

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения
высшего профессионального образования
«Амурский государственный университет»
Академический колледж

Цикловая методическая комиссия общеобразовательных дисциплин

УТВЕРЖДАЮ
Председатель ЦМК Тюрин А.В.
« ____ » _____ 2015г.

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС

дисциплины ОГСЭ.05 Психология общения

для специальности 29.02.04 Конструирование, моделирование и технология
швейных изделий

Разработчик УМК
Кондратьева Юлия Сергеевна
Преподаватель,
высшая категория

« ____ » _____ 2015г

Благовещенск
2015

Учебно-методический комплекс дисциплины рассмотрен и одобрен
на заседании ЦМК общеобразовательных дисциплин

на 2015/2016 учебный год
« _____ » _____ 2015 года
Председатель ЦМК

протокол № _____
Тюрин А.В.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Примерная программа учебной дисциплины

2. Рабочая программа учебной дисциплины (модуля)

Приложение 1. Календарно-тематический план изучения дисциплины

Приложение 2. Методические рекомендации (материалы) для преподавателя

Приложение 3. Методические указания для студентов

Приложение 4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

3. Фонд оценочных средств

Глоссарий

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения
высшего профессионального образования
«Амурский государственный университет»
Академический колледж

УТВЕРЖДАЮ
Зам. директора по учебной
работе
_____ И.В.Никитина
« ____ » _____ 2015г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОГСЭ. 05 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

Специальность 29.02.04 «Конструирование, моделирование и технология швейных изделий»

Уровень образования базовая подготовка

Курс обучения 3

Семестр 6

Благовещенск, 2015

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности 29.02.04 «Конструирование, моделирование и технология швейных изделий» утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 15.05.2014 №534

Организация-разработчик: Академический колледж АМГУ

Разработчик:

Кондратьева Юлия Сергеевна – преподаватель

Рабочая программа учебной дисциплины рассмотрена и одобрена на заседании ЦМК _____

(наименование обеспечивающей ЦМК)

на 2015/2016 учебный год

« _____ » _____ 2015 года протокол № _____

Председатель ЦМК _____
(подпись)

А.В.Тюрин
(И.О. Фамилия)

Рабочая программа учебной дисциплины рассмотрена и одобрена на заседании ЦМК _____

(наименование выпускающей ЦМК)

на 2015/2016 учебный год

« _____ » _____ 2015 года протокол № _____

Председатель ЦМК _____
(подпись)

(И.О.Фамилия)

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	стр. 4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	5
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	10
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	11

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОГСЭ.05 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

1.1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности (специальностям) СПО / профессии (профессиям) НПО
29.02.04 «Конструирование, моделирование и технология швейных изделий»

1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Учебная дисциплина «Психология общения» входит в состав общего гуманитарного и социально-экономического цикла (ОГСЭ)

1.3. Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины:

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:

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

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать:

- взаимосвязь общения и деятельности;
- цели, функции, виды и уровни общения;
- роли и ролевые ожидания в общении;
- виды социальных взаимодействий;
- механизмы взаимопонимания в общении;
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- этические принципы общения;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы учебной дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 76 часа, в том числе:

- обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 51 часов;
- самостоятельной работы обучающегося 25 часа.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения общепрофессиональной дисциплины является овладение профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество
ОК 3.	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность
ОК 4.	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 6.	Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями
ОК 7.	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации
ОК 9.	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	76
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	51
в том числе:	
лабораторные работы	-
практические занятия	10
контрольные работы	6
курсовая работа (проект)	-
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	25
в том числе:	
самостоятельная работа над курсовой работой (проектом)	-
работа с дополнительными источниками	7
реферат	10
проект	4
исследование по теме	4
Итоговая аттестация в форме зачета	

3.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОГСЭ.06 Психология общения

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел 1.		15	
Тема 1.1. Характеристика процесса общения	Содержание учебного материала	10	
1	Введение. Предмет курса, основные понятия и определения. Понятие об общении в психологии. Категории «общения» и «деятельности» в психологии. Общение как обмен информацией. Общение как межличностное взаимодействие. Общение как понимание людьми друг друга.	2	1
2	Цели общения. Структура общения. Общение как форма взаимодействия. Структура общения: коммуникативная, интерактивная, перцептивная стороны общения.	2	
3	Основные функции общения: контактная, информационная, побудительная, координационная, понимания, эмотивная, функция установления отношений, функция оказания влияния	2	
4	Виды общения. Уровни общения. Виды общения. Вербальное общение. Невербальное общение. Экстрасенсорное общение. Уровни общения: макроуровень, мезауровень, микроуровень	2	
	Практические занятия	2	
1	Определение видов общения (решение задач)	2	
	Контрольные работы	1	
1	Контрольная работа «Виды и уровни общения»	1	
	Самостоятельная работа обучающихся	4	
1	Реферат : «Взаимосвязь общения и деятельности»	2	
2	Исследование «Особенностей общения в современном мире»	2	
Раздел 2.		26	
Тема 2.1. Взаимодействие в общении	Содержание учебного материала	8	
1	Виды социальных взаимодействий. Рольвое взаимодействие. Возникновение психологических барьеров при взаимодействии. Виды взаимодействия: кооперация и конкуренция. Методы психологического влияния в процессе общения. Понятие «харизмы»	2	1
2	Механизмы взаимопонимания в общении: идентификация, эмпатия, рефлексия. Понятие об «аттракции» и ее влияние на развитие процесса общения. Факторы, влияющие на возникновение и развитие «аттракции».	2	
3	Механизмы «заражения», «внушения», «убеждения» и «подражания» и их роль в процессе общения.	2	
4	Стили взаимодействия: гуманистический, ритуальный, манипулятивный.	2	
	Практические занятия	2	
1	Типы социальных ролей (решение задач). Определение стиля взаимодействия	2	
	Контрольные работы	1	
1	Тестирование «Виды и механизмы социальных взаимодействий»	1	
	Самостоятельная работа обучающихся	6	
1	Работа с дополнительными источниками. Подбор упражнений использования механизмов взаимопонимания в общении	2	
2	Реферат «Использование различных механизмов в общении с клиентами»	2	
3	Реферат «Методы исследования умения взаимодействовать»	2	
	Содержание учебного материала	4	2

Тема 2.2. Этика общения	1	Этика общения и культура общения. Определение понятий «этика общения» и «культура общения». Характеристика способов овладения культурой общения	2	
	2	Ценности общения. Этические принципы общения Ценностная ориентация процесса общения, общекультурные ценности. Этические принципы общения: сохранение достоинства партнера по общению, право партнера на ошибку и возможность ее исправления, толерантность, доверие к людям	2	
	Контрольные работы		1	
	1	Защита проекта	1	
	Самостоятельная работа		4	
	1	Работа с дополнительными источниками	1	
	2	Реферат: Проблемы общения в истории этики и философии	1	
	3	Проект: Исследование нравственной культуры личности будущих специалистов	2	
Раздел 3.			31	2
Тема 3.1. Методы развития коммуникативных способностей	Содержание учебного материала		6	
	1	Правила ведения беседы. Этика поведения. Техники для выявления скрытых мотивов и интересов собеседников	2	
	2	Техники поведения в ситуации конфликта, просьбы и отказа. Техники влияния и противодействия	2	
	3	Техники активного слушания. Техники налаживания контакта. Активные методы повышение коммуникативной компетентности: Т-группы, группы личностного роста, группы сенситивности	2	
	Практические занятия		2	
	1	Тренинг эффективного общения	2	
	Контрольные работы		2	
	1	Защита проектной работы	2	
	Самостоятельная работа		6	
	1	Работа с дополнительными источниками Разработка правил эффективного общения	2	
2	Реферат «Барьеры в общении»	2		
3	Разработка проекта «Способы оптимизации общения в трудовом коллективе»	2		
Тема 3.2. Конфликты: причины, динамика, способы разрешения	Содержание учебного материала		8	2
	1	Понятие «конфликта». Причины конфликтов в общении. Виды конфликтов: внутренние и внешние, межличностные и межгрупповые, социальные, потенциальные и актуальные, прямые и опосредованные, конструктивные и деструктивные, вертикальные и горизонтальные, предметные и личностные, ролевые, мотивационные.	2	
	2	Структура конфликта: а) объект конфликтной ситуации б) цели, субъективные мотивы его участников в) оппоненты, конкретные лица, являющиеся его участниками; г) подлинные причины, которые важно суметь отличить от непосредственного повода столкновения. Стадии протекания конфликта	2	
	3	Стратегии поведения в конфликтных ситуациях: избегание, конкуренция, сотрудничество, компромисс	2	
	4	Управление конфликтом: прогнозирование, предупреждение, стимулирование, регулирование, разрешение конфликта. Технологии разрешения конфликтов	2	
	Практические занятия		4	
	1	Социально-психологический тренинг «Общение в конфликтной ситуации»	2	
	2	Межличностные конфликты	2	
	Контрольные работы		1	
	1	Зачет	1	
	Самостоятельная работа		4	
	1	Работа с дополнительными источниками.	2	

		Использование приемов урегулирования конфликтов в трудовом коллективе		
	2	Исследование «Психологический анализ и способы разрешения конкретной конфликтной ситуации»	2	
		Всего:	76	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
3. – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета.

Оборудование учебного кабинета: комплект учебно-методической документации, наглядные пособия, раздаточный материал к практическим работам.

Технические средства обучения: мультимедийное оборудование, проектор, ноутбук.

4.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Андриенко Е.В. Социальная психология. – М.: Издательский центр «Академия», 2008. – 264с.
2. Морозов А.В. Социальная психология, 2008. - 336с.

Дополнительные источники:

1. Гришина Н.В. Психология конфликта, 2-е издание, Издательский дом Питер, 2008. – 544с.
2. Психология общения. Энциклопедический словарь Под общ. ред. А.А. Бодалева. - М. Изд-во «Когито-Центр», 2011 г.

Интернет-ресурсы:

1. <http://www.psychology.ru>
2. Википедия — свободная энциклопедия

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<ul style="list-style-type: none"> - применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; - взаимосвязь общения и деятельности; - цели, функции, виды и уровни общения; - роли и ролевые ожидания в общении; - виды социальных взаимодействий; - механизмы взаимопонимания в общении; - техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; - этические принципы общения; - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов. 	<p>Текущий контроль в форме:</p> <ul style="list-style-type: none"> - практические работы; - контрольные работы; - самостоятельные работы - рефераты; - защита проектов. <p>Итоговый контроль в форме зачета</p>

Разработчики:

Академический колледж АМГУ (место работы) Преподаватель (занимаемая должность) Ю.С.Кондратьева (инициалы, фамилия)

_____ (место работы)

_____ (занимаемая должность)

_____ (инициалы, фамилия)

Эксперты:

_____ (место работы)

_____ (занимаемая должность)

_____ (инициалы, фамилия)

_____ (место работы)

_____ (занимаемая должность)

_____ (инициалы, фамилия)

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федерального государственного бюджетного образовательного
учреждения высшего профессионального образования
«Амурский государственный университет»
Академический колледж

Рассмотрено и одобрено на заседании ЦМК

Председатель _____ А.В.Тюрин
«_____» _____ 201__г.

УТВЕРЖДАЮ

Зам. директора по учебной работе

И.В.Никитина
«_____» _____ 201__г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет

Квалификация выпускника – бухгалтер

Благовещенск 2015 г.

ФОС составил: преподаватель Кондратьева Ю.С.

ФОС рассмотрен и принят на заседании цикловой методической комиссии

Протокол заседания ЦМК от «__» _____ 20__ г. № _____

Председатель _____ А.В.Тюрин *подпись*

Рецензенты:

А.А.Санова

АК АмГУ,

Должность, место работы:

методист

АКТУАЛЬНО НА

подпись 201__/201__ учебный год _____

подпись 201__/201__ учебный год _____

**ПАСПОРТ
ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»**

1. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ С УКАЗАНИЕМ ЭТАПОВ ФОРМИРОВАНИЯ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Перечень компетенций

Код компетенции	Формулировка компетенции
ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество
ОК 3.	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность
ОК 4.	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 6.	Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями
ОК 7.	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации
ОК 9.	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности

1.2. Этапы формирования компетенций в процессе освоения учебной дисциплины

№ п/п	Контролируемые модули, разделы (темы) дисциплины	Этапы формирования компетенций (номер семестра/недели семестра)	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
1	Характеристика процесса общения	3 / 1-4	ОК.1	Тест, реферат, самостоятельная работа
2	Взаимодействие в общении	3 / 4-8	ОК.2, ОК.3, ОК.4, ОК.6,	тест, реферат, самост. работа
3	Коммуникативные способности	3 / 8-13	ОК.5, ОК7, ОК.8, ОК9	Тест, реферат, самост. работа, дифзачет

1.3. Сведения об иных дисциплинах, участвующих в формировании данных компетенций:

Компетенция	Дисциплины
ОК 1. –ОК.9	Основы философии История Иностранный язык Русский язык и культура речи Информационные технологии в профессиональной деятельности Информатика Экономика организации Статистика Менеджмент Документационное обеспечение управления Правовое обеспечение профессиональной деятельности Финансы, денежное обращение и кредит Основы бухгалтерского учета Аудит Безопасность жизнедеятельности Анализ финансовой и хозяйственной деятельности Профессиональная компьютерная программа "1С бухгалтерия" Таможенное право Основы экономической теории Практические основы бухгалтерского учета имущества организации Практические основы бухгалтерского учета источников формирования имущества организации Бухгалтерская технология проведения и оформления инвентаризации Организация расчетов с бюджетом и внебюджетными фондами Технология составления бухгалтерской отчетности Основы анализа бухгалтерской отчетности Бухгалтерская и финансовая отчетность Анализ бухгалтерской и финансовой отчетности Правовые основы предпринимательской деятельности Организация предпринимательской деятельности Маркетинг Бизнес-планирование Основы проектной деятельности Право Учебная практика Производственная практика Государственная итоговая аттестация

1.4 Требования к результатам освоения дисциплины

1) Знать:

- взаимосвязь общения и деятельности (ОК.1, ОК.3, ОК.5);
- цели, функции, виды и уровни общения (ОК.2, ОК.1);
- роли и ролевые ожидания в общении (ОК.1.);
- виды социальных взаимодействий (ОК.3);
- механизмы взаимопонимания в общении (ОК.5, ОК.2);
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения (ОК.2, ОК.1, ОК.5);
- этические принципы общения (ОК.3, ОК.4);
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов (ОК.3, ОК.4, ОК.7).

2) Уметь:

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности (ОК.3, ОК.6, ОК.9);
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения (ОК.3, ОК.6, ОК.8).

2. ПРОГРАММА ОЦЕНИВАНИЯ КОНТРОЛИРУЕМЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ

2.1. Технологии формирования и средства оценки сформированности компетенций

Используемые технологии формирования компетенций:

Лекции, практические занятия, тренинговые занятия

Выполнение письменных работ (рефераты)

Мультимедиа-технологии

Внеаудиторная самостоятельная работа

Средства оценивания сформированности компетенций:

Решение тестовых заданий

Традиционные формы контроля (собеседование на зачете, письменные контрольные работы).

2.2. Формы текущего контроля успеваемости, промежуточных и итоговых аттестаций сформированности компетенции и необходимые оценочные средства

Текущий контроль успеваемости производится при помощи тематических тестовых заданий различного уровня.

Промежуточная аттестация осуществляется при помощи традиционных форм контроля (собеседования на зачете, письменных контрольных работ).

2.3. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы формирования у студентов компетенций

а) основная литература

3. Андриенко Е.В. Социальная психология. – М.: Издательский центр «Академия», 2008. – 264с.
4. Морозов А.В. Социальная психология, 2008. - 336с.

б) дополнительная литература

3. Гришина Н.В. Психология конфликта, 2-е издание, Издательский дом Питер, 2008. – 544с.
4. Психология общения. Энциклопедический словарь Под общ. ред. А.А. Бодалева. - М. Изд-во «Когито-Центр», 2011 г.

в) программное обеспечение и Интернет-ресурсы

3. <http://www.psychology.ru>
4. Википедия — свободная энциклопедия

2.4. Основные условия, необходимые для успешного формирования у студентов компетенций

Учебная аудитория

Компьютер. Проектор

Комплект тестовых заданий

**ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ
КОМПЕТЕНЦИЙ НА РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ,
ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ**

Дескриптор компетенции	Показатель оценивания	Шкалы оценивания	Критерии оценивания	Уровень сформированности компетенций
Знает	-взаимосвязь общения и деятельности; -цели, функции, виды и уровни общения; -роли и ролевые ожидания в общении; -виды социальных взаимодействий; -механизмы взаимопонимания в общении; -техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; -этические принципы общения; -источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	Отлично	теоретическое содержание дисциплины освоено полностью, без пробелов; необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные рабочей программой дисциплины задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному	Высокий
Умеет	- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; -использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.			
Знает	-взаимосвязь общения и деятельности; -цели, функции, виды и уровни общения; -роли и ролевые ожидания в общении; -виды социальных взаимодействий; -механизмы взаимопонимания в общении; -техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; -этические принципы общения; -источники, причины, виды и способы разрешения	Хорошо	теоретическое содержание дисциплины освоено полностью, без пробелов; некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные рабочей программой дисциплины задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками	Ожидаемый

	конфликтов			
Умеет	- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; -использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	Удовлетворительно	теоретическое содержание дисциплины освоено частично, но пробелы не носят существенного характера; необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных рабочей программой дисциплины учебных задания выполнено, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки	Достаточный
Знает	-взаимосвязь общения и деятельности; -цели, функции, виды и уровни общения; -роли и ролевые ожидания в общении; -виды социальных взаимодействий; -механизмы взаимопонимания в общении; -техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; -этические принципы общения; -источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов			
Умеет	- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; -использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.			
Знает	-взаимосвязь общения и деятельности; -цели, функции, виды и уровни общения; -роли и ролевые ожидания в общении; -виды социальных взаимодействий; -механизмы взаимопонимания в общении; -техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; -этические принципы общения; -источники, причины, виды и способы разрешения	Неудовлетворительно	теоретическое содержание дисциплины не освоено полностью; необходимые практические навыки работы не сформированы, все предусмотренные рабочей программой дисциплины задания выполнены с грубыми ошибками либо совсем не выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному	Низкий

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

МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

Процедура оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций, включает в себя:

1. Текущий контроль:

По окончании изучения раздела или темы, либо в ходе практической работы студентам выдаются задания для внеаудиторного выполнения по соответствующей теме; срок выполнения задания устанавливается по расписанию занятий (к очередному занятию);

студентам, пропускающим занятия, выдаются дополнительные задания; подведение итогов контроля проводится по графику проведения текущего контроля;

результаты оценки успеваемости заносятся в журнал и доводятся до сведения студента;

студентам, не получившим зачетное количество баллов по текущему контролю, выдаются дополнительные задания.

2. Промежуточная аттестация:

зачет проводится по расписанию сессии;

форма проведения зачета (экзамена) – тест;

количество вопросов в зачетном задании – 25;

максимальное количество баллов, полученное на зачете может быть равным 5;

итоговая оценка определяется как среднее арифметическое значение баллов, полученных при проведении текущего контроля и по результатам написания письменных ответов;

объявление результатов производится в день сдачи зачета;

результаты промежуточной аттестации заносятся в экзаменационно-зачетную ведомость и зачетную книжку студента.

Студенты, не прошедшие промежуточную аттестацию по графику сессии, должны ликвидировать задолженность в установленном порядке.

**ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ,
НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ И НАВЫКОВ И (ИЛИ)
ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ
КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

Вопросы к дифференцированному зачету

по дисциплине «Психология общения»

Вариант 1

1. Что вы понимаете под «общением»? Дайте определение
2. Какое общение можно назвать опосредованным?
 - А) разговор по телефону
 - Б) разговор с визуальным контактом
 - В) СМС общение
3. Возможна ли предметная деятельность без участия общения?
4. Способ взаимодействия, предполагающий воспроизведение человеком образцов демонстрируемого поведения
 - А) заражение
 - Б) внушение
 - В) убеждение
 - Г) подражание
5. Общение посредством человеческой речи называется
 - А) вербальным
 - Б) невербальным
6. Наиболее эффективно внушение действует на людей, для которых характерно:
 - А) критичность ума
 - Б) высокий уровень рефлексии
 - В) состояние неуверенности в себе
 - Г) потребность в общении
7. Какова структура общения, перечислите основные компоненты.
8. Какой из механизмов социальной перцепции предполагает проникновение в чувства и состояния других людей?
 - А) эмпатия
 - Б) рефлексия
 - В) каузальная атрибуция
9. Какие средства общения относятся к невербальным?
 - А) тембр голоса
 - Б) речь
 - В) жесты
10. Какой из способов психологического воздействия предполагает неосознанное влияние одного человека на другого, вызывающее определенные изменения в его психологии и поведении
 - А) внушение
 - Б) заражение
 - В) подражание
11. Вид общения, предполагающий обмен знаниями, по своему содержанию является:
 - А) когнитивным
 - Б) материальным
 - В) мотивационным

12. К какому виду относится конфликт, в котором сталкиваются несколько личностей, в основе конфликта лежат объективные противоречия, он способствует развитию соответствующей социальной системы?
 - А) межличностный, деструктивный
 - Б) межличностный, конструктивный
13. Ситуация, когда множественность ролевых позиций порождает их столкновение и ставит человека перед необходимостью отдать предпочтение какой-то одной из них, это:
 - А) ролевой конфликт
 - Б) ролевой компромисс
 - В) ролевое взаимодействие
14. Силье общения, при котором к партнеру относятся как к средству достижения внешних по отношению к нему целей, это:
 - А) гуманистический стиль
 - Б) ритуальный стиль
 - В) манипулятивный стиль
15. Стратегия поведения участника конфликта, при котором он готов поступиться своими интересами и уступить другому человеку ради того, чтобы избежать противостояния.
 - А) соперничество
 - Б) приспособление
 - В) избегание
 - Г) компромисс
 - Д) сотрудничество
16. Как называется тактика поведения в конфликте, при которой допускается выдвижение ультиматумов, угрозы, шантаж, приказы.
 - А) тактика захвата объекта конфликта
 - Б) тактика психологического насилия
 - В) тактика давления.
17. Тон собеседников в эффективной беседе должен быть:
 - А) сухим, официальным
 - Б) дружелюбно – деловым
 - В) шутливым, располагающим
 - Г) пусть тон выберет собеседник
18. Оцените правильность высказывания, ответив: да или нет
«В процессе беседы не следует подстраиваться под психологическое состояние собеседника, т.к. решая деловые вопросы, ваш партнер должен уметь абстрагироваться от своих личных проблем»
19. Перечислите основные виды общения.
20. Общение, целью которого является достижение согласованности в деятельности партнеров по общению, выполняет функцию:
 - А) побудительную
 - Б) координационную
 - В) эмотивную
21. При каком типе взаимодействия партнеры по общению заинтересованы в достижении только собственного успеха?
 - А) компромисс
 - Б) избегание
 - В) конкуренция
22. Общение, содержанием которого является обмен действиями, операциями, умениями, навыками:
 - А) Когнитивное
 - Б) Деятельностное

- В) Кондиционное
 - Г) Материальное
23. Какое понятие является более широким?
- А) общение
 - Б) коммуникация
24. Поведенческие проявления, операции в ходе общения, с помощью которых строятся действия общения и вносятся вклад во взаимодействие людей друг с другом.
- А) содержание общения
 - Б) цель общения
 - В) средства общения
25. Множество связей и контактов незнакомых людей в обществе, в том числе и общение через средства массовой информации.
- А) групповое общение
 - Б) массовое общение

Вариант 2

1. Что вы понимаете под « средствами общения»? Дайте определение
2. Какое общение можно назвать непосредственным ?
 - А) разговор по телефону
 - Б) разговор с визуальным контактом
 - В) СМС общение
3. Общение двух равноправных партнеров, совместный поиск путей решения проблемы – это общение:
 - А) субъект – субъектное
 - Б) субъект – объектное
 - В) объектное
4. Вид общения, предполагающий доверительные, товарищеские, дружеские отношения
 - А) непосредственное
 - Б) опосредованное
 - В) формальное
 - Г) неформальное
5. Какой вид общения является невербальным?
 - А) с использованием человеческой речи
 - Б) без слов, но с использованием мимики, жестов, поз и т.п.
6. Общение между двумя людьми называют
 - А) групповое
 - Б) массовое
 - В) диалогическое
7. Что предполагает перцептивная сторона общения?
 - А) обмен информацией
 - Б) взаимодействие между общающимися
 - В) восприятие и понимание друг друга партнерами по общению
8. С помощью какого из механизмов социальной перцепции люди воспринимают друг друга при помощи относительно устойчивых упрощенных образов.
 - А) идентификация
 - Б) аттракция
 - В) стереотипизация
9. Какие средства общения относятся к вербальным?
 - А) тембр голоса
 - Б) речь
 - В) жесты
10. При каком типе взаимодействия партнеры по общению заинтересованы в достижении только собственного успеха?

- А) компромисс
 - Б) избегание
 - В) конкуренция
11. Вид общения, предполагающий обмен побуждениями, интересами, мотивами, целями, по своему содержанию является:
- А) когнитивным
 - Б) материальным
 - В) мотивационным
12. Конфликтная ситуация – это:
- А) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия
 - Б) причина конфликта
 - В) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, создающие почву для противоборства между ними
13. Функция психологического барьера, проявляющаяся в блокировании способности к удовлетворению важных потребностей, оказывает на личность деструктивное, патогенное воздействие:
- А) созидательная
 - Б) тормозящая
 - В) подавляющая
14. Стилль общения, удовлетворяющий человеческую потребность в понимании, сочувствии, сопереживании
- А) гуманистический стилль
 - Б) ритуальный стилль
 - В) манипулятивный стилль
15. Стратегия поведения участника конфликта, при котором он находится в ситуации конфликта, но без всяких активных действий для его разрешения, не отстаивает своих интересов, но и не учитывает интересов других.
- А) соперничество
 - Б) приспособление
 - В) избегание
 - Г) компромисс
 - Д) сотрудничество
16. Как называется тактика поведения в конфликте, при которой предпочитается корректное обращение к оппоненту, демонстрируется готовность решать проблему, предлагается помощь.
- А) тактика дружелюбия
 - Б) тактика санкционирования
 - В) тактика давления.
17. Оцените правильность высказывания, ответив: да или нет
«К разговору нужно подготовиться заранее, при необходимости записать все важные вопросы, чтобы не забыть»
18. Оцените правильность высказывания, ответив: да или нет
«В процессе беседы необходимо уважать мнение собеседника, стараться по достоинству оценить его мысли и ход рассуждений»
19. Общение, целью которого является стимуляция активности партнеров по общению к выполнению тех или иных действий, выполняет функцию:
- А) побудительную
 - Б) координационную
 - В) эмотивную
20. Расстояние, на котором осуществляется общение знакомых людей. На этом расстоянии удобно проводить беседу, громкость голоса – средняя, характеризует зону:
- А) интимную

- Б) публичную
 - В) персональную
21. Вид общения, который является нормативно одобренным, регламентированным и функционирующим в какой-либо сфере для решения определенных задач:
 - А). Рефлексивное
 - Б). Профессиональное
 - В). Императивное
 - Г). Манипулятивное
 22. Информация, исходящая от коммуникатора, выражающаяся в приказе, просьбе и рассчитанная на то, чтобы стимулировать какое-то действие называется:
 - А) констатирующая
 - Б) побудительная
 23. При каком типе взаимодействия партнеры по общению заинтересованы в достижении только собственного успеха?
 - А) компромисс
 - Б) избегание
 - В) конкуренция
 24. Вид общения, при котором люди говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях; это общение закрытое, потому что точки зрения людей на тот или иной вопрос не имеют никакого значения и не определяют характера коммуникации
 - А) контакт масок
 - Б) светское общение
 - В) деловое общение
 25. Назовите основные компоненты структуры общения.

Вариант 3

1. Что вы понимаете под «целью общения»? Дайте определение
2. Какое общение является опосредованным?
 - А) разговор по междугородней связи
 - Б) разговор с визуальным контактом
 - В) сообщения в социальных сетях
3. Можно ли считать различное мировоззрение двух людей барьером общения?
4. Вид общения, не предполагающий общение «лицом к лицу», при визуальном контакте.
 - А) непосредственное
 - Б) опосредованное
 - В) формальное
 - Г) деловое
5. Какой вид общения является вербальным?
 - А) с использованием человеческой речи
 - Б) без слов, но с использованием мимики, жестов, поз и т.п.
6. Какое из видов общения предполагает несовпадение точек зрения партнеров?
 - А) примитивное общение
 - Б) конфликтное общение
 - В) деловое общение
7. Какова структура общения, перечислите основные компоненты.
8. Что предполагает интерактивная сторона общения?
 - А) обмен информацией
 - Б) взаимодействие между общающимися
 - В) восприятие и понимание друг друга партнерами по общению
9. При возникновении какого коммуникативного барьера люди не могут достигнуть понимания из-за возникшей между ними неприязни

- А) логического
 - Б) семантического
 - В) барьера отношений
10. какой из способов психологического воздействия на человека предполагает воздействие на сферу сознания?
- А) внушение
 - Б) заражение
 - В) убеждение
11. Какой из видов общения предполагает несовпадение точек зрения партнеров по общению?
- А) примитивное общение
 - Б) конфликтное общение
 - В) деловое общение
12. Вид общения, предполагающий повелительное, силовое, авторитарное воздействие на партнера является:
- А) диалогическим
 - Б) императивным
 - В) манипулятивным
13. То, из-за чего возникает конфликт:
- А) мотивы конфликта
 - Б) стороны конфликта
 - В) позиции конфликтующих сторон
 - Г) предмет конфликта
14. Субъект общения, для которого характерен следующий тип поведения: он активен, инициативен, напорист, перебивает партнера, многократно повторяет одно и то же, называется:
- А) ригидный субъект
 - Б) мобильный субъект
 - В) доминантный субъект
15. Учение о морали как одной из форм общественного сознания, система норм ценностей, которые признаны и приняты в социуме, это:
- А) этика
 - Б) культура
 - В) манеры поведения
16. Стратегия поведения в конфликте, при котором происходит частичное удовлетворение интересов обеих сторон, взаимные уступки в чем-то важном и принципиальном для каждой из сторон.
- А) соперничество
 - Б) приспособление
 - В) избегание
 - Г) компромисс
 - Д) сотрудничество
17. При каком типе взаимодействия партнеры по общению заинтересованы в достижении только собственного успеха?
- А) компромисс
 - Б) избегание
 - В) конкуренция
18. Как называется тактика поведения в конфликте, при которой происходит воздействие на оппонента с помощью взысканий, наложения запретов, установление блокад.
- А) тактика дружелюбия
 - Б) тактика санкционирования
 - В) тактика коалиций

19. Оцените правильность высказывания, ответив: да или нет
«Лучше не планировать заранее ход беседы, так как если беседа пойдет не по плану, то переговоры сорвутся»
20. Оцените правильность высказывания, ответив: да или нет
«В процессе беседы необходимо избегать преждевременных выводов и решений»
21. Расстояние, которое соблюдается при взаимодействии с большой группой людей, характеризует зону:
 А) интимную
 Б) публичную
 В) персональную
22. Функция психологического барьера, проявляющаяся в блокировании способности к удовлетворению важных потребностей, оказывает на личность деструктивное, патогенное воздействие:
 А) созидательная
 Б) тормозящая
 В) подавляющая
23. Обращение субъекта на себя самого, свою личность (ценности, интересы, мотивы, эмоции и поступки), на свое знание или свое собственное состояние.
 А). Эмпатия
 Б). Идентификация
 В). Аттракция
 Г). Рефлексия
24. Информация, исходящая от коммуникатора, выражающаяся в сообщении, не предполагающая непосредственного изменения поведения, хотя косвенно способствующая этому, называется:
 А) констатирующая
 Б) побудительная
25. Вид межличностного общения, при котором происходит обмен информацией, раскрывающей глубинные структуры личностей общающихся
 А) контакт масок
 Б) интимно-личностное общение
 В) деловое общение

Вариант 4

1. Что вы понимаете под « содержанием общения»? Дайте определение
2. Какое общение является непосредственным?
 А) разговор по междугородней связи
 Б) разговор с визуальным контактом
 В) сообщения в социальных сетях
3. Соотнесите средства и виды общения:
 А - вербальное 1. Написание письма в электронной почте
 Б- невербальное 2. Рисунок ребенка в подарок маме с изображением ее портрета.
 3. рукопожатие при встрече
 4. объявление о пропаже документов
4. Вид общения, предполагающий исполнение определенной социальной роли
 А) непосредственное
 Б) опосредованное
 В) формальное
 Г) неформальное
5. Общение с использованием жестов, мимики, поз и т.п. называется
 А) вербальное
 Б) невербальное

6. При каком виде общения субъект скрывает приоритетность своих целей перед целями партнера?
- А) манипулятивное общение
 - Б) межличностное общение
7. Что предполагает коммуникативная сторона общения?
- А) обмен информацией
 - Б) взаимодействие между общающимися
 - В) восприятие и понимание друг друга партнерами по общению
8. Какой из механизмов социальной перцепции предполагает приписывание другим людям определенных причин поведения
- А) эмпатия
 - Б) рефлексия
 - В) каузальная атрибуция
9. Какой из способов психологического воздействия предполагает неосознанную подверженность эмоциональному состоянию?
- А) внушение
 - Б) заражение
 - В) подражание
10. Какой из уровней общения предполагает, что человек не может или не хочет настроиться на контакт, его не волнует, как его собеседник будет воспринимать его, и насколько приятно и правильно он разговаривает.
- А) примитивное общение
 - Б) конфликтное общение
 - В) деловое общение
11. Вид общения, предполагающий скрытое воздействие на партнера, с целью оказания влияния на его мысли и поведение является:
- А) диалогическим
 - Б) императивным
 - В) манипулятивным
12. Способ взаимодействия, предполагающий распространение любой деятельности или настроения в группе:
- А) заражение
 - Б) внушение
 - В) убеждение
 - Г) подражание
13. Объективная оценка субъектом себя самого, своей личности, своих знаний, своего состояния, это:
- А) идентификация
 - Б) эмпатия
 - В) рефлексия
 - Г) аттракция
14. Способ держать себя, внешняя форма поведения, обращение с другими людьми, интонации и выражения, употребляемые в речи, жесты, походка, мимика, поза, характерные для человека
- А) этика
 - Б) культура
 - В) манеры поведения
15. Стратегия поведения участника конфликта, при котором он стремится разрешить конфликт таким образом, чтобы в выигрыше оказались все. Он не просто учитывает позицию другого, но и стремится, чтобы другая сторона тоже была удовлетворена
- А) соперничество

- Б) приспособление
 - В) избегание
 - Г) компромисс
 - Д) сотрудничество
16. Как называется тактика поведения в конфликте, выражающаяся в создании союзов, увеличении группы поддержки за счет руководителей, общественности, друзей, родственников, обращении к СМИ, различным органам власти.
- А) тактика дружелюбия
 - Б) тактика санкционирования
 - В) тактика коалиций
17. Оцените правильность высказывания, ответив: да или нет
«Чтобы партнер не расслаблялся, не ослаблял внимание, следует часто менять темп беседы: увеличивать и замедлять»
18. Какое высказывание будет правильным при построении эффективных переговоров?
- А) «Прошу тебя приходить на встречу в то время, которое мы заранее оговорили»
 - Б) «Прошу не обижать меня своими опозданиями. Я требую к себе уважения»
19. Привычные нам взгляды и штампы называют:
- А) мнением
 - Б) проекцией
 - В) стереотипами
20. Способ взаимодействия, предполагающий воспроизведение человеком образцов демонстрируемого поведения
- А) заражение
 - Б) внушение
 - В) убеждение
 - Г) подражание
21. Способ взаимодействия, предполагающий целенаправленный, но логически обоснованный процесс побуждения человека принять определенные ценности, верования или отношения.
- А). Заражение
 - Б). Внушение
 - В). Убеждение
 - Г). Подражание
22. При каком типе взаимодействия партнеры по общению заинтересованы в достижении только собственного успеха?
- А) компромисс
 - Б) избегание
 - В) конкуренция
23. Информация, которая передается живыми существами при межличностных контактах, является:
- А) содержанием общения
 - Б) целью общения
 - В) средствами общения
24. Формальное общение, когда отсутствует стремление понять и учитывать особенности личности собеседника. Используются привычные маски (вежливости, учтивости, безразличия, скромности, участливости и т. п.) — набор выражений лица, жестов, стандартных фраз, позволяющих скрыть истинные эмоции, отношение к собеседнику.
- А) контакт масок
 - Б) светское общение
 - В) деловое общение
25. Какова структура общения, перечислите основные компоненты.

Вариант 5

1. Дайте определение процессу «общения»?
2. Какое общение не является опосредованным?
 - А) разговор по междугородней связи
 - Б) разговор с визуальным контактом
 - В) сообщения в социальных сетях
3. Вид общения, предполагающий не полный психологический контакт - по телефону, через Интернет, в письменной форме и т.д.
 - А) непосредственное
 - Б) опосредованное
 - В) формальное
 - Г) деловое
4. Вид общения, предполагающий общение «лицом к лицу», при визуальном контакте.
 - А) непосредственное
 - Б) опосредованное
 - В) формальное
 - Г) деловое
5. Общение без использования человеческой речи называется
 - А) вербальное
 - Б) невербальное
6. При каком виде общения субъект скрывает приоритетность своих целей перед целями партнера?
 - А) манипулятивное общение
 - Б) межличностное общение
7. С помощью какого из механизмов социальной перцепции люди воспринимают друг друга, используя отождествление?
 - А) идентификация
 - Б) аттракция
 - В) стереотипизация
8. Какой из механизмов социальной перцепции предполагает положительное эмоциональное отношение человека к другим людям или к группам людей, проявляющееся в доброжелательности, приветливости, оказанию внимания, восхищении.
 - А) эмпатия
 - Б) симпатия
 - В) идентификация
9. С помощью какого из механизмов социальной перцепции люди воспринимают друг друга при помощи относительно устойчивых упрощенных образов.
 - А) идентификация
 - Б) аттракция
 - В) стереотипизация
10. Вид общения, предполагающий обмен продуктами деятельности, является:
 - А) когнитивным
 - Б) материальным
 - В) мотивационным
11. Конфликт - это:
 - А) спор, дискуссия по острой проблеме
 - Б) борьба мнений
 - В) столкновение противоположных позиций
12. Свойство, благодаря которому человека оценивают как одаренного особыми качествами, способного оказывать влияние на других
 - А) характер
 - Б) темперамент

- В) общительность
 Г) харизматичность
13. Стиль общения, главная задача которого - поддержание связи с социумом, подкрепление представления о себе как о члене общества, это:
- А) гуманистический стиль
 Б) ритуальный стиль
 В) манипулятивный стиль
14. Стратегия поведения в конфликте, когда человек стремится добиться удовлетворения своих интересов в ущерб интересам другого.
- А) соперничество
 Б) приспособление
 В) избегание
 Г) компромисс
 Д) сотрудничество
15. Тактика поведения в конфликте, при которой происходит оскорбление оппонента, задевается его самолюбие, достоинство и честь?
- А) тактика захвата объекта конфликта
 Б) тактика психологического насилия
 В) тактика давления.
16. Какое из высказываний верно для осуществления эффективной беседы?
- А) для начала разговора подходит любое место и время, главное, чтобы собеседник имел время для разговора
 Б) в процессе беседы следует исключить посторонние факторы (телефонные звонки, посторонние люди, лишние бумаги на столе, не относящиеся к теме беседы)
17. Оцените правильность высказывания, ответив: да или нет
«В процессе разговора следует подчеркнуть ценность и положительные последствия этой беседы для партнера»
18. Какое высказывание будет правильным при построении эффективных переговоров?
- А) «Назовите мне, пожалуйста, критерии оценки качества моей работы»
 Б) «Вы оцениваете мою работу несправедливо. Я не согласна с вашей оценкой»
19. Уровень общения людей, которые в силу своей профессии должны находиться на определенной дистанции, демонстрировать серьезность по отношению к своему собеседнику, партнеру.
- А) игровой уровень
 Б) духовный уровень
 В) деловой уровень
20. При каком типе взаимодействия партнеры по общению заинтересованы в достижении только собственного успеха?
- А) компромисс
 Б) избегание
 В) конкуренция
21. Глубокое понимание другого человека и принятие его позиции благодаря положительным чувствам (от простой симпатии до чувства любви) к нему:
- А) Эмпатия
 Б) Идентификация
 В) Аттракция
 Г) Рефлексия
22. Раздел социальной психологии, предметом которого является специфика процессов общения
- А) психология общения
 Б) психология влияния

23. Какова структура общения, перечислите основные компоненты.
24. Удовлетворение культурных, эстетических, социальных, познавательных и других потребностей человека, то, ради чего у человека возникает такой вид деятельности как общение, это:
- А) содержание общения
 - Б) цель общения
 - В) средства общения
25. Качество личности, предполагающее способность влиять на чувства, эмоции, поведение других, умение использовать наиболее эффективные способы воздействия, создавать определенный настрой в группе
- А) партнерство
 - Б) лидерство
 - В) коммуникабельность

Составитель _____ Ю.С. Кондратьева
подпись

« ____ » _____ 20__ г.

**Комплект заданий для контрольной работы
по дисциплине «Психология общения»**

Тема: Этика общения

Вариант 1

1. Дайте определение «этика общения».
2. Как вы считаете, в чем отличие этики общения от культуры общения?
3. Определите значимость этики общения и культуры общения в профессиональной деятельности. В чем она проявляется?
4. Как вы считаете, в чем проявляется антикультура в процессе взаимодействия? Определите ее особенности.
5. В чем для вас проявляется ценность общения?
6. Что вы понимаете под «нравственностью»? Как вы считаете, почему эта проблема актуальна в настоящее время?
7. Что должен делать человек для развития и совершенствования своей нравственной культуры?
8. Как вы считаете, на какие ценности должен опираться специалист в своей профессиональной деятельности?

Вариант 2

1. Дайте определение «культуры общения».
2. Как вы считаете, можно ли развить культуру человека в общении? Какими способами это можно сделать?
3. Какие этические принципы вам известны? Перечислите их.
4. Докажите необходимость знания этических принципов и их применения в профессиональной деятельности.
5. Как вы считаете, почему этика общения и культура общения связаны с нравственностью человека?
6. Что вы понимаете под «нравственностью»? Как вы считаете, почему эта проблема актуальна в настоящее время?
7. Какой должна быть нравственная культура будущего специалиста по вашей специальности?
Считаете ли вы, что каждой развивающейся личности необходимо обладать нравственными качествами и культурой общения? Обоснуйте почему?

Тема: Методы развития коммуникативных способностей

Вариант 1

1. Ситуация просьбы: дайте определение, выделите особенности поведения человека в данной ситуации. Как вы считаете, как должен вести себя человек, чтобы добиться результата?
2. Как правильно вести себя человеку, оказавшемуся в роли «просителя»?
3. Продолжите фразу: «Мне сложно отказать человеку, если...»
4. Перечислите виды слушания. Что вы понимаете под «активным слушанием»?
5. Какие приемы активного слушания вам известны? Докажите, что приемы активного слушания нужно применять в профессиональной деятельности?

Вариант 2.

1. Ситуация отказа: дайте определение, выделите особенности поведения человека в данной ситуации. Как вести себя человеку, чтобы добиться результата?
2. Как должен вести себя человек, который отказывает в чем-либо?
3. Продолжите фразу: «Я могу отказать человеку, если...»

4. Перечислите виды слушания. Что вы понимаете под «активным слушанием»?
5. В каких ситуациях применяются техники активного слушания и почему? Докажите, что приемы активного слушания нужно применять в профессиональной деятельности?

Критерии оценки:

оценка «отлично» выставляется студенту, если практические задания решены правильно, с обоснованием применяемых теоретических положений и сопровождается необходимым анализом и интерпретацией полученных результатов;

оценка «хорошо» выставляется студенту, если практические задания решены с отдельными недостатками, не влияющими на окончательный результат;

оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если практические задания решены со значительными ошибками;

оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если практические задания решены с большим числом ошибок, либо совсем не решены.

Составитель _____ Ю.С. Кондратьева
подпись

« ____ » _____ 20 ____ г.

**Комплект заданий для тестов
по дисциплине «Психология общения»**

Тема: Виды и уровни общения

Вариант №1

1. Какое общение можно назвать опосредованным?
А) разговор по телефону
Б) разговор с визуальным контактом
В) СМС общение
2. При каком условии человек может нормально мыслить, если находится в длительном одиночестве, без непосредственного общения с внешним миром?
3. Возможна ли предметная деятельность без участия общения? Приведите пример?
4. Как схематично определить соотношение понятий “общение” и “деятельность”? укажите, что означают буквы в схеме.
5. Какое понятие является более широким: «коммуникация» или «общение»?
6. К какому виду общения относятся (не менее двух характеристик по каждому пункту):
А) разговор директора с менеджером по кадровому вопросу?
Б) заявление об увольнении, переданное директору от сотрудника через секретаря?
В) разговор по телефону ребенка с родителем?
Г) обсуждение в учебной группе на классном часе вопроса подготовки к мероприятию?
Д) рассылка студентам группы в сети Интернет сообщений об изменении в расписании?
7. Общение двух равноправных партнеров, совместный поиск путей решения проблемы – это общение:
А) субъект – субъектное
Б) субъект – объектное
В) объектное
8. Можно ли считать различное мировоззрение двух людей барьером общения? Почему?
9. Могут ли оказывать влияние на форму и содержание общения те права и обязанности, которыми наделен каждый конкретный участник деятельности. Приведите пример.
10. Соотнесите средства и виды общения:
А) вербальное 1. Написание письма в электронной почте
Б) невербальное 2. Рисунок ребенка в подарок маме с изображением ее портрета.
 3. рукопожатие при встрече
 4. объявление о пропаже документов

Тема: Виды и механизмы социальных взаимодействий

Вариант 1

1. Способ взаимодействия, предполагающий распространение любой деятельности или настроения в группе:
а) заражение
б) внушение
в) убеждение
г) подражание
2. Свойство, благодаря которому человека оценивают как одаренного особыми качествами и способного оказывать влияние на других
а) характер
б) темперамент
в) общительность
г) харизматичность
3. Конфликт – это: а) спор, дискуссия по острой проблеме;

- б) соперничество, направленное на достижение победы в споре;
 - в) столкновение противоположных позиций.
4. Ситуация, когда множественность ролевых позиций порождает их столкновение и ставит человека перед необходимостью отдать предпочтение какой-то одной из них, это:
- а) ролевой конфликт
 - б) ролевой компромисс
 - в) ролевое взаимодействие
5. Функция психологического барьера, проявляющаяся в блокировании способности к удовлетворению важных потребностей, оказывает на личность деструктивное, патогенное воздействие:
- а) созидательная
 - б) тормозящая
 - в) подавляющая
6. Тип поведения в конфликте, в котором человек стремится добиться удовлетворения своих интересов в ущерб интересам другого, называют:
- а) приспособление
 - б) конкуренция
 - в) компромисс
7. Субъект общения, для которого характерен следующий тип поведения: он активен, инициативен, напорист, перебивает партнера, многократно повторяет одно и то же, называется:
- а) ригидный субъект
 - б) мобильный субъект
 - в) доминантный субъект
8. Объективная оценка субъектом себя самого, своей личности, своих знаний, своего состояния, это:
- а) идентификация
 - б) эмпатия
 - в) рефлексия
 - г) аттракция
9. приведите пример роли:
- а) данной нам от рождения
 - б) обусловленной полом
 - в) обусловленной местом рождения,
 - г) обусловленной социальным статусом
10. кто является субъектом ролевых ожиданий? а) сам индивид
б) общество

Тема: Конфликт: причины, динамика, способы разрешения

Вариант 1

Выберите вариант правильного ответа в каждом из 10 вопросов.

1. Конфликт – это:
- а) борьба мнений;
 - б) спор, дискуссия по острой проблеме;
 - в) противоборство на основе столкновения противоположно направленных мотивов или суждений;
 - г) соперничество, направленное на достижение победы в споре;
 - д) столкновение противоположных позиций.
2. Противоборство – это:
- а) открытое высказывание несогласия по какому-либо вопросу;
 - б) столкновение интересов;

- в) нанесение взаимного ущерба;
 - г) борьба мнений;
 - д) соперничество по поводу какого-либо предмета.
3. Необходимыми и достаточными условиями возникновения конфликта между субъектами социального взаимодействия являются:
- а) наличие у них противоположных суждений или мотивов и желание хотя бы одного из них одержать победу над другим;
 - б) наличие у них противоположно направленных мотивов или суждений, а также состояние противоборства между ними;
 - в) наличие у них противоположных позиций и активные действия обеих сторон по достижению своих позиций;
 - г) наличие у них противоположно направленных мотивов и открытые заявления о своих требованиях;
 - д) наличие противоположных интересов у каждого из них и отсутствие возможностей по их реализации.
4. Конфликтная ситуация – это:
- а) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия;
 - б) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними;
 - в) процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений;
 - г) причина конфликта;
 - д) этап развития конфликта.
5. Причина конфликта – это:
- а) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия;
 - б) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт;
 - в) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его;
 - г) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;
 - д) то, из-за чего возникает конфликт.
6. То, из-за чего возникает конфликт, – это:
- а) мотивы конфликта;
 - б) позиции конфликтующих сторон;
 - в) предмет конфликта;
 - г) стороны конфликта;
 - д) образ конфликтной ситуации.
7. Образ конфликтной ситуации – это:
- а) то, из-за чего возникает конфликт;
 - б) субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия предмета конфликта;
 - в) истинные внутренние побудительные силы, подталкивающие субъект социального взаимодействия к конфликту;
 - г) то, о чем заявляют друг другу конфликтующие стороны;
 - д) субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия целей конфликта.
8. Инцидент – это:
- а) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта;
 - б) истинная причина конфликта;
 - в) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;

- г) то, из-за чего возникает конфликт;
 - д) необходимое условие конфликта.
9. Стороны конфликта – это:
- а) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта или поддерживающие (явно или неявно) конфликтующих;
 - б) только субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта;
 - в) конкретные личности, находящиеся в состоянии конфликта;
 - г) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта и посредник (медиатор);
 - д) конфликтующие стороны в переговорном процессе по разрешению конфликта.
10. К какому виду относится конфликт, который характеризуется тем, что в нем сталкиваются две личности, в основе его лежат объективные противоречия и он способствует развитию соответствующей социальной системы?
- А) межличностному бурному и быстротекущему;
 - б) межличностному, конструктивному;
 - в) межличностному, экономическому;
 - г) острому и длительному;
 - д) деструктивному.

Критерии оценки:

За каждое правильно выполненное тестовое задание начисляется 0,5 балла. Определяется суммарный балл.

Оценка «отлично» - при количестве баллов 5

оценка «хорошо» - от 3,5 до 4,5 баллов

оценка «удовлетворительно» - от 2,5 до 3 баллов

оценка «неудовлетворительно» - от 0 до 2 баллов

Составитель _____ Ю.С.Кондратьева

подпись

« ____ » _____ 20 ____ г.

Темы рефератов по дисциплине «Психология общения»

1. Взаимосвязь общения и деятельности
2. Использование различных механизмов взаимопонимания в общении с клиентами
3. Методы исследования умения взаимодействовать
4. Проблемы общения в истории этики и философии
5. Нравственная культура личности будущих специалистов
6. Барьеры в общении
7. Способы оптимизации общения в трудовом коллективе
8. Проблемы общения в истории этики и философии

Критерии оценки:

оценка «отлично» выставляется студенту, если содержание реферата соответствует заявленной в названии тематике; реферат оформлен в соответствии с общими требованиями написания и техническими требованиями оформления реферата; реферат имеет чёткую композицию и структуру; в тексте реферата отсутствуют логические нарушения в представлении материала; корректно оформлены и в полном объёме представлены список использованной литературы и ссылки на использованную литературу в тексте реферата; отсутствуют орфографические, пунктуационные, грамматические, лексические, стилистические и иные ошибки в авторском тексте; реферат представляет собой самостоятельное исследование, представлен качественный анализ найденного материала, отсутствуют факты плагиата;

оценка «хорошо» выставляется студенту, если содержание реферата соответствует заявленной в названии тематике; реферат оформлен в соответствии с общими требованиями написания реферата, но есть погрешности в техническом оформлении; реферат имеет чёткую композицию и структуру; в тексте реферата отсутствуют логические нарушения в представлении материала; в полном объёме представлены список использованной литературы, но есть ошибки в оформлении; корректно оформлены и в полном объёме представлены ссылки на использованную литературу в тексте реферата; отсутствуют орфографические, пунктуационные, грамматические, лексические, стилистические и иные ошибки в авторском тексте; реферат представляет собой самостоятельное исследование, представлен качественный анализ найденного материала, отсутствуют факты плагиата;

оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если содержание реферата соответствует заявленной в названии тематике; в целом реферат оформлен в соответствии с общими требованиями написания реферата, но есть погрешности в техническом оформлении; в целом реферат имеет чёткую композицию и структуру, но в тексте реферата есть логические нарушения в представлении материала; в полном объёме представлен список использованной литературы, но есть ошибки в оформлении; некорректно оформлены или не в полном объёме представлены ссылки на использованную литературу в тексте реферата; есть единичные орфографические, пунктуационные, грамматические, лексические, стилистические и иные ошибки в авторском тексте; в целом реферат представляет собой самостоятельное исследование, представлен анализ найденного материала, отсутствуют факты плагиата;

оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если содержание реферата не соответствует заявленной в названии тематике или в реферате отмечены нарушения общих требований написания реферата; есть ошибки в техническом оформлении; есть нарушения композиции и структуры; в тексте реферата есть логические нарушения в представлении материала; не в полном объёме представлен список использованной литературы, есть ошибки в его оформлении; отсутствуют или

некорректно оформлены и не в полном объеме представлены ссылки на использованную литературу в тексте реферата; есть многочисленные орфографические, пунктуационные, грамматические, лексические, стилистические и иные ошибки в авторском тексте; реферат не представляет собой самостоятельного исследования, отсутствует анализ найденного материала, текст реферата представляет собой непереработанный текст другого автора (других авторов)

Составитель _____ Ю.С.Кондратьева
подпись

« ____ » _____ 20 ____ г.

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

по дисциплине ОГСЭ. 05 Психология общения
для специальности 29.02.04 «Конструирование, моделирование и технология швейных изделий»

Самостоятельная работа студента, в т.ч. внеаудиторная самостоятельная работа студентов, составляет не менее 50% от общей обязательной нагрузки студента и является важнейшим компонентом образовательного процесса, формирующего личность студента, его мировоззрение и культуру поведения, развивающим его способности к самообучению и повышению своего профессионального уровня.

Цели самостоятельной работы – формирование способностей к самостоятельному познанию и обучению, поиску литературы, обобщению, оформлению и представлению полученных результатов, их критическому анализу, поиску новых и неординарных решений, аргументированному отстаиванию своих предложений, умений подготовки выступлений и ведения дискуссий.

Самостоятельная работа предполагает изучение отдельных тем курса по рекомендуемой учебной литературе, подготовку рефератов, презентаций и докладов.

Тематика самостоятельных работ носит профессионально-ориентированный характер и непосредственно связана с вопросами, изучаемыми по дисциплине. Тематика реферативной работы представлена в таблице 4.

Таблица 4.- Тематика внеаудиторных самостоятельных работ

№ пп	Учебно-образовательный модуль.	Тематика самостоятельных работ	Рекомендуется для области знаний (семестры)								
			1	2	3	4	5	6	7	8	
1.	Раздел 1. Характеристика процесса общения Тема 1.1.1 Введение. Понятие об общении в психологии. Общение как обмен информацией.	Реферат на тему «Взаимосвязь общения и деятельности»			*						
2.	Тема 1.1.2. Цели , структура общения. Общение как форма взаимодействия.	Исследование «Особенности общения в современном мире»			*						
3.	Раздел 2. Взаимодействие в общении. Тема 2.1.1. Виды социальных взаимодействий	Реферат на тему «Методы исследования умения взаимодействовать»			*						
4.	Тема 2.1.2 Механизмы взаимопонимания в общении	Подбор упражнений на использование различных механизмов взаимопонимания в общении.			*						
5.	Тема 2.1.3. Механизмы «заражения», «внушения», «убеждения» и «подражания», их роль в процессе общения	Реферат на тему: «Использование различных механизмов в общении с клиентами».			*						
6.	Тема 2.2.1. Этика общения,	Составить словарь			*						

	культура общения	терминов, описывающих тему «Нравственная культура личности будущего специалиста»								
7.	Тема 2.2.2. Ценности общения. Этические принципы общения	Реферат на тему «Проблемы общения в истории этики и философии».			*					
8	Раздел 3. Коммуникативные способности Тема 3.1.1. Правила ведения беседы.	Реферат на тему «Барьеры общения»			*					
9.	Тема 3.1.2. Техники поведения в ситуации конфликта, просьбы и отказа.	Разработка правил эффективного общения.								
10	Тема 3.1.3. Техники активного слушания, налаживания контакта.	Реферат на тему «Способы оптимизации общения в трудовом коллективе»			*					
11	Тема 3.2.3. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях	Составить перечень приемов урегулирования конфликтов в трудовом коллективе			*					
12	Тема 3.2.4. Управление конфликтом.	Психологический анализ и способы решения конкретной конфликтной ситуации			*					

РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ПРЕПОДАВАТЕЛЕЙ

Цель дисциплины: Познакомить студентов с научными основами психологии общения, а также способствовать формированию научного подхода к объяснению социально-психологических явлений и практической реализации в различных сферах общественной жизни.

Психология общения как наука и как дисциплина подготовки будущего специалиста актуальна для всех специалистов с профессиональной направленностью в сфере человек-человек.

Учебная дисциплина «Психология общения» входит в состав общего гуманитарного и социально-экономического цикла

Данный курс призван дать новые знания в области психологии общения, расширить и углубить уже имеющиеся, а также сформировать умения эффективного взаимодействия.

Программа предусматривает серию занятий, содержанием которых является изучение теоретического материала и отработка базовых теоретических положений посредством практических занятий, а также – выполнение тестовых, контрольных и самостоятельных работ.

Лекционные занятия предполагают изложение основных теоретических положений психологии общения по определенным разделам и темам.

Практические занятия направлены на освоение основ теоретического анализа по обозначенным темам, накопление теоретической базы и практических навыков в русле профессионального развития.

Самостоятельная работа направлена на овладение навыками работы с литературными источниками по обозначенной и интересующей студентов тематике, а также на отработку умений и навыков использования современных методов в психологии общения.

Выполнение контрольных и тестовых заданий – направлено на контроль усвоения материала в процессе его изучения.

Отбор учебного материала для программы подчинен общей цели и его главным задачам, которые могут быть сформулированы следующим образом:

1. Познакомить студентов с системой понятий и соответствующих концепций, которые составляют основу данной научной дисциплины.
2. Сформировать умения для решения практических и исследовательских задач в профессиональной деятельности.
3. Уметь организовывать межличностное и межгрупповое взаимодействие людей.
4. Сформировать умения профилактики и нейтрализации межличностных и межгрупповых конфликтов.

РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ СТУДЕНТОВ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ

по дисциплине ОГСЭ. 06 Психология общения
для специальности 38.02.01 «Экономика и бухгалтерский учет» (по отраслям)

Для того чтобы практические занятия приносили максимальную пользу, необходимо помнить, что упражнения и задания проводятся по вычитанному на лекциях материалу и связаны, как правило, с детальным разбором отдельных вопросов курса психологии общения.

Перед посещением практического занятия рекомендуется просмотреть конспект предшествующей лекции по данной теме. Допускается в процессе лекции задавать вопросы по обсуждаемым темам. При активной работе на лекции облегчается усвоение материала, усиливается теоретическая подготовка студента. Благодаря этому сокращается время подготовки к другим видам занятий и обеспечивается повышение их эффективности.

После усвоения теоретического материала он будет закрепляться на практических занятиях как в результате обсуждения и анализа лекционного материала, так и с помощью проблемных задач.

Основная и дополнительная литература рекомендуется студентам на первой лекции. В ходе активной работы на практических занятиях студент не только хорошо усвоит материал, но и научится применять на практике, а также получит дополнительный стимул активной проработки материала.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 1

Тема: Определение видов общения (решение задач)

Цель: Систематизировать и обобщить сведения студентов об общении, его функциях, видах и уровнях.

Практические задания:

Задание 1. Вспомните множество жизненных ситуаций, в которых актуализируется каждая функция общения.

Задание 2. С какими функциями общения связаны следующие жизненные ситуации.

1. Человек испытывает чувство одиночества.
2. Человек обращается в справочное бюро для того, чтобы узнать время отправления поезда.
3. После общения с товарищем, молодой человек почувствовал, что у него изменилось настроение.
4. Учитель дал задание, и дети стали его выполнять.
5. После нескольких деловых встреч между молодыми сотрудниками отдела возникло взаимное чувство уважения и симпатии.

Задание 3. Разделитесь в учебной группе на несколько подгрупп (по 5-6 человек). Каждая подгруппа должна выполнить следующее:

- а) выбрать один из видов общения
- б) найти аналогию (музыкальную, литературную, архитектурную, игровую и т. д.), которая позволила бы изобразить это определение;
- в) представить свое определение (понятие) данного вида на суд остальных подгрупп;
- г) после того как все подгруппы выступят, провести общее обсуждение и определить: какой из видов общения был представлен точнее всего.

Задание 4. Определите, какие жесты могут быть использованы при произнесении фраз:

Все это не для меня.

Пусть это останется между нами.

Избавьте меня от этого, я этого не хочу.

Нет-нет, ни за что.

Так все напутано, такая неразбериха.

Забыла выключить утюг.

Примечание: изобразите жесты, описанные в предложениях. Оцените правильность демонстраций, пусть попробуют изобразить жесты разные участники, сделайте сравнительный анализ.

Задание 5. Упражнение «слепой-глухой-паралитик» - договориться о встрече, о том, какой подарок сделать на день рождения.

Задание 6. Б.Окуджава в одной из своих песен призывал: «Давайте делать паузы в словах...» О каком виде общения идет речь? Нужны ли паузы в разговоре? Поясните функцию пауз на следующих примерах.

1. В «Записных книжках» К. С. Станиславского мы встречаем незатейливый совет старого актера молодой громкогласой дебютантке: «Не голос усиливай — может пропасть правда, — говори реже».
2. В диалоге пауз избегают те, кто чувствует себя тревожно и боится «зависнуть в пустоте» или спровоцировать опасный поворот в беседе. А.Моруа в своем «Искусстве беседы» писал: «Женщина, которая страшится объяснения в любви или сцены ревности, должна любой ценой не допускать в разговоре пауз. Пока люди молчат, у них есть время принять решение; кроме того, затянувшаяся пауза позволяет резко изменить тон беседы, и это не звучит диссонансом».

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 2

Тема: Типы социальных ролей. Определение стиля взаимодействия

Цель: Систематизировать и обобщить знания студентов о роли и ролевом взаимодействии. Определить собственный стиль взаимодействия (диагностика).

Практические задания:

Стиль общения — это предрасположенность к определенному общению, направленность, готовность к нему, которая проявляется в том, как человек склонен подходить к большинству ситуаций

Задание 1. Определите о каком стиле взаимодействия идет речь?

- День рождения. Все присутствующие знают друг друга лет двадцать, собираются вместе 3—4 раза в год, сидят по несколько часов и говорят об одном и том же. И мало того, что темы разговоров в сущности не меняются, так кроме этого каждый наверняка может предсказать точку зрения любого по любому вопросу. Казалось бы, это абсолютно бессмысленная трата времени, которая должна вызывать только раздражение. Случается и такое, но гораздо чаще мы получаем от такого рода встреч удовольствие.
- Представьте себе, что вы сидите в кабинете руководителя среднего ранга, которому часто звонят по телефону. Стиль разговора все время изменяется. Если статус оппонента выше — один тон, если ниже — другой.
- Путешествуя на поезде мы познакомились с одним из пассажиров иза два часа беседы хорошо узнали своего случайного попутчика. Мы с ним откровенно говорили, пытаюсь понять друг друга и не преследуя больше никаких целей (какие могут быть "дела" с незнакомым человеком), он "открылся" нам, мы его "почувствовали".

Задание 2.

Тест "Ваш стиль общения"

У каждого человека существует излюбленная манера общения — то, что обычно называют стилем общения. Ваш стиль общения поможет определить данный тест. На каждый из 20 вопросов даны три варианта ответов: отметьте тот, который вас устраивает. Если ни один ответ вам не подходит, переходите к следующему вопросу.

I. Склонны ли вы искать пути примирения после очередного служебного конфликта?

1. Всегда.
2. Иногда.
3. Никогда.

II. Как вы ведете себя в критической ситуации?

1. Внутренне «кипите».
2. Сохраняете полное спокойствие.
3. Теряете самообладание.

III. Каким считают вас коллеги?

1. Самоуверенным и завистливым.
2. Дружелюбным.
3. Спокойным и независимым.

IV. Как вы отреагируете, если вам предложат ответственную должность?

1. Примете ее с некоторыми опасениями.
2. Согласитесь без колебаний.
3. Откажетесь от нее ради собственного спокойствия.

V. Как вы будете себя вести, если кто-то из коллег без разрешения возьмет с вашего стола бумагу?

1. Выдадите ему «по первое число».
 2. Заставите вернуть.
 3. Спросите, не нужно ли ему еще что-нибудь.
- VI. Какими словами вы встретите мужа (жену), если он (она) вернулся (вернулась) с работы позже обычного?
1. Что тебя так задержало?
 2. Где ты торчишь допоздна?
 3. Я уже начал(а) волноваться.
- VII. Как вы ведете себя за рулем автомобиля?
1. Стараетесь обогнать машину, которая «показала вам хвост».
 2. Вам все равно, сколько автомобилей вас обогнало.
 3. Помчитесь с такой скоростью, чтобы никто не догнал вас.
- VIII. Какими вы считаете свои взгляды на жизнь?
1. Сбалансированными.
 2. Легкомысленными.
 3. Крайне «жесткими».
- IX. Что вы предпринимаете, если не все удастся?
1. Пытаетесь свалить вину на другого.
 2. Смиряетесь.
 3. Становитесь впредь осторожнее.
- X. Как вы реагируете на фельетон о случаях распущенности в среде современной молодежи?
1. Пора бы уже запретить молодежи такие развлечения.
 2. Надо создать ей возможность организованно и культурно отдыхать.
 3. И чего мы с ней возимся?
- XI. Что вы ощущаете, если должность, которую вы хотели занять, досталась другому?
1. И зачем только я на это нервы тратил(а)?
 2. Видно, этот человек начальнику приятнее.
 3. Может быть, мне это удастся в другой раз.
- XII. Какие чувства вы испытываете, когда смотрите страшный фильм?
1. Чувство страха.
 2. Скучаете.
 3. Получаете искреннее удовольствие.
- XIII. Как вы будете себя вести, если образовалась «дорожная пробка» и вы опоздали на важное совещание?
1. Будете нервничать во время заседания.
 2. Попытаетесь вызвать снисходительность партнеров.
 3. Огорчитесь.
- XIV. Как вы относитесь к своим спортивным успехам?
1. Обязательно стараетесь выиграть.
 2. Цените удовольствие почувствовать себя вновь молодым.
 3. Очень сердитесь, если проигрываете,
- XV. Как вы поступите, если вас плохо обслужили в ресторане?
1. Стерпите, избегая скандала.
 2. Вызовете метрдотеля и сделаете ему замечание.
 3. Отправитесь с жалобой к директору ресторана.
- XVI. Как вы поступите, если вашего ребенка обидели в школе?
- 1. Поговорите с учителем.**
 2. Устроите скандал родителям.
 3. Посоветуете ребенку дать сдачи.
- XVII. Какой вы человек?
1. Средний.

2. Самоуверенный.
 3. Пробивной.
- XVIII. Что вы скажете подчиненному, с которым столкнулись в дверях?
1. Простите, это моя вина.
 2. Ничего, пустяки.
 3. А повнимательнее вы не можете быть?
- XIX. Ваша реакция на статью в газете о хулиганстве в среде молодежи?
1. Когда же, наконец, будут приняты конкретные меры?
 2. Надо бы ввести суровые наказания!
 3. Нельзя же все валить на молодежь, виноваты и воспитатели!
- XX. Какое животное вы любите?
1. Тигра.
 2. Домашнюю кошку.
 3. Медведя.

Результат

Напротив вопроса (пронумерованного римскими цифрами) в вертикальной колонке находится тот ответ, который вы подчеркнули. Определите его оценку в баллах. Баллы просуммируйте.

Если вы не выбрали ответ из предложенных вариантов, то по данному вопросу вы набрали 0 баллов.

35 — 44 балла. Вы умеренно агрессивны, вам сопутствует успех в жизни, поскольку у вас достаточно здорового честолюбия. К критике относитесь доброжелательно, если она деловая и без претензий.

45 баллов и более. Вы излишне агрессивны и неуравновешенны, нередко бываете чрезмерно жестким по отношению к другим людям. Надеетесь дойти до управленческих «верхов», рассчитывая на свои силы. Добиваясь успеха в какой-либо области, можете пожертвовать интересами окружающих. К критике относитесь двойственно: критику «сверху» принимаете, а критику «снизу» воспринимаете болезненно, порой небрежно. Можете преследовать критиков «снизу».

34 балла и менее. Вы чрезмерно миролюбивы, что обусловлено недостаточной уверенностью в собственных силах и возможностях. Это, конечно, не значит, что вы греетесь под любым ветерком. И все же побольше решительности вам не помешает! К критике «снизу» относитесь доброжелательно, но побаиваетесь критики «сверху».

Если по семи и более вопросам вы набрали по три балла и менее чем по семи вопросам — по одному баллу, то ваша агрессивность носит скорее разрушительный, чем конструктивный характер. Вы склонны к непродуманным поступкам и ожесточенным дискуссиям. Относитесь к людям пренебрежительно и своим поведением провоцируете конфликтные ситуации, которых вполне могли бы избежать.

Если по семи и более вопросам вы получили по одному баллу и менее чем по семи вопросам — по три балла, то вы чрезмерно замкнуты. Это не значит, что вам не присущи вспышки агрессивности, просто вы их тщательно подавляете.

Вариант ответа	Баллы за ответы									
	вопросы									
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X
1	1	2	3	2	3	2	2	2	3	3
2	2	1	2	3	2	3	1	1	2	1
3	3	3	1	1	1	1	3	3	1	2

Вариант ответа	Баллы за ответы									
	вопросы									

	XI	XII	XIII	XIV	XV	XVI	XVII	XVIII	XIX	XX
1	1	3	1	2	1	1	1	1	2	3
2	2	2	3	3	3	2	3	3	1	2
3	3	1	2	1	2	3	2	2	3	1

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 3

Тема: Тренинг эффективного общения (в группе).

Цель: сплочение группы и построение дружеских взаимоотношений

Задачи тренинга:

1. формирование благоприятного психологического климата в группе;
2. нахождение у участников группы положительных качеств для улучшения взаимодействия между ними;
3. осознание каждым участником своей роли, качеств;
4. развитие умения работать в команде;
5. сплочение группы.

Оборудование:

- список букв для расшифровки имен
- чистые листочки и ручки (расшифровка имен)
- розовые очки
- список качеств (по количеству учащихся)

Фазы тренинга:

1. Вводная фаза

Цель фазы: Знакомство участников с правилами работы в группе.

Время: 5 минут.

Правила работы в группе:

- Проявлять активность.
- Слушать друг друга, не перебивая.
- Говорить только от своего лица.
- Если информация адресована кому-то конкретно, то обращаться напрямую к этому человеку, а не говорить о нем в третьем лице.
- Не распространять и не обсуждать за пределами тренинга то, что происходит на занятиях.
- Правило стоп.

Упражнение «Разбор своего имени»

Часто можно услышать, что имя человека влияет на его характер. Некоторые специалисты говорят, что каждая буква в имени что-то означает. Сейчас мы с вами расшифруем ваши имена. На листочках напишите свое имя в столбик. Я прочту значение каждой буквы, вы запишите, а потом, исходя из того, что получится расскажите о себе...

А – сила и власть

Б – способность на глубокие чувства

В- непостоянство

Г - таинственность

Д – общительность

Е – способность мобилизоваться, жизнестойкость

Ж – неуверенность

З – склонность к сомнениям, неудовлетворенность

И – впечатлительность

К – большие запросы, напряженность в их достижении
Л- логичность, изобретательность
М – трудолюбие, педантичность
Н – энергичность, амбиции в творчестве
О – эмоциональность, склонность к мистическим переживаниям
П – скромность, любовь к одиночеству
Р – постоянное напряжение, сильная эмоциональность
С – склонность к депрессиям, нервозность
Т – бесконечная погоня за идеалом
У – интуиция
Ф – нежность, умение приспосабливаться
Х – непостоянность чувств
Ц – склонность к внешнему проявлению внутренних переживаний
Ш, Щ – ревность, бескомпромиссность
Э – поиск психологического равновесия
Ю – большие амбиции, отрицание системности
Я – интеллигентность, творческие способности

Угадай лидера

Все становятся в круг, один водящий выходит за двери. Выбирают водящего, который будет показывать разные упражнения и движения. Вся группа повторяет движения, не выдает лидера. Хором проговаривают «угадай! Угадай!». Водящий входит, становится в центре круга и пытается угадать лидера (игру повторяют 3-4 раза)

Розовые очки

Все по очереди одевают розовые очки и говорят своему соседу «Имя, мне в тебе нравится то...» далее очки передаются и говорят следующему...

Хорошо или плохо?

Разбиваемся на пары. Я вам каждому раздам карточки, на которых написаны разные человеческие качества. В первый круг играют карточку одного, во второй круг играют карточку второго участника пары.

Тот, чью карточку играем, называет качество и говорит, «хорошо быть, потому, что...» Второй в паре, называет это же качество, но «плохо быть, потому, что...»

Например: «Хорошо быть неряшливым, так как можно разбрасывать свои вещи, где тебе нравится...», «Плохо быть неряшливым, так как девушки не захотят общаться с таким поросенком.»

Качества на карточках:

1. Логичность
2. Дружелюбие
3. Жадность
4. Обидчивость
5. Доброта
6. Красота
7. Умение пошутить
8. Ум
9. Вредность
10. Отзывчивость
11. Ревность
12. Уверенность в себе

13. Общительность
14. Креативность
15. Плаксивость
16. Влюбленность
17. Трудлюбие
18. Умение влиять на других
19. Впечатлительность
20. Высокая самооценка
21. Умение выкручиваться из сложных ситуаций
22. Лень
23. Сила физическая
24. Скромность
25. Непостоянство
26. Зависть

Упражнение «Меня не любят за то, что...»

Не у всех у нас только положительные качества, некоторые наши качества иногда мешают находить друзей, единомышленников, устанавливать хорошие взаимоотношения, находить общий язык.

Сейчас мы будем называть свои не самые лучшие качества, а сосед справа, должен наше не очень хорошее качество превратить в положительное.

*например: «Меня не любят за то, что я много болтаю...»
«Все равно ты молодец, с тобой никогда не бывает скучно!»*

Расшифровка любого качества

Мы с вами очень много качеств сегодня обсудили, и хороших, и не очень... как вы думаете, какого качества не хватает большинству членов вашей группы. Давайте его расшифруем, чтобы понять, как этого достичь

Например:

Д- дружелюбие

Р – радость за другого и за себя

У- улыбчивость

Ж - жизнерадостность

Б- благодарность

А - активность

Повернуться в одну сторону

Учащиеся свободно размещаются в кабинете, но лицом должны быть направлены в одну сторону, например на ведущего. Все закрывают глаза, ведущий делает хлопок, все закрывают глаза, на второй хлопок все должны прыжком на месте развернуться в любую сторону (90, 180, 240, 360 градусов). Открывают глаза и смотрят, с помощью **ТОЛЬКО** мимики и жестов (разговаривать нельзя!!!) можно пообщаться и обсудить как сделать так, чтобы вся группа развернулась в одном направлении. Играем до того момента, как это удастся.

Затем снова по первому хлопку...

Притча «Солнце дождь и ветер»

Поспорили солнце дождь и ветер, кто из них сильнее. По степи ехал путник, и ветер сказал, «Кто сумеет снять с этого путника плащ, тот и будет самым сильным из нас. Стал ветер дуть, сильно дул, но путник только крепче держался за свои одежды, что бы их не унесло ветром. Стал дождь лить, сильно лил, но путник только сильнее закутывался в

свой плащ. Тогда выглянуло солнышко и согрело путника своими лучами, стало путнику жарко и он сам снял свой плащ.

Как вы считаете, о чем эта притча? Какой вывод мы сделаем?

Рефлексия занятия, обратная связь.

Упражнение «Мне сегодня понравилось...»

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 4

Тема: Социально-психологический тренинг «Общение в конфликтной ситуации»

Цель: формирование навыка эффективного реагирования и общения в конфликтных ситуациях

Задачи тренинга:

1. выяснение механизмов вовлечения в конфликты
2. нахождение у участников группы вариантов поведения для оптимизации взаимодействия между ними в конфликте;
3. ознакомление со способами предотвращения конфликта и выхода из него, обучение методам стрессоустойчивости

Оборудование:

- карточки с ролями для участников игры №1
- различные мелкие предметы (можно обычные учебные принадлежности)
- бумага и ручка

Фазы тренинга:

1. Вводная фаза

Цель фазы: Знакомство участников с правилами работы в группе.

Время: 5 минут.

Правила работы в группе:

- Проявлять активность.
- Слушать друг друга, не перебивая.
- Говорить только от своего лица.
- Если информация адресована кому-то конкретно, то обращаться напрямую к этому человеку, а не говорить о нем в третьем лице.
- Не распространять и не обсуждать за пределами тренинга то, что происходит на занятиях.
- Правило стоп.

1 упражнение.

Участники игры:

- Чиновник.
- Начальник чиновника.
- Представитель общественности.
- Проситель.
- Представитель местной мафии.
- Жена чиновника.
- Совесть чиновника.
- Группа экспертов.

В игре могут принять участие от 7 – 8 до 30 и более человек.

Игровая ситуация

1. Муниципальный отдел по аренде и использованию земли возглавляет некий чиновник. Отдел получил распоряжение соответствующих городских властей, запрещающее использование детских, спортивных, игровых и иных площадок для каких-либо других целей (например, застройки, организации автостоянок и др.). Однако непосредственный начальник чиновника интерпретирует полученное распоряжение по-своему и требует от чиновника дать соответствующие указания на ликвидацию некой детской площадки. Чиновник начинает выполнять указание начальника.

2. В это же время к чиновнику на прием приходят посетители: представитель общественности, который требует соблюдения закона и восстановления детской площадки; проситель, предлагающий взятку за предоставление ему в аренду очищаемой (освобождаемой) территории; представитель местной мафии, угрожающий чиновнику расправой, если искомая территория не будет передана его людям.

3. Окончив рабочий день, чиновник идет домой и с ним происходит следующее: диалог со своей совестью по поводу того, что произошло с ним за день; разговор с женой, которая недовольна его постоянными задержками на работе ("дети без отца; жена без мужа"). В свою очередь, чиновника раздражает то, что его не понимают даже дома, в семье.

Порядок проведения игры:

1. Распределить все перечисленные роли среди студентов (роль чиновника распределяется только по желанию претендента). Назначить группу экспертов.

2. Игра начинается с разговора начальника с чиновником. Дальнейший порядок игры описан в "Игровой ситуации".

3. В ходе игры участники меняются ролями, привлекаются еще не вовлеченные непосредственно игроки.

4. Высказывание экспертов и подведение итогов игры-тренинга.

2 упражнение. "Просьба"

Инструкция:

"Как много зависит от того, как попросить человека о каком-то одолжении, каким тоном, в какой обстановке, с каким настроением вы изложите свою просьбу. От этого по существу зависит – "быть или не быть". А между тем, существует совсем небольшое количество приемов, которые могут значительно повысить вероятность выполнения вашей просьбы.

Ну, давайте попробуем.

Выберите себе партнера и пока, в порядке шутки, попросите его о чем-нибудь. Попросите у него на время, например, очки, авторучку. Можно что-то более существенное, можно попросить о каком-то одолжении с его стороны, но все зависит от той формы, в которой вы изложите свою просьбу.

Собеседники всегда ценят тактичность, дипломатичность, а также оригинальность и находчивость.

Трудно отказать в просьбе, если она исходит от друга, а ведь можно создать дружеское расположение к себе и у совсем незнакомого человека. Если ваша просьба будет начинаться с комплимента, упоминания заслуг того, к кому вы обращаетесь, его авторитета и значимости, ваши шансы повышаются. Это, конечно, размягчит сердце партнера.

Известно, что когда к мужчине обращается с просьбой женщина, можно ожидать большего успеха. Если за просьбой следует тут же, еще до получения ответа, косвенная признательность, благодарность за предстоящую услугу, уже трудно отказать.

Итак, давайте попробуем. Выберите себе партнера, подойдите к нему, присядьте рядом и попробуйте, может быть, начиная издали, попросить у него что-нибудь. Пожалуйста, начали.

Теперь просьба каждому - подойти к ведущему со своими трофеями. Разумеется, их придется вернуть, но первенство все равно сохранится за тем, кто набрал больше всего трофеев".

3 упражнение. "Нахал"

Инструкция:

"Ну, бывает же так: вы стоите в очереди и вдруг перед вами кто-то "влезает"! Ситуация очень жизненная, а ведь частенько и слов не находится, чтобы выразить свое возмущение и негодование. Да и не всяким словом легко отбить охоту на будущее такому нахалу. А тем не менее, как же быть? Ведь не мириться же с тем, что такие случаи должны быть неизбежны. Давайте попробуем разобрать такую ситуацию.

Пожалуйста, разбейтесь на пары. В каждой паре партнер слева – добросовестно стоит в очереди. "Нахал" заходит справа. Пожалуйста, отреагируйте экспромтом, да так, чтобы было не повадно.

Начали!

Теперь, давайте поменяемся ролями. Теперь нахал будет заходить слева, правые игроки каждой пары должны отреагировать.

Начали.

Спасибо. Ну, а теперь, давайте устроим конкурс на лучший ответ в данной ситуации. Пожалуйста, ведущий, организуйте это соревнование и оцените самого находчивого игрока этого соревнования. Ведущий, пожалуйста! Спасибо.

На этом игра закончена.

4 упражнение. "Польза от ошибок"

Инструкция:

"Кто не ошибается? Разве, что тот, кто ничего не делает. Всем нам, так или иначе, приходилось ошибаться, изменять свою точку зрения. Но как нелегко признавать свои собственные ошибки, особенно когда это нужно делать на людях. Но жизнь есть жизнь. Надо уметь достойно признавать себя на каком-то этапе побежденным, чтобы в следующий раз избежать этих ошибок. Надо уметь показать и другим пример.

Пожалуйста, задумайтесь все на несколько секунд, припомните самокритично, какие были самые существенные ошибки в вашей жизни. Представьте себе, что вы вернулись в то старое время, и вот сейчас вы в преддверии совершения этой ошибки. Конечно, задним числом все кажется иначе. И то, что это была ошибка, ясно только сейчас. Но все же как бы вы поступили, если бы с сегодняшним багажом опыта вы вернулись в прошлое? В тот самый момент, когда вы находитесь в преддверии той самой ошибки. Что бы вы сказали окружающим?

Представьте себе ситуацию, когда можно было поставить вопрос иначе. Итак, ваша речь в ситуации, в присутствии тех лиц, когда можно было избежать ошибки. Проговорите это в течение одной минуты мысленно, с закрытыми глазами.

Затем все желающие смогут поднять руку и рассказать о своем печальном опыте, а также о том, как бы вы сейчас повели себя в той ситуации. Итак, для мысленной подготовки вам дается одна минута. Начали!

Минута закончилась. Сейчас желающие поднимают руку, берут слово. Начали! Спасибо. Теперь давайте обсудим наши впечатления".

5 упражнение. "Репетиция поведения"

Инструкция:

"Вспомните, какие случаи общения с другими людьми вызывают у вас трудности? Может быть, вам придет в голову какой-то самый неприятный и неловкий для вас случай. Подумайте.

Сейчас у вас будет возможность вернуться в прошлое и попытаться выйти из этой ситуации с честью, и, что самое главное, найти для вас оптимальное поведение в такого рода ситуациях.

Для начала, объединитесь, пожалуйста, в небольшие группы, по 4 – 6 человек. В каждой подгруппе расскажите по очереди свои случаи партнерам. После того, как все рассказы будут выслушаны, решите в каждой группе, какой из случаев наиболее эмоционально заряжен, требует внимания и помощи.

С другой стороны, это должен быть эпизод, удобный для сценической постановки. Решайте, просим вас.

А сейчас, в каждой группе, автор выбранного эпизода становится режиссером своей истории и исполнителем главной роли. На другие роли он назначает партнеров из группы. В задачу режиссера входит постановка двух эпизодов.

Один – это неудачный эпизод, имевший место в реальности. Лучше всего, если это будет комедия, где все происходящее можно довести до гротеска и пародии.

Другой эпизод - это удачное решение ситуации. Решение должно быть вашим собственным, но перед постановкой посоветуйтесь с партнерами. Они могут вам дать ценные советы. Итак, 20 минут на подготовку.

Приступим к просмотру сценических работ. Пожалуйста. Поздравляем группу-победительницу. В заключение обсудим уже в кругу всех участников игры, какие победы вам удалось одержать внутри себя? Что вам в этом помогло?

6 упражнение. "Техника вежливого отказа"

Инструкция:

"Предположим, к вам пришел рекламный агент с целью вынудить вас что-нибудь купить или еще с каким-то подобным навязчивым намерением. Вы торопитесь и, кроме того, совершенно не заинтересованы в том, что вам предлагается. Как быть? Выгнать – не удобно... А время идет... Рекламный агент специально обучен, действует расчетливо, используя все ваши слабые стороны. Нужно как-то решить эту проблему.

У вас три цели:

1. Не потерять время.
2. Не выйти из себя.
3. Не поддаться на уговоры.

Предлагаем вам поиграть в эту игру в парах. Объединитесь, пожалуйста, в пары. Один из вас – рекламный агент, другой – сопротивляющийся клиент.

Стратегия агента: всеми способами пытаться "зацепить клиента", не давать ему возможность повторять один и тот же "заезженный отказ", пытаться тем или иным способом переиграть его.

Стратегия клиента: отвечать таким образом, чтобы в ответе прозвучало "да" человеку: "Вы очень любезны", "Вы так внимательны и добры", и "нет" делу: "Спасибо, но я в этом не заинтересован".

При попытках агента расширить каким-либо образом круг обсуждаемых проблем, чтобы все-таки навязать свою "игру" - применяется "принцип заезженной пластинки": что бы ни говорил человек, ему с неизменной вежливостью повторяется одна и та же фраза, например: "Спасибо, но меня это не интересует".

Если коротко, то схема поведения клиента может быть сведена к трем пунктам:

1. Что вам надо?
2. Спасибо, вы очень любезны.
3. "Заезженная пластинка".

Итак, попробуйте провести первый раунд этой игры.

Во втором раунде поменяйтесь местами: пусть клиент станет агентом и наоборот".

7 упражнение. "Внутренний голос"

Участники делятся на две команды. Одна команда сидит по кругу, другая – стоит вокруг сидящей команды.

Стоящий участник является "внутренним голосом" сидящего. Сидящие ведут между собой беседу. Стоящие слушают.

Затем тренер прерывает беседу и просит стоящих сказать по очереди, что на самом деле думает сидящий человек.

Перед началом игры дается *инструкция*: "Положи руки на плечи сидящего и попытайся прочувствовать того, чьим "внутренним голосом" ты будешь". Опрос ведется по очереди или выборочно. Затем игроки меняются местами. "Внутренний голос" становится "внешним". В конце игры каждый высказывается о том, насколько верным был его "внутренний голос".

8 упражнение. "Проталкивание в автобусе"

Все участники встают спиной друг к другу, а один участник должен протискиваться между ними, как в автобусе. Затем у него спрашивают, какое было к нему отношение, какие чувства испытывал..

9 упражнение. "Я – идеал".

(Реквизит: листы бумаги и ручки)

Инструкция: "Эта игра для углубления взаимопонимания с партнером, а также для лучшего понимания самого себя. Для начала, объединитесь, пожалуйста, в пары.

Сначала каждому участнику предлагается нарисовать свой автопортрет в любой манере (символической, сюрреалистической, карикатурной и т. п). Ничего страшного, если вы совсем не умеете рисовать. Рисуйте, как дети, лишь бы вы сами могли объяснить, что у вас изображено (в случае сложных символических рисунков, вы специально объясните партнеру, что к чему). Кроме себя надо изобразить все, что бы вы хотели видеть рядом с собой. Это могут быть дети, животные, деревья, дома, звезды и т.п.

После того, как автопортрет будет готов, переверните листок на другую сторону и изобразите там "Я-идеал", то есть такого себя, каким бы вы хотели быть в идеале и что бы вас там окружало, (на листках надо специально отметить, где "Я-реальное", а где "Я-идеал").

Обменяйтесь, пожалуйста листками. Теперь задание каждому: рассмотрите внимательно оба рисунка вашего партнера. Затем по очереди рассказывайте друг другу, как бы вы себя чувствовали, если бы оказались на месте автора внутри этих рисунков. Рассказ ведется от первого лица. Нужно постараться выразить максимально подробно все свои мысли, чувства, впечатления, возникающие у вас при проникновении в мир рисунков партнера. Пожалуйста, начали".

После того, как рассказ выслушан, рисунок возвращается его автору, и тут уже сам автор должен рассказать от своего лица, что он вложил в эти рисунки, что чувствовал и что имел в виду

В заключение игры партнеры дарят друг другу рисунки, а идеалы оставляют у себя в душе.

10 упражнение. "Мои сильные стороны"

Инструкция: "Все садятся в круг. Каждый член группы в течение 2 минут должен рассказать о своих сильных сторонах; о том, что он любит, ценит и принимает в себе; о том, что дает ему чувство внутренней уверенности и доверия к себе в разных ситуациях.

Важно, чтобы говорящий не "брал в кавычки" свои слова, не умалял своих достоинств, не критиковал себя, не говорил о своих ошибках и недостатках.

Это упражнение направлено и на умение мыслить о себе в положительном ключе".

Если человек говорит о себе меньше 2 минут, оставшееся время все равно принадлежит ему. Это значит, что остальные члены группы остаются только слушателями, не могут высказаться, уточнять детали, просить доказательств или разъяснений. Может быть, значительная часть этого времени пройдет в молчании.

Ведущий может, если он почувствует в этом смысл, спросить молчащего: "А еще какие-нибудь свои сильные стороны ты не мог бы назвать?" По истечении 2 минут начинает высказываться следующий член группы, сидящий справа от предыдущего выступающего, и так, пока не выскажутся все по очереди.

Рефлексия занятия, обратная связь.

Упражнение «Мне сегодня понравилось...»

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №5

Тема: Межличностные конфликты

Цель: Систематизировать и расширить знания студентов о конфликтах, причинах и факторах, об управлении конфликтом.

Межличностные конфликты относятся к самым распространенным. Они охватывают практически все сферы человеческих отношений.

Управление межличностными конфликтами можно рассматривать в двух аспектах – внутреннем и внешнем.

Внутренний аспект предполагает применение технологий эффективного общения и рационального поведения в конфликте.

Внешний аспект отражает управленческую деятельность субъекта по отношению к конкретному конфликту.

Сферы межличностных конфликтов: коллектив (организация), семья, общество (учреждения социальной сферы, государственные учреждения, улица, общественный транспорт и т. п.).

Причины и факторы межличностных конфликтов по В. Линкольну:

- информационные факторы – неприемлимость информации для одной из сторон;
- поведенческие факторы – неуместность, грубость, бестактность и т.п.;
- факторы отношений – неудовлетворенность от взаимодействия между сторонами;
- ценностные факторы – противоположность принципов поведения;
- структурные факторы – относительно стабильные объективные обстоятельства, которые трудно поддаются изменению.

Существуют следующие этапы управления межличностными конфликтами:

- Прогнозирование конфликта
- Предупреждение конфликта
- Регулирование конфликта
- Разрешение конфликта.

1 упражнение.

Тренер пишет на доске или листе бумаги слово КОНФЛИКТ. Предлагает группе по одному перечислить слова, приходящие в голову при мыслях о конфликте – такие как, например, "боль, борьба, энергия, изменение".

Когда больше идей нет или лист бумаги заполнен полностью, тренер просматривает вместе с группой составленный список слов.

Далее берется два маркера разного цвета (либо используются знаки "+" и "-").

Обращение к группе: "Какие слова являются положительными, какие отрицательными, какие нейтральные?" Возможно, в группе возникнут разногласия, (которые нет необходимости разрешать), по определению отдельных слов в ту или иную категорию.

2 упражнение.

Инструкция:

"Представьте линию, проведенную из одного угла комнаты в противоположный угол. Выстройтесь на этой воображаемой линии следующей образом. Если вы считаете, что конфликт – это всегда плохо, займите место в правом углу. Если вы считаете, что и то и другое, то встаньте по середине линии либо ближе к одному или другому краю. Выберите себе место на линии, которое покажет ваше отношение к конфликту".

Когда все выбрали свое место, тренер спрашивает: "Кто-нибудь хочет объяснить, почему он выбрал именно данное место на линии?"

После высказываний участников тренер продолжает: "Сойдите с линии, потому что я хочу провести другую. Когда вы думаете, что вам предстоит вступить в конфликт, вы сразу же приступаете к действиям или пытаетесь уйти, спрятаться от конфликта? Или вы просто ждете и ничего не делаете настолько долго, насколько это возможно? А возможно, вы не всегда поступаете одинаково, но какова ваша наиболее типичная реакция?"

Если вы сразу действуете - займите место в правом углу, если стараетесь уйти от конфликта - идите в левый угол. Если выжидаете – станьте посередине. Еще раз напоминаю, вы можете выбрать любое место на линии".

Снова предложите объяснить их выбор.

В конце упражнения: "Если вы желаете по-другому реагировать на конфликт, пожалуйста, займите место, где бы вы хотели быть". Дается время на перестановку. В конце упражнения обсуждение.

3 упражнение. Работа в парах, один партнер А, другой В.

А – швейцар в здании, куда В крайне необходимо войти.

В дается четыре минуты, чтобы попытаться убедить А пропустить его.

Затем тренер определяет, кто смог пройти, а кто оказался в ситуации все возрастающей перепалки.

Для тех, кто прошел, он смог это сделать:

- 1) с помощью обмана или подкупа;
- 2) честным путем;
- 3) пытаясь войти в доверие службы охраны.

Какие проблемы могут вам доставить обман и подкуп? Кто-нибудь подружиться с А, стараясь проникнуть в здание?

В конце упражнения обсуждение.

4 упражнение. Написать слова ВЛАСТЬ и СИЛА ДУХА вверху двух колонок на доске или больших листах ватмана. Попросить всю группу называть по одному слова, которые, по их мнению, можно записать в ту или иную колонку. Давать объяснения предлагаемым словам не надо. Когда идеи исчерпаны или вся бумага исписана, просмотреть список вместе с группой. Спросить группу, в чем различия между двумя концепциями. Использовать список для аргументирования вывода, что у всех у нас есть личная сила (сила духа), и мы можем ее использовать в положительном или отрицательном ключе по отношению к другим людям. Мы лично ответственны за ее правильное использование.

5 упражнение. Взять несколько листов газеты, ровно столько, сколько необходимо для того, чтобы все вместе могли на них стать.

Инструкция: "Когда я скажу: "Начали!", все должны находиться на газете, но не на голом полу (нельзя также использовать предметы мебели) – это единственное условие, которое я даю".

Команда: "Начали!"

Затем нужно уменьшить газету наполовину, и снова дать команду "Начали!". Уменьшить газету еще раз наполовину и вновь команда "Начали!".

Возможно, участники разорвали газету на несколько частей. Оставить один кусок газеты, достаточный для того, чтобы все могли лишь коснуться, но не устоять на нем (возможно, на этом этапе придется взять новый кусок), затем скомандовать "Начали!"

Группа может находить разные решения на каждом этапе. Как правило, после первой команды все стоят на газете. После второй все стоят на ней на одной ноге. После третьей – или у них получается то же самое, поддерживая друг друга, или участники разрывают газету на мелкие части и каждый стоит на одной из них. После четвертой команды задание все еще выполнимо, если каждый удержится на носках, и подпрыгивая в воздухе. Но нужно, чтобы группа работала самостоятельно, не давая советов!

В конце упражнения обсуждение. Обратит внимание участников, что решить задачу можно, объединив свои усилия.

6 упражнение. Группу разбить на пары. Попросить каждую пару, чтобы партнеры рассказали друг другу, что они сделали на этой неделе такое, чем они гордятся. Каждому дать по минуте. Когда оба закончили говорить, попросить их поделиться тем, что вызывает у них конфликт (большой или малый) на данный момент (две минуты на каждого). Затем спросить, хочет ли кто-нибудь из группы рассказать о конфликте, о котором они говорили (не о конфликте их партнера, а о своем), с тем, чтобы группа могла поработать над ним. Выбрать того, кто искренне хотел бы вместе с группой с его/ее проблему.

Если предлагается три – четыре проблемы, тренер может выбрать ту, которая кажется наиболее интересной для остальной части группы.

7 упражнение. Член группы добровольно предлагает свою проблему для обсуждения. Объяснить группе: "Эта проблема принадлежит Сергею и никто, кроме него самого, не может ее решить. Сейчас мы проведем упражнение, чтобы помочь Сергею выработать различные шаги, которые он мог бы предпринять, но только он может решить, какой вариант выбрать".

Этап 1. "В чем заключается проблема?" Попросить Сергея рассказать группе своими словами, в чем заключается проблема. Если необходимо, задать ему вопросы, чтобы выяснить детали. Затем члены группы также могут задать вопросы, но чтобы прояснить ситуацию.

Этап 2. Возможные варианты. Напомнить группе о технике мозгового штурма – предлагается все, смешное и серьезное; предложения не обсуждаются и не критикуются. Предложения, выработанные путем мозгового штурма, должны касаться того, что Сергей мог бы сделать, Записать тезисно каждое предложение на доске или стенде.

Этап 3. *Выбор.* Предложить Сергею просмотреть список и выбрать два или три предложенные варианта, которые он считает возможным попробовать. (При желании он может попросить автора идеи дать пояснения). Когда Сергей выбрал два варианта, попросить его назвать одну причину, почему каждый из них может быть полезным, и одну проблему, которую вариант может повлечь за собой.

Этап 4. Трудности. По каждому из предложений в последовательности попросить группу методом мозгового штурма разработать пути преодоления трудностей, о которых сказал Сергей.

Этап 5. Решение. Спросить Сергея, чувствует ли он, что сможет попытаться воспользоваться выбранными им одним или двумя предложениями; если да, пусть скажет группе, когда планирует это сделать. В конце упражнения обсуждение.

8 упражнение. Попросить группу разбиться на пары, занять места, сидя напротив друг друга, и решить, кто будет А, а кто В в каждой паре. Предложить каждому участнику выбрать для обсуждения тему, которая их интересует.

Упражнение состоит из трех этапов; и между каждым этапом просить группу прокомментировать, например, "Было ли это приятно или наоборот", "Было ли трудно кому-нибудь говорить", "По каким признакам можно определить, что вас слушают (или не слушают)", (время, указанное ниже, не включает в себя комментарии).

1) Предложить партнерам одновременно говорить на свою тему (45 секунд).

2) Попросить всех А говорить, о чем они хотели рассказать, в то время как все В делают что-нибудь (кроме разговоров и покидания своего места), демонстрируя, что это их абсолютно не интересует (1 мин.).

3) То же самое, но теперь В говорят, А не слушают (1 мин.).

4) Предложите всем А говорить снова (они могут сменить тему, если хотят). Теперь В делают все возможное, чтобы показать насколько им интересно, но молча (2 мин.).

5) То же самое, только А и В меняются ролями (2 мин.). Обсуждение.

9 упражнение. Участники разбиваются на пары. Тренер читает пять незаконченных предложений. После каждого предложения А должны повторить и закончить его. (Затем наступит очередь всех В).

Попросить их сказать только одну или две фразы и не переходить к разговорам, а ждать следующего предложения. Тренер читает каждое предложение.

1) "Что меня больше всего волнует— это..."

2) "Если я на самом деле думаю об этом, я чувствую..."

3) "Когда я задаю себе вопрос, что я могу сделать, я думаю..."

4) "Человек, с которым я могу об этом поговорить — это..."

5) "То, что дает мне надежду — это..."

Теперь предложить В обобщить то, что они услышали, чтобы их партнерам А стало ясно, поняли ли их.

По окончании попросите всех А поблагодарить партнеров, как хороших слушателей. Повторить полностью упражнение, где В говорят, А слушают. Напомните группе о соглашении о конфиденциальности.

Критерии оценки:

оценка «отлично» ставится, если студент:

1) Показывает глубокое и полное знание и понимание всего объема программного материала; полное понимание сущности рассматриваемых понятий, явлений и закономерностей, теорий, взаимосвязей;

2) Умеет составить полный и правильный ответ на основе изученного материала; выделять главные положения, самостоятельно подтверждать ответ конкретными примерами, фактами; самостоятельно и аргументировано делать анализ, обобщения,

выводы. Устанавливать межпредметные (на основе ранее приобретенных знаний) и внутрипредметные связи, творчески применять полученные знания в незнакомой ситуации. Последовательно, чётко, связно, обоснованно и безошибочно излагать учебный материал; давать ответ в логической последовательности с использованием принятой терминологии; делать собственные выводы; формулировать точное определение и истолкование основных понятий, законов, теорий; при ответе не повторять дословно текст учебника; излагать материал литературным языком; правильно и обстоятельно отвечать на дополнительные вопросы учителя. Самостоятельно и рационально использовать наглядные пособия, справочные материалы, учебник, дополнительную литературу, первоисточники; применять систему условных обозначений при ведении записей, сопровождающих ответ; использование для доказательства выводов из наблюдений и опытов;

3) Самостоятельно, уверенно и безошибочно применяет полученные знания в решении проблем на творческом уровне; допускает не более одного недочёта, который легко исправляет по требованию учителя; имеет необходимые навыки работы с приборами, чертежами, схемами и графиками, сопутствующими ответу; записи, сопровождающие ответ, соответствуют требованиям.

оценка «хорошо» ставится, если студент:

1) Показывает знания всего изученного программного материала. Дает полный и правильный ответ на основе изученных теорий; незначительные ошибки и недочёты при воспроизведении изученного материала, определения понятий дал неполные, небольшие неточности при использовании научных терминов или в выводах и обобщениях из наблюдений и опытов; материал излагает в определенной логической последовательности, при этом допускает одну негрубую ошибку или не более двух недочетов и может их исправить самостоятельно при требовании или при небольшой помощи преподавателя; в основном усвоил учебный материал; подтверждает ответ конкретными примерами; правильно отвечает на дополнительные вопросы учителя.

2) Умеет самостоятельно выделять главные положения в изученном материале; на основании фактов и примеров обобщать, делать выводы, устанавливать внутрипредметные связи. Применять полученные знания на практике в видоизменённой ситуации, соблюдать основные правила культуры устной речи и сопровождающей письменной, использовать научные термины;

3) Не обладает достаточным навыком работы со справочной литературой, учебником, первоисточниками (правильно ориентируется, но работает медленно). Допускает негрубые нарушения правил оформления письменных работ.

оценка «удовлетворительно» ставится, если студент:

1. Усвоил основное содержание учебного материала, имеет пробелы в усвоении материала, не препятствующие дальнейшему усвоению программного материала;

2. Материал излагает несистематизированно, фрагментарно, не всегда последовательно;

3. Показывает недостаточную сформированность отдельных знаний и умений; выводы и обобщения аргументирует слабо, допускает в них ошибки.

4. Допустил ошибки и неточности в использовании научной терминологии, определения понятий дал недостаточно четкие;

5. Не использовал в качестве доказательства выводы и обобщения из наблюдений, фактов, опытов или допустил ошибки при их изложении;

6. Испытывает затруднения в применении знаний, необходимых для решения задач различных типов, при объяснении конкретных явлений на основе теорий и законов, или в подтверждении конкретных примеров практического применения теорий;

7. Отвечает неполно на вопросы учителя (упуская и основное), или воспроизводит содержание текста учебника, но недостаточно понимает отдельные положения, имеющие важное значение в этом тексте;

8) обнаруживает недостаточное понимание отдельных положений при воспроизведении текста учебника (записей, первоисточников) или отвечает неполно на вопросы учителя, допуская одну-две грубые ошибки.

оценка «неудовлетворительно» ставится, если студент:

1. Не усвоил и не раскрыл основное содержание материала;
2. Не делает выводов и обобщений.
3. Не знает и не понимает значительную или основную часть программного материала в пределах поставленных вопросов;
4. Или имеет слабо сформированные и неполные знания и не умеет применять их к решению конкретных вопросов и задач по образцу;
5. Или при ответе (на один вопрос) допускает более двух грубых ошибок, которые не может исправить даже при помощи учителя.

ГЛОССАРИЙ ОСНОВНЫХ ТЕРМИНОВ И ОПРЕДЕЛЕНИЙ, ИЗУЧАЕМЫХ В ДИСЦИПЛИНЕ «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»

Аттракция	(от лат. <i>attrahere</i> – привлекать, притягивать), форма восприятия одного человека другим, основанная на устойчивом положительном отношении к человеку.
Барьер психологический	психическое состояние, проявляемое как неадекватная пассивность, препятствующая выполнению тех или иных действий, – внутреннее препятствие психологической природы: нежелание, боязнь, неуверенность и пр.
Беседа	способ межличностной коммуникации и основа хороших межличностных отношений.
Внутриличностный конфликт	один из психологических конфликтов, который разыгрывается во внутреннем мире человека
Внушение	неосознанное влияние одного человека на другого, вызывающее определенные изменения в его психологии и поведении.
Групповое межличностное общение	связано с непосредственными контактами людей в различных группах.
Диалогическое общение	(от гр. <i>dialogos</i> — разговор между двумя или несколькими лицами) является альтернативой императивному и манипулятивному типам межличностного общения. Оно основано на равноправии партнеров — участников общения и позволяет перейти от фиксированной установки на себе к установке на партнера и учету его интересов и возможностей (я говорю — ты слушаешь, и наоборот).
Деловой уровень общения	необходим людям, которые, в силу своей профессии, должны постоянно находиться на определенной дистанции. Кроме того, деловой уровень общения несет в себе не только деловитость, но и серьезность по отношению к своему собеседнику, поэтому такой уровень можно применять не только к своим партнерам, но и в личной, семейной
Духовный уровень общения	При таком общении человек наибольшим образом открывает собеседнику свою личность, свою душу. Именно в ходе общения на духовном уровне возникает полное открытие себя настоящего, что требует особых внутренних усилий.
Заражение	термин, обозначающий бессознательную передачу от человека к человеку каких-либо эмоций, состояний, побуждений
Игровой уровень общения.	общение проходит в немного игровой, неформальной, несерьезной форме. Такое общение чаще всего бывает между приятелями или друзьями.
Идентификация	(от позднелатинского <i>identifico</i> – отождествлять), является процессом интуитивного отождествления, сравнения субъектом самого себя с другим человеком (группой людей), в процессе межличностной перцепции
Избегание (бездействие) -	участник находится в ситуации конфликта, но без всяких активных действий с его разрешения
Императивное общение	(от лат. <i>imperatives</i> — повелительный, не допускающий выбора) — это, как правило, авторитарная (силовая) форма воздействия на партнера по общению. Его основной целью является подчинение одним из партнеров другого, достижение контроля над его поведением, мыслями, а также принуждение к определенным действиям и решениям.

Интерактивная сторона общения	заключается в обмене не только информацией, но еще и действиями. Вступая в контакт, собеседники узнают друг друга и находят точки соприкосновения, организуют совместную деятельность.
Каузальная атрибуция	(англ. attribute – приписывать, наделять + лат. causa - причина) - приписывание другим людям определенных причин поведения, хотя на самом деле эти люди могут руководствоваться совсем другими побуждениями и мотивами
Коммуникативные действия	Действия, сознательно ориентированные на их смысловое восприятие другими людьми
Коммуникация	имеет латинское происхождение и означает “общее”, “объединяющее”, “совместное”. В широком смысле термином “коммуникация” обозначают любую связь между людьми, все существующие способы социальных связей и взаимосвязей.
Компромисс	частичное удовлетворение интересов обеих сторон конфликта. Компромисс предполагает взаимные уступки в чем-то важном и принципиальном для каждой из сторон
Коммуникативная сторона общения	состоит в обмене информацией между людьми. Понимание человека человеком связано с установлением и сохранением коммуникации
Конвенциональный уровень общения	характеризуется проявлением интереса к личности собеседника, открытостью, готовностью встать на его место, демонстрацией высокой культуры общения
Контакт	(от лат. contactus - соприкосновение) предполагает двустороннюю связь между общающимися
Контрсуггестия	(англ. contrasuggestibility) — способность противостоять прямому внушению и заражению чужими чувствами и мыслями, критически оценивая те и др. Снижена в толпе и в состоянии гипноза
Конфликт	наиболее острый, категоричный, эмоциональный способ разрешения противоречий в интересах, целях, взглядах, возникающий в процессе социального взаимодействия, заключающийся в противодействии участников этого взаимодействия и обычно сопровождающийся негативными эмоциями, выходящий за рамки правил и норм. Конфликты являются движущей силой развития при их мирном, конструктивном решении.
Конфликтная ситуация	ситуация, объективно содержащая явные предпосылки для конфликта, провоцирующая враждебные действия, конфликт.
Макроуровень	человек общается с другими людьми в соответствии со сложившимися обстоятельствами, традициями, обычаями
Манипулятивное общение	(от лат. manipuler — производить ма- нипуляции сходно с императивным. Его основной целью является также оказание воздействия на партнера по общению, но при этом достижение намерений осуществляется скрытно, закамouflировано
Манипуляции	скрытое управление личностью, такое психологическое воздействие на человека, которое призвано обеспечить негласное получение манипулятором односторонних преимуществ, но так, чтобы у партнера сохранялась иллюзия самостоятельности принятых решений
Массовое общение	все множество связей и контактов незнакомых людей в обществе, в том числе и общение через средства массовой информации.
Мезауровень	предполагает общение в пределах содержательной темы, конкретного предмета разговора, который может быть единичным актом или носить многоцелевой характер

Микроуровень	несет элемент содержания и выражается в определенных показателях, которые характерны и для других уровней: вопрос — ответ, рукопожатие и приветствие, мимика и т.д. это акт контакта: вопрос - ответ
Мораль	(от фр. morale, от лат. moralis — нравственный) — это система этических норм, ценностей, которые признаны и приняты людьми. В самых различных сферах человеческого взаимодействия именно мораль является наиважнейшим способом регулирования человеческого поведения и отношений.
Общение	процесс взаимосвязи и взаимодействия людей. В общении они передают друг другу разнообразную информацию; обмениваются мнениями, суждениями, знаниями, убеждениями, идеями, результатами своей деятельности; заявляют о своих потребностях, интересах, целях; приобретают практические умения и навыки; усваивают нравственные принципы и правила этикета, обычаи, обряды, традиции; ведут поиски путей и мер преодоления возникающих трудностей и проблем; принимают коллективные решения.
Паралингвистическая характеристика (просодика)	общее название таких ритмико-интонационных сторон речи, как высота, громкость голосового тона, тембр голоса, сила удара.
Перцептивная сторона общения	процесс восприятия, познания и понимания людьми друг друга с последующим установлением на этой основе определенных межличностных отношений.
Подражание	осознанное или бессознательное поведение человека, направленное на воспроизведение поступков и действий других людей.
Примитивный уровень общения.	В этом случае человек не может или не хочет настроить себя на контакт, его не волнует, как его собеседник будет воспринимать его, и насколько приятно и правильно он разговаривает
Приспособление	это такой способ поведения участника конфликта, при котором он готов поступиться своими интересами и уступить другому человеку ради того, чтобы избежать противостояния.
Проксемика,	дисциплина, изучающая взаимное расположение и позы собеседников.
Рефлексия	механизм социальной перцепции, позволяющий человеку во время общения, познавать самого себя, исходя из самооценки своего поведения.
Роль	нормативно одобряемый образец поведения, ожидаемый окружающими от каждого, кто занимает данную социальную позицию (по возрастным или половым характеристикам, роду занятий или сложившимся взаимоотношениям и др.).
Симпатия	(от греч. Sympatheia – влечение, внутреннее расположение) это устойчивое, положительное, эмоциональное отношение человека к другим людям или к группам людей, проявляющееся в доброжелательности, приветливости, оказанию внимания, восхищении.
Соревнование	вид поведения в конфликте, в котором человек стремится добиться удовлетворения своих интересов в ущерб интересам другого.
Сотрудничество	(проблемно-решающая стратегия) предполагает поиск такого решения, которое удовлетворяло бы обе стороны.
Социальный конфликт	представляет собой противоречия в системе отношений людей (групп), которые характеризуются усилением противоположных

	интересов, тенденций социальных сообществ и индивидов. Разновидностью социальных конфликтов считаются конфликты трудовые и социально-трудовые, т.е. в сфере трудовой деятельности. Это большая группа конфликтов, который возникают очень часто в виде забастовок, пикетов, выступлений больших групп работников
Стереотипизация -	от стереотип, буквально «твердый отпечаток») – использование наборов утверждений для классификации или определения рассматриваемого индивида на их основании, восприятие и оценка другого человека путем распространения на него представлений о какой-л. социальной группе, подведение его под определенный социальный стереотип
Стиль общения	предрасположенность к определенному общению, направленность, готовность к нему, которая проявляется в том, как человек склонен подходить к большинству ситуаций
Стратегия в конфликте	ориентация человека (группы) по отношению к конфликту, установка на определенные формы поведения в ситуации конфликта.
Стресс	явление, связанное с психикой человека, с нервным психологическим или физическим напряжением и приводящее к потере здоровья и даже смертельному исходу.
Тактика	(от греч. Tasso - «выстраивает войска») - это совокупность приемов воздействия на оппонента, средств реализации стратегии.
Эмпатия	способ понимания другого человека, основанный не на реальном восприятии проблем другого человека, а на стремлении эмоциональной поддержки объекта восприятия. Эмпатия – это аффективное “понимание”, основанное на чувствах и эмоциях субъекта перцепции
Экстралингвистическая система	включение в речь пауз, а также различного рода психофизиологические проявления человека: плач, кашель, смех, вздохи и т. д.
Этика	(от лат. ethica, от греч. ethos — обычай, характер) — учение о морали как одной из форм общественного сознания, ее сущности, законах ее исторического развития и роли в общественной жизни, а также система норм нрав- ственного поведения человека или группы.
Этикет	(от фр. etiquette — установленный порядок поведе- ния) — слово французского происхождения, означающее манеру поведения. Этикет предписывает нормы поведения на улице, в общественном транспорте, в гостях, в театре, на деловых и дипло- матических приемах, на работе (деловой этикет).