ханс Кристиан Андерсен, по свидетельству современников, небрежно относился к собственному внешнему виду и одевался, мягко выражаясь, небогато и немодно.

Его старый поношенный плащ и помятую шляпу знал весь Копенгаген.

Однажды, когда Андерсен гулял по улицам аккуратного и чопорного Копенгагена, какой-то прохожий бесцеремонно спросил его:

— Скажите, этот жалкий предмет на вашей голове вы называете шляпой?

Андерсен стерпел укол, но задал похожий вопрос:

— А этот жалкий предмет под вашей модной шляпой вы называете головой?

4. Известный ученый-естественноиспытатель А. Гумбольдт во время путешествия открыл неизвестные цветы и прислал их в Берлин знакомому ботанику Виденау. Ботаник дал им название георгины.

— О, как немцы чтут нашего короля Георга III! — высокомерно заметил зашедший в гости англичанин.

— Разумеется, чтут, — ответил ботаник, — однако, пусть сэр простит меня, но цветы названы в честь естествоиспытателя из Петербурга господина Георги.

## **Практическая работа № 7**

Поведение в конфликтных ситуациях

**Задание 1.** Пройдите тест «Насколько Вы конфликтны?»

1. Представьте, что в общественном транспорте начинается спор. Что вы предпримите:

А) избегаете вмешиваться в скорую;

Б) можете вмешаться, встать на сторону потерпевшего, кто прав;

В) всегда вмешиваетесь и до конца отстаиваете свою точку зрения

2. При обсуждении вопросов в жизни колледжа всегда критикуете руководство и педагогов за допущенные ошибки:

- А) нет;
- Б) да, но в зависимости от личного отношения к нему;
- В) всегда критикуете за ошибки.

3. Ваш педагог излагает свой план работы, который вам кажется неудачным. Предложите ли вы свой план, который кажется вам лучше:

- А) если другие вас поддержат, то да;
- Б) разумеется, вы будете поддерживать свой план;
- В) боитесь, что за критику вас могут наказать.

4. Любите ли вы спорить со своими однокурсниками, друзьями?

- А) только с теми, кто не обижается, и когда споры не портят наши отношения;
- Б) да, но только по принципиально важным вопросам;
- В) вы спорите со всеми и по любому поводу.

5. Кто-то пытается пролезть вперед вас без очереди:

- А) считая, что и вы не хуже него, попытаетесь тоже обойти очередь;
- Б) возмутитесь, но про себя;
- В) открыто выскажите свое недовольство.

6. Представьте, что на уроке литературы педагог зачитывает удачное сочинение вашего однокурсника, в котором есть интересные мысли, но есть и ошибки. Как вы поступите:

- А) высажитесь и о положительных и об отрицательных сторонах этого сочинения;
- Б) выделите положительные стороны в его работе;
- В) станете критиковать ее: нельзя допускать ошибки.

7. Представьте: педагог постоянно говорит вам о необходимости делать все вовремя, организованности при выполнении домашнего задания, а сама то и дело не проверяет тетради в срок. Что вы ей скажите:

- А) промолчите;
- Б) спросите, когда будут известны оценки;
- В) покритикуете ее за то, что она обещала проверить тетради к этой дате, но не сделала этого.

8. Вы встретили детей младше себя, которые курят. Как вы реагируете?

- А) думаете: «Зачем мне портить себе настроение из-за других детей»;
- Б) делаете им замечание;
- В) если бы при этом присутствовали взрослые, вы бы их отчитали.

9. В магазине вы замечаете, что кассир обсчитала вас:

- А) вы промолчите;
- Б) попросите, чтобы он пересчитал сумму при вас;
- В) это будет поводом для скандала.

10. Педагог занимается своими делами вместо того, чтобы помочь вам выполнить ваше задание. Возмущает ли вас это?

- А) да, но если вы ему выскажите какие-то претензии, это вряд ли что-то изменит;
- Б) вы находите способ пожаловаться на него директору;
- В) вы вымешиваете недовольство на ком-то другом.

11. Вы спорите с вашим другом и убеждаетесь, что он прав. Признаете ли вы свою ошибку?

- А) нет;
- Б) разумеется, признаете;
- В) какой же у вас будет авторитет, если вы признаетесь, что были неправы?

Ключ: ответ А- 4 очка,

Б- 2 очка

В – 0 очков

Посчитайте сумму набранных очков.

Результат:

От 30 до 44 очков.

Вы тактичны. Не любите конфликтов, даже если не можете сгладить их, стремитесь избегать критических ситуаций. Когда же вам приходится вступать в спор, вы учитываете, как это отразится на ваших приятельских отношениях. Вы стремитесь быть приятными для окружающих, но когда им требуется помочь, вы не всегда решаетесь ее оказать.

От 15 до 29 очков.

О вас говорят, что вы принципиальный и смелый человек. Вы настойчиво отстаиваете свое мнение, невзирая на то, как это повлияет на ваши служебные или личные отношения. И за это вас уважают.

От 10 до 14 очков.

Вы ищете поводы для споров, большая часть которых излишни, мелочны. Любите критиковать, но только тогда, когда это выгодно вам. Вы навязываете свое мнение, даже если неправы. О вас говорят, что вы конфликтная личность. Вы не обидитесь, если вас будут считать любителем поскандаливать. Подумайте, не скрывается за вашим поведением комплекс неполноценности

**Задание 2.** Проанализируйте ситуации, разработайте механизм критики для каждой ситуации, проведите дискуссию по обсуждению предлагаемых вариантов критики, выберите наиболее конструктивные приемы.

**Ситуация 1.** 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 вести себя?

**Ситуация 2.** Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал как всегда шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая сегодня произошла у него в доме. В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Что вы предпримете?

**Ситуация 3.** Всякий раз, когда вы ведете серьезный разговор с одной из ваших сотрудниц, критикуете ее работу и спрашиваете, почему она так поступает, она откладывается молчанием. Вам это неприятно, вы не знаете толком, с чем связано ее молчание, воспринимает она критику или нет, вы расстраиваетесь и злитесь. Что можно предпринять, чтобы изменить ситуацию?

**Ситуация 4.** 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 нее свои соображения?

**Ситуация 5.** У вас есть несколько подчиненных, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер. Вам нужно заставить их хорошо работать, а не устраивать «тусовки» прямо на рабочем месте. Вы не знаете, какой интерес их объединяет. Что вы предпримете для изменения ситуации и улучшения работы?

**Ситуация 6.** 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 7.** Во время делового взаимодействия с вами ваш сотрудник «вышел из себя», не принимая ваших замечаний по поводу очередного рекламного проекта. Вы не можете позволить подчиненному так себя вести. Ведь это подрывает ваш авторитет. Что вы предпримете?

**Ситуация 8.** Ваш заместитель, очень опытный специалист, он действительно знает работу как «свои пять пальцев», практически он незаменим, когда он рядом, вы уверены, что все будет хорошо. Однако вы знаете, что он бесчувственный человек и никакие «человеческие» проблемы его не интересуют. От этого в коллективе последнее время стало тревожно, некоторые коллеги собираются подать заявление об уходе, так как он их обидел. Вы пытались в неформальной беседе с ним это обсудить, но он даже не понимает, о чем вы говорите, его интересует только план и прибыль. Как нужно воздействовать на своего заместителя, чтобы изменить стиль его взаимодействия с персоналом? Что вы предпримете?

## **4.2. ПЕРЕЧЕНЬ ПРАКТИЧЕСКИХ РАБОТ**

<b>Практические работы</b>		<b>14</b>
<b>1. Психология общения: история, структура и значение дисциплины</b>		
1	Практическое занятие № 1 Тест в. Ф. Ряховского «Уровень вашей общительности»	2
<b>2. Психологические и логико-риторические основы общения</b>		
2	Практическое занятие № 2. Технология доказательства в психологии общения	2
<b>3. Деловое общение: модели, стратегии, технология подготовки</b>		
3.	Практическое занятие № 3. Технология подготовки к психологии общения.	2
<b>4. Экспресс-диагностика партнера по общению</b>		
4.	Практическое занятие № 4. «Красноречие» языка жеста и поз	2
<b>5. Технология вхождения в контакт и формирования благоприятного впечатления о себе</b>		
5.	Практическое занятие № 5. Управление общением в ходе знакомства с людьми.	2
<b>6. Технология эффективной защиты в ходе общения</b>		
6.	Практическое занятие № 6. Технология нейтрализации замечаний партнера по общению.	2
7.	Практическое занятие № 7. Поведение в конфликтных ситуациях	2

## **4.3 КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ**

### **Вопросы к зачету ОГСЭ.05 Психология общения**

1. Проблема общения в психологии.
2. Структура и функции общения.
3. Виды и уровни общения.
4. Стили общения.
5. Эффекты межличностного восприятия.
6. Механизмы взаимопонимания в общении.
7. Трудности и дефекты межличностного общения.
8. Имидж и самопрезентация.
9. Структура межличностного взаимодействия.
10. Стратегии и тактика взаимодействия.
11. Формы стратегического поведения в общении.
12. Правила корпоративного поведения в команде.
13. Понятие коммуникации.
14. Коммуникативные барьеры.
15. Технологии обратной связи.
16. Процесс общения и его аспекты.
17. Средства общения.
18. Коммуникативное намерение.
19. Средства верbalьного общения.
20. Слушание в межличностном общении.
21. Виды и функции слушания.
22. Приемы эффективного слушания.
23. Невербальные средства взаимодействия.
24. Общение в системе социальных отношений.
25. Группа, виды групп.
26. Взаимное влияние людей в процессе общения.
27. Понятие делового общения.
28. Психология публичного выступления.

29. Деловой этикет в профессиональной деятельности, этические принципы общения.
30. Общее понятие конфликта.
31. Структура и динамика конфликта.
32. Стратегии поведения в конфликтной ситуации.
33. Значение конфликтов в жизни и профессиональной деятельности человека.

#### **4.3.1. Материально – техническое обеспечение**

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

Кабинет правовых основ профессиональной деятельности, правового обеспечения профессиональной деятельности (управления) и психологии

Рабочее место преподавателя

Столы ученические

Стулья ученические

Шкаф

Ноутбук

Стенды и плакаты, отражающие содержание рабочей программы учебной дисциплины

Методические материалы по учебной дисциплине в соответствии с учебным планом

#### **Информационное обеспечение реализации программы**

##### **Основные печатные издания**

1. Ефимова Н. С. Психология общения. Практикум по психологии , Москва: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА –М – 2021г.
2. Кузнецова М. А. Психология общения : учебное пособие для СПО/ М. А. Кузнецова. - Москва: РГУП, 2019.
3. Рогов Е.И. Психология общения :Москва, КноРус. – 2021г.
4. Сахарчук Е.С. Психология делового общения : учебник / Сахарчук Е.С. — Москва : КноРус, 2021. — 196 с.
5. Цветков В.Л. Психология профессионального общения , Москва, Юстиция. – 2021г.

##### **Основные электронные издания**

1. Аминов И.И. Психология общения: учебник / Аминов И.И. — Москва :КноРус, 2021. — 256 с.
2. Гонина О.О. Психология: учебное пособие / Гонина О.О. — Москва :КноРус, 2021. — 316 с.
3. Ефимова Н. С. Психология общения. Практикум по психологии : учебное пособие / Н. С. Ефимова. — Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2021. — 192 с.

##### **Дополнительные источники**

1. Залыгаева С.А. Психология общения и речевые практики: лекционный материал, разработки семинарско-практических занятий и заданий для самостоятельной работы студентов : учебно-методическое пособие / Залыгаева С.А., Шалагинова К.С. — Москва : Русайнс, 2021. — 129 с.
2. Кашапов, М. М. Основы конфликтологии : учебное пособие для 12 СПО / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 116 с. ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://urait.ru/bcode/454235>

3. Собольников, В. В. Этика и психология делового общения : учебное пособие для СПО / В. В. Собольников, Н. А. Костенко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 202 с. ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://urait.ru/bcode/455243>
4. Чернышова, Л. И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для СПО / Л. И. Чернышова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 161 с. ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://urait.ru/bcode/456734>
5. Родыгина, Н. Ю. Этика деловых отношений : учебник и практикум для СПО / Н. Ю. Родыгина. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 431 с. ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://urait.ru/bcode/444374>