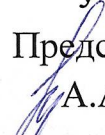


МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Астраханский государственный университет имени В.Н.
Татищева»
(Астраханский государственный университет им. В.Н. Татищева)

СОГЛАСОВАНО
Руководитель ОПОП
 Т.Ю. Фисенко
«23 » ноября 2023 г.

УТВЕРЖДАЮ
Председатель МО
 А.А. Шапочкина
протокол заседания ЦК (МО) № 4
от «23» ноября 2023 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
учебной дисциплины
Психология общения

Составитель	Гужвина К.А., преподаватель социально – экономических дисциплин
Наименование специальности	08.01.30 Электромонтажник слаботочных систем
Профиль подготовки	Технологический
Квалификация выпускника	электромонтажник
Форма обучения	очная
Год приема (курс)	2024 год

Астрахань, 2023 г.

СОДЕРЖАНИЕ

- 1. Общие положения**
- 2. Результаты освоения учебного предмета (учебной дисциплины), подлежащие проверке**
- 3. Распределение оценивания результатов обучения по видам контроля**
- 4. Контрольные задания для оценки результатов освоения учебного предмета (учебной дисциплины)**

1. Общие положения

Фонд оценочных средств (далее - ФОС) предназначен для контроля и оценки результатов освоения обучающимися учебной дисциплины: Психология общения

ФОС включают контрольные материалы для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, разработанные в соответствии с требованиями ФГОС СПО и содержанием рабочей программы учебного предмета (учебной дисциплины).

2. Результаты освоения учебного предмета (учебной дисциплины), подлежащие проверке

Код компетенции	Планируемые результаты освоения учебного предмета (учебной дисциплины)		
	Практический опыт	Умения	Знания
ОК 1-5	взаимодейств ия с окружающими с учетом индивидуальных особенностей личности, применения навыков успешного общения в рамках межличностной и деловой коммуникации, использования вербальных и невербальных средств общения в зависимости от целей общения, использования техник и приемов, направленных на продуктивное взаимодействие в общении, применения основных правил поведения в конфликтных ситуациях, демонстрации конструктивных моделей поведения для разрешения конфликта.	- 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 приёмы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; - этические принципы общения; - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

3. Распределение оценивания результатов обучения по видам контроля

Наименование элемента практического опыта (только для учебной дисциплины), умений или знаний	Наименование оценочного средства текущего контроля и промежуточной аттестации	
	Текущий контроль	Промежуточная аттестация
ПО 1. взаимодействия с окружающими с учетом индивидуальных особенностей личности, применения навыков успешного общения в рамках межличностной и деловой коммуникации, использования вербальных и невербальных средств общения в зависимости от целей общения, использования техник и приемов, направленных на продуктивное взаимодействие в общении, применения основных правил поведения в конфликтных ситуациях, демонстрации конструктивных моделей поведения для разрешения конфликта.	Ролевая игра, тренинг, письменный опрос, устный опрос, решение ситуационных задач, тестирование	дифференцированный зачет
У 1. - применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;		
У 2. - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.		
З 1. - взаимосвязь общения и деятельности;		
З 2. - цели, функции, виды и уровни общения;		
З 3. - роли и ролевые ожидания в общении;		
З 4. - виды социальных взаимодействий;		
З 5. - механизмы взаимопонимания в общении;		
З 6. - техники и приёмы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;		
З 7. - этические принципы общения;		
З 8. - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.		

4.Контрольные задания для оценки результатов освоения учебного предмета (учебной дисциплины)

4.1. Контрольные задания для текущего контроля

Введение. Психология как наука

Задание 1. Задачи, которые решает психология как наука, обусловили возникновение и развитие ее конкретных отраслей. Перечислите основные из них и дайте им краткую характеристику.

Задание 2. Выделяют 4 основных этапа развития психологии. Уточните их последовательность и охарактеризуйте каждый из них.

№ этапа	Описание
	психология как наука о поведении
	психология как наука о сознании
	психология как наука о душе
	психология как наука, изучающая факты, закономерности и механизмы психики

Задание 3. Существуют различные подходы к классификации методов психологии. Знакомясь с данными подходами, организуйте информацию в виде таблицы, содержащей следующие необходимые компоненты:

Автор классификации	Классификационные группы методов	Название метода и его краткая характеристика

Задание 4. Как и наблюдение, эксперимент считается основным исследовательским методом. Необходимость в использовании эксперимента возникает тогда, когда задачи психологического исследования требуют создания ситуации, которая либо не может возникнуть при обычном ходе событий, либо ожидать ее пришлось бы неопределенно долго. Найдите определения понятий «эксперимент» и «наблюдение», проведите сравнительный анализ данных исследовательских методов, оформите данные в таблицу.

Наблюдение	Эксперимент

Задание 5. Перечислите 6 функций психологии и приведите пример к каждой.

Задание 6. Джон Локк выдвинул идею опытного происхождения психики, сознания. Назовите выдвинутые им 2 источника такого опыта.

Задание 7. Напишите микросочинения или эссе на темы:

«Познавательные процессы и их роль в формировании умственного труда

будущего специалиста»;

«Психология в деятельности современного профессионала»;
«Психологическая компетентность – условие личностного и профессионального развития специалиста».

ТЕСТ ОСОБЕННОСТИ ПСИХОЛОГИИ КАК НАУКИ

1. Психология как самостоятельная наука оформилась в:
 - а) XVIII в.;
 - б) XIX в.;
 - в) XXI в.;
 - г) в начале XX в.
2. Признание психологии как самостоятельной науки было связано с:
 - а) выходом трактата Аристотеля «О душе»;
 - б) развитием метода интроспекции;
 - в) созданием специальных научно-исследовательских учреждений;
 - г) развитием метода наблюдения.
3. Психология как наука о душе была определена:
 - а) более 3-х тыс. лет назад;
 - б) более 2-х тыс. лет назад;
 - в) в XVI в.;
 - г) в XVII в.
4. Психология как наука о сознании стала развиваться:
 - а) в XV в.;
 - б) в XVI в.;
 - в) в XVII в.;
 - г) в XVIII в.
5. Психология как наука о поведении возникла:
 - а) в XVII в.;
 - б) в XVIII в.;
 - в) в XIX в.;
 - г) в XX в.
6. Психическое отражение:
 - а) является точной копией окружающей действительности;
 - б) носит избирательный характер;
 - в) представляет фотографию воздействующей окружающей среды;
 - г) не зависит от условий окружающей среды.
7. По К.Юнгу, та часть психики человека, которая отражает внешнюю по отношению к организму реальность, называется:
 - а) экзопсихикой;
 - б) эндопсихикой;
 - в) интеропсихикой;
 - г) экстраверсией.
8. Особенности развития психики в онтогенезе изучает психология:
 - а) медицинская;
 - б) общая;
 - в) социальная;

г) возрастная.

9. Как называется принцип, требующий рассматривать (изучать, исследовать) психические явления в постоянном движении, изменении:

- а) принцип детерминизма;
- б) принцип развития;
- в) принцип объективности;
- г) принцип всесторонности.

10. Активное вмешательство исследователя в деятельность испытуемого с целью создания условий для выявления и установления психологического факта, называется:

- а) беседой;
- б) анализом продуктов деятельности;
- в) экспериментом;
- г) контент-анализом.

11. Высшая форма психического отражения, свойственная только человеку, интегрирующая все другие формы отражения, называется:

- а) эмоцией;
- б) рефлексией;
- в) сознанием;
- г) волей.

12. Краткое стандартизованное психологическое испытание, в результате которого делается попытка оценить тот или иной психологический процесс или личность в целом, - это:

- а) наблюдение;
- б) эксперимент;
- в) тестирование;
- г) самонаблюдение.

РАЗДЕЛ 1. ПСИХОЛОГИЯ ЛИЧНОСТИ

Тема 1.1 Понятие о личности. Определение понятия «личность».

Индивид, индивидуальность, личность: соотношение объема и содержания данных понятий. Структура личности.

Задание. Работа малыми группами

Задание студентам:

«Вам дается 5–6 минут на изучение информации данных кейсов. Ваша задача: воспользовавшись предложенной справочной информацией, обсудить в группе поставленный перед вами вопрос, затем представить свои рассуждения всей группе».

Преподаватель может при необходимости консультировать студентов.

По истечении времени представитель каждой группы с места зачитывает задание и представляет ответ. Другие студенты могут дополнять ответ.

Содержимое «кейса» для работы в малых группах

Кейс

Информация

Люди отличаются друг от друга рядом психологических характеристик. Эти различия вызваны как неодинаковыми условиями жизни, так и несходными генотипами. Современная наука рассматривает личность как единое целое, в котором биологическое неотделимо от социального. На развитие личности влияют три генеральных фактора:

- наследственность;
- среда;
- воспитание.

Установлено, что даже при одинаковом воспитании дети будут отличаться друг от друга в силу своих наследственных особенностей. Ряд исследований показал, что при одинаковых условиях воспитания в приемных семьях, интеллект детей, в определенной степени, зависел от интеллекта их кровных матерей.

Конечный результат, однако, не предопределен генами. Известно, что дети, усыновленные в благополучные семьи, по уровню интеллектуального развития оказываются близки к своим приемным родителям и могут значительно превосходить биологических.

Таким образом, даже при высоком уровне наследуемости психологического признака генотип не предопределяет его конечные значения. От генотипа зависит, как ребенок будет развиваться в данных условиях среды.

Генетические различия, как правило, сильнее проявляются во взрослом возрасте.

Вопросы для подготовки сообщения

- 1) От каких факторов зависит развитие личности?
- 2) Изобразите схему на доске. Подпишите, что означают линии.
- 3) Какова роль наследственности как фактора развития личности?

Ситуация для анализа

...Когда Миша был маленький и только учился ходить, мама долго не отпускала его. Она все время держала Сыночка за руку, боясь, что он упадет. Мама кормила Мишу с ложечки: «Сам испачкается, стол измажет, вся каша будет на полу... Останется голодным... Вдруг подавится...» - говорила она.

Миша рос, но так и не научился плавать (вдруг простудится или захлебнется), кататься на велосипеде (вдруг упадет и расшибется), не приобрел друзей (вдруг свяжется с «плохой» компанией).

Такой стиль воспитания называется «гиперопека».

Вопросы для подготовки сообщения

- 1) Что такое воспитание?
- 2) Опираясь на данную вам схему, объясните, каким образом было нарушено действие факторов развития личности?
- 3) Предположите, какими характеристиками будет обладать личность из приведенного примера?

Синквейн – прием, позволяющий в нескольких словах изложить учебный материал на определенную тему.

На доске вывешивается плакат с правилами, преподаватель устно напоминает их:

1. В первой строке одним словом обозначается тема (именем существительным).
2. Вторая строка – описание темы двумя словами (прилагательные).
3. Третья строка – описание действия в рамках этой темы тремя словами (глаголы, причастия).
4. Четвертая строка – фраза из четырех слов, выражающая отношение к теме (разные части речи).
5. Пятая строка – одно слово, синоним темы.

По истечении отведенного времени студентам предлагается зачитать свои синквейны.

Тема 1.2. Формирование личности.

Теоретические вопросы

1. Дайте понятие личности.
2. В чём заключается концепция человека, разработанная Зигмундом Фрейдом?
3. Что означает понятия - «Оно» (ид), «Я» (эго) и «Сверх -Я» (супер-эго)?
4. Опишите позицию Карла Юнга. Идея психической энергии, саморегуляции, компенсации. Экстраверсия и интроверсия.
5. В чём выражается понятие самооценки как проявление цельности личности?
6. В чём выражались взгляды Эриксона, Пека и Рейхарда?

Задание 1

Исходя из собственного жизненного опыта, определите, какие из перечисленных качеств личности в наибольшей мере способствуют продвижению вверх, деловой карьере:

Воля. Честность. Темперамент. Интеллект. Внешний вид. Коммуникабельность. Хитрость. Физическая сила. Целеустремленность. Цинизм. Способность рисковать. Вежливость.

Задание 2

Проведите самостоятельное исследование на тему «Влияние опыта социализации родителей на воспитание детей». Расспросите родителей об их детстве, выясните, как их воспитывали, какие методы наказания к ним применялись, чему и как учили их родители.

Сравните методы воспитания, которые применялись к вашим родителям, с теми методами, которые применяются к вам.

Передается ли опыт социализации из поколения в поколение? Какие изменения происходят со временем и чем они объясняются?

Задание 3

В романе «Собачье сердце» М. Булгаков описывает процесс превращения собаки в человека, сначала физический — через операцию на

мозге, а затем социальный, названный очеловечиванием. Мы назвали бы его социализацией.

Вспомните роман и определите, в чем состояла эта социализация, как усваивались культурные нормы поведения, как усваивались социальные нормы?

Почему первая — медицинская — оказалась успешной, а вторая — социальная — полным провалом? А может быть, и не провалом?

Шариков хорошо аргументирует свою речь, знает о правах человека (гомункула), кровнородственных отношениях, паспорте и прописке и о многом другом. О чем именно?

Теоретические вопросы

1. Проблема возрастной периодизации в трудах отечественных психологов (А.Н. Леонтьева, Л.С. Выготского, Д.И. Фельдштейна, П.П. Блонского, М.И. Лисиной, Г.С. Костюка и др.).

2. Основные критерии возрастной периодизации Д.Б. Эльконина.

3. Периодизация психического развития личности по Д.Б. Эльконину.

Задание Заполните таблицу

Возрастной этап	Признаки возрастного этапа	Социальная ситуация развития	Характеристика ведущей деятельности	Кризисные проявления
Основные новообразования	Характеристика познавательной, эмоциональной и мотивационной сфер развития	Особенности поведения и ведущие направленности жизнедеятельности.		

Тест

1. Под социализацией понимается:

а) система социальных отношений, положительно влияющая на жизнедеятельность;

б) адаптация человека к сложившимся социальным отношениям;

в) изменение системы социальных ценностей, действующих в обществе;

г) включение индивида в социальные отношения, усваивая социальный опыт.

2. Социализация – это процесс:

а) непрерывный; б) эпизодический; в) фрагментарный; г) дискретный.

3. Социализированность – это:

а) способность человека вращаться в социальные отношения;

б) сформированность черт, задаваемых статусом и требуемых данным обществом;

в) наличие своего личного мнения по различным вопросам;

г) открытость человека к влиянию различных социальных и политических идей.

4. Процесс усвоения социальных норм, ценностей, типичных форм поведения называется:

а) цивилизацией; б) развитием; в) социализацией; г) активностью.

5. К мегафакторам социализации относятся:

а) планета, город, село; б) космос, планета, мир;

в) общество, этнос, страна; г) мир, страна, этнос.

6. Влияние больших групп людей на формирование личности называется:

а) воспитанием; б) макрофактором; в) микрофактором;

г) мегафактором; д) мезофактором.

7. К макрофакторам социализации относятся:

а) страна, этнос, общество;

б) группа сверстников, страна, государство;

в) село, средства массовой коммуникации;

г) семья, воспитательные организации.

8. К микрофакторам социализации относятся:

а) город, общество, планета; б) общество, государство, семья;

в) семья, сверстники, воспитательные организации; г) мир, государство.

9. В структуру микросреды развития личности входят:

а) неформальные объединения, компании; б) культура общества и региона;

в) семья и родственники; г) коллектив класса, школы;

д) средства массовой коммуникации.

10. Процесс целенаправленного влияния, с целью которого выступает накопление у ребенка необходимого для жизни в обществе социального опыта и формирования у него принимаемой обществом системы ценностей, называется:

а) обучением; б) образованием; в) социализацией;

г) воспитанием; д) развитием личности.

11. Ребенком является лицо в возрасте до ___ лет:

а) 14; б) 12; в) 18; г) 16.

12. Механизм социализации личности, проявляющийся в отождествлении индивидом себя с определенной группой или общностью, называется:

а) идентификацией; б) самопознанием;

в) коллективизмом; г) саморефлексией.

13. Семья, сверстники, врачи, учителя относятся к агентам:

а) первичной социализации; б) второстепенным;

в) основным; г) вторичной социализации.

14. Не передаются от родителей к детям качества:

а) способы мышления; б) черты характера; в) тип нервной системы и темперамент; г) цвет кожи, глаз; д) социальный опыт.

15. Личность – это совокупность:

а) индивидуальных и социальных; б) моральных, профессиональных качеств;

в) нравственных, морфологических качеств;

г) социальных и личностных качеств, определяющих его общественную сущность качеств; д) личностных и индивидуальных качеств.

16. Процесс непосредственного или опосредованного воздействия социальных объектов (субъектов) друг на друга, порождающий их взаимную обусловленность и связь – это:

а) воспитание; б) отношение; в) взаимодействие; г) влияние.

17. Переживание состояния удовлетворения от реального или мысленного контакта с другим человеком – это:

а) притяжение; б) симпатия; в) привязанность; г) привлекательность.

18. В процессе общения функционирует механизм социализации:

а) профессиональный; б) межличностный;

в) межнациональный; г) внутри личностный.

19. Конкретные группы, в которых личность приобщается к системам норм и ценностей, трансляторы социального опыта называются:

а) факторами социализации; б) группами социализации;

в) институтами социализации.

20. Уподобление, отождествление с чем-либо или с кем-либо, называется:

а) креативность; б) идентификация; в) научение.

21. Сопереживание, вчувствование, стремление эмоционально откликнуться на проблемы другого человека, называется:

а) идентификацией; б) эмпатией; в) рефлексией; г) экстраверсией.

22. Осознание индивидом того, как он воспринимается партнером по общению, называется:

а) рефлексией; б) эмпатией; в) идентификацией.

23. Восприятие, понимание и оценка людьми социальных объектов (других людей, самих себя, групп, социальных общностей и т. п.) лежат в основе:

а) профессионального развития; б) рефлексии;

в) социальной перцепции; г) воспитания.

Тест.

1. Установите правильную последовательность периодов онтогенеза, по Д.Б. Эльконину: 1) раннее детство 2) детство 3) отрочество

а) 1,2,3

б) 2,3,1

в) 3,2,1

г) 1,3,2

2. Что является центральными новообразованиями дошкольного возраста?

а) устойчивость внимание и потребность в достижении успеха;

б) соподчинение мотивов и самосознание;

в) избирательность восприятия и саморефлексия.

3. Что является центральным новообразованием ранней юности?
- a) чувство взрослости;
 - b) внутренний план действий;
 - c) профессиональное и личностное самоопределение.
4. Какова ведущая деятельность в подростковом возрасте?
- a) учебная деятельность;
 - b) общение со сверстниками;
 - c) трудовая деятельность.
5. Расстояние между уровнем актуального развития ребенка и уровнем возможного развития – это
- a) зона ближайшего развития
 - b) кризис развития
 - c) новообразование развития
 - d) зона актуального развития
6. С каких двух этапов состоит раннее детство?
- a) новорожденности, на котором развивается когнитивная сфера; раннего возраста, на котором происходит развитие мотивационно-потребностной сферы;
 - b) младенчества, на котором развивается мотивационно-потребностная сфера личности; раннего возраста, на котором преимущественно осуществляется освоение операционально-технической сфер;
 - c) младенчества – развитие мотивационной сферы; ранний возраст – развитие когнитивной сферы.
7. Социальные факторы развития ребенка включают в себя...
- a) социальную среду, обучение, социализацию;
 - b) социальную среду, обучение, социальный статус;
 - c) социальный статус, воспитание, адаптацию.
8. Стадия социализации, когда у человека появляется желание выделить себя среди других, критическое отношение к общественным нормам поведения, называется...
- a) первичной стадией;
 - b) стадией интеграции;
 - c) стадией индивидуализации.
9. Развитие предметной деятельности у ребенка происходит в...
- a) дошкольном периоде;
 - b) в периоде раннего детства;
 - c) в младшем школьном возрасте.
10. Ведущей деятельностью младшего школьного возраста является...
- a) игровая деятельность;
 - b) учебная;
 - c) трудовая.

Тема 2.1. Темперамент, его типы и свойства

Задание «Определение психологических особенностей типов темперамента»

В данном задании перечислены основные психологические особенности типов темперамента. Каждой психологической особенности соответствует определённая буква. Выберите последовательно 6 психологических особенностей каждого типа темперамента. В результате выполнения задания получится кодовое слово.

ХОЛЕРИК

1. Молчаливый, не любит болтать – **П**
2. Решителен, инициативен – **Э**
3. Склонен к подозрительности – **С**
4. Склонен к риску – **М**
5. Невыдержанный, вспыльчивый – **О**
6. Ровен в отношениях со всеми – **К**
7. Нетерпеливый – **Ц**
8. Мало подвижен – **А**
9. Резок в отношениях с людьми – **И**
10. Весел и жизнерадостен – **Х**
11. Склонен уходить в себя – **Е**
12. Обладает быстрой сбивчивой речью – **Я**

Кодовое слово _____

МЕЛАНХОЛИК

1. Неуравновешен, склонен к горячности – **М**
2. Стеснительный и застенчивый – **Т**
3. Не верит в свои силы – **Е**
4. Весел и жизнерадостен – **А**
5. Чрезмерно обидчив – **О**
6. Мало восприимчив к порицанию – **Н**
7. Мало активный, робкий – **Р**
8. Впечатлительный до слезливости – **И**
9. Склонен к риску – **С**
10. Не общительный – **Я**
11. Находчив в споре – **У**
12. Обладает громкой, быстрой речью – **П**

Кодовое слово _____

САНГВИНИК

1. Энергичный, деловитый – **П**
2. Молчаливый – **О**
3. Безропотный, покорный – **И**
4. С увлечением берётся за любое новое дело – **А**

5. Агрессивный забияка – Л
6. Вынослив и работоспособен – М
7. Весел и жизнерадостен – Я
8. Чрезмерно обидчив – Е
9. Обладает громкой, быстрой речью – Т
10. Быстро утомляется – Н
11. Общителен, отзывчив – Ъ
12. Мало подвижен – С

Кодовое слово _____

ФЛЕГМАТИК

1. Весел и жизнерадостен – Т
2. Спокойный, хладнокровный – У
3. Работает рывками – О
4. Склонен к риску – Р
5. Мало подвижен – М
6. Обладает выдержкой – Е
7. Болезненно чувствительный и ранимый – Я
8. Робкий – К
9. Ровен в отношениях со всеми – Н
10. Доводит начатое дело до конца – И
11. Агрессивный забияка – А
12. Осторожный и рассудительный – Е

Кодовое слово _____

Задание

В поликлинике у кабинета врача ожидают своей очереди пациенты. Медицинская сестра приглашает в кабинет врача пациента – участника боевых действий без очереди.

Пациент А., быстро вскочив со своего места, начинает громко, резко и даже грубо возмущаться действиями медсестры, вызывая конфликтную ситуацию.

Пациент Б., неторопливо подойдя к пациенту А., начинает его успокаивать, просит присесть, настойчиво предлагая разрешить конфликт.

Пациент В. сравнительно легко реагирует на эту ситуацию, при этом, воспринимая все происходящее с улыбкой и активно общаясь с другими больными, ожидающими прием врача, объясняет правомерность действий медицинской сестры.

Пациент Г., чувствуя неловкость данной ситуации, смущен, ни с кем из других людей не общается, тяжело переживает необходимость более длительного пребывания в поликлинике, на глазах слёзы.

Определите тип темперамента каждого пациента.

Задание

По психологическим признакам, приведенным ниже, определите, о каком типе темперамента идет речь в каждом случае:

— человек живой, подвижный, стремящийся к частой смене впечатлений, легче других приспосабливается к изменяющимся условиям жизни;

— человек медлительный, уравновешенный, с устойчивыми стремлениями и настроением, со слабым внешним выражением душевного состояния;

— человек быстрый, порывистый, способный отдаваться делу со страстью, но неуравновешенный, склонный к эмоциональным бурным вспышкам, резким сменам настроения;

— человек с повышенной эмоциональной чувствительностью, глубоко переживающий даже незначительные события, но внешне вяло реагирующий на окружающее.

Задание

1. Хладнокровие и невозмутимость больше всего необходимы
а) сотруднику правоохранительных органов, б) учителю, в) слесарю, г) повару.
2. Для интроверта больше всего подойдет работа
а) юриста, б) журналиста, в) парикмахера, г) корректора.
3. Руководить людьми труднее всего
а) сангвинику, б) холерику, в) флегматику, г) меланхолику.
4. Экстраверту лучше заниматься
а) научной деятельностью, б) конкретным практическим трудом, в) обслуживанием клиентов, г) вычислениями и расчетами.
5. Меланхолику не рекомендуется работать
а) терапевтом, б) хирургом, в) окулистом, г) рентгенологом.

Задание

Ответе на контрольные вопросы:

1. Каковы особенности проявления темперамента в профессиональной деятельности?
2. Почему так важно учитывать особенности темперамента при выборе профессии?
3. Какие разновидности темперамента вы знаете?
4. Какие внешние признаки помогают нам определить тип темперамента?
5. Темперамент врожденная или приобретенная характеристика?

Задание Определить типы темперамента. Работа в паре.

Костя Т. Очень живой, непоседливый подросток. В классе ни минуты не сидит спокойно, постоянно меняет позу, вертит что-либо в руках, тянет

руку, разговаривает с соседом. Быстрая походка вприпрыжку, быстрый темп речи. Очень впечатлителен и легко увлекается. С увлечением и возбужденно рассказывает о просмотренном фильме, прочитанной книге. На уроках живо откликается на каждый новый факт или новую задачу. Вместе с тем его интересы и увлечения очень непостоянны и неустойчивы: увлекшись новым делом, мальчик легко охладевает к нему. У него живое, подвижное, выразительное лицо. По его лицу легко угадать, каково его настроение, каково его отношение к предмету или к человеку. На интересных для него уроках он проявляет большую работоспособность. На неинтересных же уроках почти не слушает учителя, разговаривает с соседями, зевает. Чувства и настроения его очень изменчивы. Получив двойку он готов расплакаться и с трудом сдерживает себя. Однако не проходит и получаса, как он совершенно забывает о плохой отметке и в перемену бурно и весело носится по коридорам. Несмотря на его живость и непоседливость, его легко дисциплинировать: у одного учителя он прекрасно сидит на уроках и никогда не мешает работе класса. Быстро привыкает к новой обстановке и новым требованиям.

Саша П. Выделяется среди одноклассников своей порывистостью. Увлечшись рассказом учителя, легко приходит в состояние возбуждения и прерывает рассказ различными восклицаниями. На любой вопрос преподавателя готов отвечать не подумав и потому часто отвечает невпопад. В досаде и раздражении легко выходит из себя, вступает в драку. Объяснения учителя слушает очень сосредоточенно, не отвлекаясь. Так же сосредоточенно выполняет классную и домашнюю работу. На переменах никогда не сидит на месте, бегает по коридору или борется с кем-нибудь. Говорит громко, быстро. Пишет быстро, размашисто, почерк неровный. Очень выразительное лицо. В выполнении общественных поручений, а также в спортивных занятиях проявляет увлеченность, упорство. Его интересы довольно постоянны и устойчивы. Не теряется при возникающих трудностях, и с большой энергией их преодолевает.

Коля М. На уроках спокоен, сидит всегда в одном и том же положении, что-нибудь вертит в руках, настроение меняется от очень незначительных причин. Он болезненно чувствителен. Когда учитель пересадил его с одной парты на другую, он обиделся, долго размышлял, почему его пересадили, и в этот день на всех уроках сидел расстроенный и подавленный. Вместе с тем чувства у него пробуждаются медленно. При посещении представления в цирке он долго сидит молча, с неподвижным лицом и лишь постепенно начинает оттаивать — улыбаться, смеяться, вступать в разговор с соседями. Легко теряется. Стоит учителю сделать ему самое мягкое замечание, как мальчик смущается, голос его становится глухим, тихим. Очень сдержан в выражении чувств. Получив двойку, несколько не изменившись в лице, идет на место и садится, но дома, по словам родителей, долго не может успокоиться, не в состоянии приняться за работу. Отвечает на уроке неуверенно, запинаясь, даже если тщательно подготовился к уроку. Свои способности и знания оценивает низко, тогда как в действительности они

несколько выше среднего уровня. Если при выполнении какого-либо учебного задания встречаются трудности, он теряется и всё доводит работу до конца. Движения вялые, слабые, говорит медленно, несколько тягуче.

Ваня Р. Его отличают неторопливость и спокойствие. Он отвечает на вопросы не сразу и без какой-либо живости, как бы хорошо ни знал материал. Для него характерна неустойчивость: он не избегает дополнительной умственной нагрузки и, сколь бы долго ни занимался, его не удастся видеть усталым. Он тянется к логически развернутым, пространственным высказываниям: произносит слова ровным голосом. Внешне он не возбуждается и ничему не удивляется на уроке, что бы ни происходило в классе. С младших классов он любит занятия по математике и по физкультуре, и этим привязанностям остается верен. Он участвует в спортивных соревнованиях (гимнастика), не обнаруживая, в отличие от большинства участников, какого-либо азарта или волнений. Он не бывает ни суматошным, ни веселящимся, ни расстроенным.

Тест

1. Не высокий уровень психической активности, замедленность движений, быстрая утомляемость, высокая эмоциональная сензитивность свойственна:

- сангвинику
- холерику
- флегматику
- меланхолику

2. Сильный, уравновешенный и подвижный тип нервной системы за П.И. Павловым характерен для:

- флегматика
- сангвиника
- холерика
- меланхолика

3. Впервые психологическое описание «портретов» различных темпераментов дал:

- Аристотель
- Гиппократ
- И. Кант
- Платон

4. Сильный, неуравновешенный тип нервной системы за П.И. Павловым характерен для:

- холерика
- сангвиника
- сангвиника
- флегматика
- меланхолика

5. Понятие об экстраверсии и интроверсии было разработано:

- З. Фрейдом
- К. Юнгом

А. Адлером

К. Роджерсом

6. Тип темперамента, что характеризуется легкой ранимостью, склонностью к глубоким переживаниям, характерен для :

меланхолику

холерику

сангвинику

флегматику

7. Тип темперамента, что отличился подвижностью, общительностью, отзывчивостью, характерен для:

холерика

сангвиника

холерика

флегматика

меланхолика

8. Возможно ли изменить тип темперамента?

Да

Нет

Нужно приложить много усилий

В раннем возрасте

9. А. – представитель сангвинического типа темперамента. Какую из черт характера сформировать у него легче?

общительность

дисциплинированность

отзывчивость

трудолюбие

10. Природная основа темперамента:

головной мозг

тип нервной системы

динамический стереотип

нервные процессы

11. Тип темперамента, что характеризуется повышенной впечатлительностью и обидчивостью:

холерик

сангвиник

флегматик

меланхолик

12. Тип темперамента, что характеризуется вспыльчивостью и поспешностью в действиях:

холерик

сангвиник

флегматик

меланхолик

13. Что характеризует темперамент:

быстрое включение в работу

Вежливость
аккуратность
трудолюбие

14. Процесс, противоположный возбуждению, что ведет к замедлению или задержке проведения импульсов в нервных центрах:

торможение
динамичность
меланхолия
лабильность

Практическое занятие 1.

Определение психологических особенностей личности

Темперамент

Задание. Пройдите тест и ответьте на контрольные вопросы

Тест для определения темперамента Г.Ю. Айзенка

Ответьте «да» или «нет» на вопросы, касающиеся особенностей Вашего поведения. Над ответами долго не задумывайтесь.

1. Часто ли Вы испытываете тягу к новым впечатлениям, к тому, чтобы встряхнуться, испытать возбуждение?
ДА НЕТ
2. Часто ли Вы нуждаетесь в друзьях, которые могут Вас ободрить или утешить?
ДА НЕТ
3. Вы считаете себя человеком беззаботным?
ДА НЕТ
4. Трудно ли Вам отказаться от своих намерений?
ДА НЕТ
5. Обдумываете ли Вы свои дела не спеша, предпочитаете подождать, прежде чем действовать?
ДА НЕТ
6. Всегда ли Вы сдерживаете свои обещания?
ДА НЕТ
7. Часто ли у Вас бывают спады и подъемы настроения?
ДА НЕТ
8. Обычно Вы поступаете и говорите быстро, не раздумывая?
ДА НЕТ
9. Возникало ли у Вас когда-нибудь чувство, что Вы несчастны, хотя никакой серьезной причины для этого не было?
ДА НЕТ
10. Верно ли, что на спор Вы готовы решиться на очень многое?
ДА НЕТ
11. Смущаетесь ли Вы, когда хотите познакомиться с человеком противоположного пола?
ДА НЕТ
12. Бывает ли когда-нибудь, что, разозлившись, Вы выходите из себя?
ДА НЕТ
13. Часто ли Вы действуете под влиянием минутного настроения?
ДА НЕТ
14. Часто ли Вы беспокоитесь из-за того, что сделали или сказали что-нибудь такое, чего не следовало бы делать или говорить?
ДА НЕТ
15. Предпочитаете ли Вы обычно книги встречам с людьми?
ДА НЕТ
16. Легко ли Вас обидеть?
ДА НЕТ
17. Любите ли Вы часто бывать в компании?
ДА НЕТ
18. Бывают ли у Вас иногда мысли, которые Вы хотели бы скрыть от других?
ДА НЕТ

19. Верно ли, что Вы иногда полны энергии так, что все горит в руках, а иногда совсем вялы?
ДА НЕТ
20. Предпочитаете ли Вы иметь поменьше друзей, но зато близких Вам?
ДА НЕТ
21. Часто ли Вы мечтаете?
ДА НЕТ
22. Когда на Вас кричат, Вы отвечаете тем же?
ДА НЕТ
23. Часто ли Вас беспокоит чувство вины?
ДА НЕТ
24. Все ли Ваши привычки хороши и желательны?
ДА НЕТ
25. Способны ли Вы дать волю своим чувствам и повсюду повеселиться в компании?
ДА НЕТ
26. Можете ли Вы сказать, что у Вас часто нервы бывают натянуты до предела?
ДА НЕТ
27. Считают ли Вас человеком живым и веселым?
ДА НЕТ
28. Часто ли, сделав какое-нибудь важное дело, Вы испытываете чувство, что могли бы сделать его лучше?
ДА НЕТ
29. Вы больше молчите, когда находитесь в обществе других людей?
ДА НЕТ
30. Вы иногда сплетничаете?
ДА НЕТ
31. Бывает ли, что Вам не спится из-за того, что разные мысли лезут в голову?
ДА НЕТ
32. Если Вы хотите узнать о чем-нибудь, то предпочитаете прочесть об этом в книге, нежели спросить у людей?
ДА НЕТ
33. Бываете ли Вы иногда так возбуждены, что не можете усидеть на месте?
ДА НЕТ
34. Нравится ли Вам работа, которая требует от Вас постоянного внимания?
ДА НЕТ
35. Бывают ли у Вас слабость и головокружения?
ДА НЕТ
36. Всегда ли Вы платили бы за провоз багажа на транспорте, если бы не опасались проверки?
ДА НЕТ
37. Вам неприятно находиться в обществе, где подшучивают друг над другом?
ДА НЕТ
38. Раздражительны ли Вы?
ДА НЕТ

39. Нравится ли Вам работа, которая требует быстроты действий?
ДА НЕТ
40. Верно ли, что нередко Вам не дают покоя мысли о разных неприятностях и ужасах, которые могли бы произойти, хотя все кончилось благополучно?
ДА НЕТ
41. Вы неторопливы в движениях?
ДА НЕТ
42. Вы когда-нибудь опаздывали на свидание или в школу (на работу)?
ДА НЕТ
43. Часто ли Вам снятся кошмары?
ДА НЕТ
44. Верно ли, что Вы так любите поговорить, что никогда не упустите случая побеседовать с незнакомым человеком?
ДА НЕТ
45. Бывают ли у Вас сильные головные боли?
ДА НЕТ
46. Вы бы чувствовали себя несчастным, если бы длительное время были лишены общения с людьми?
ДА НЕТ
47. Можете ли Вы назвать себя нервным человеком?
ДА НЕТ
48. Есть ли среди Ваших знакомых люди, которые Вам явно не нравятся?
ДА НЕТ
49. Можете ли Вы сказать, что Вы весьма уверенный в себе человек?
ДА НЕТ
50. Легко ли Вы обижаетесь, когда люди указывают на Ваши ошибки в работе или на Ваши личные промахи?
ДА НЕТ
51. Вы считаете, что трудно получить настоящее удовольствие от вечеринки?
ДА НЕТ
52. Беспокоит ли Вас чувство, что Вы чем-то хуже других?
ДА НЕТ
53. Легко ли Вам внести оживление в довольно скучную компанию?
ДА НЕТ
54. Бывает ли, что Вы говорите о вещах, в которых не разбираетесь?
ДА НЕТ
55. Беспокоитесь ли Вы о своем здоровье?
ДА НЕТ
56. Любите ли Вы подшучивать над другими?
ДА НЕТ
57. Страдаете ли Вы от длительной бессонницы?
ДА НЕТ

Как обрабатывать данные

Подсчитайте число баллов отдельно по трем показателям (А, Б, В).

Показатель А

Присвойте 1 балл каждому ответу «Да», если Вы дали его на вопросы №№ 6, 24, 36.

Присвойте 1 балл каждому ответу «Нет», если Вы дали его на вопросы №№ 12, 18, 30, 42, 48, 54.

Внимание! Если сумма баллов по показателю А превышает 4, то результаты теста считаются недостоверными, так как ответы были неискренними.

Показатель Б

Присвойте 1 балл каждому ответу «Да», если Вы дали его на вопросы №№ 1, 3, 8, 10, 13, 17, 22, 25, 27, 39, 44, 46, 49, 53, 56.

Присвойте балл каждому ответу «Нет», если Вы дали его на вопросы №№ 5, 15, 20, 29, 32, 34, 37, 41, 51.

Показатель В

Присвойте балл каждому ответу «Да», если Вы дали его на вопросы №№ 2, 4, 7, 9, 11, 14, 16, 19, 21, 23, 26, 28, 31, 33, 35, 38, 40, 43, 45, 47, 50, 52, 55, 57.

Круг Айзенка

Для определения доминирующего типа темперамента нужно найти точку на пересечении двух координат на рисунке. Показатель Б соответствует горизонтальной оси, показатель В – вертикальной.



Контрольные вопросы:

1. Понятие о темпераменте.
2. Типы темперамента.
3. Достоинства и недостатки каждого типа темперамента.

4. Темперамент и деятельность.
5. Темперамент и основные свойства нервной системы человека.
6. Психологическая характеристика темперамента.
7. Проявление психологических свойств темперамента в познавательных процессах человека.
8. Отражение свойств темперамента в предметной деятельности.
9. Зависимость стиля общения от свойств темперамента.

Задание

К какому типу темперамента относятся ваши родители, друзья, одноклассники?

Определите тип темперамента с помощью наблюдения.

Для выполнения этого задания Вам будет необходимо провести самостоятельное наблюдение за каким-либо человеком.

Ниже приведены основные характеристики четырёх типов темперамента. Эти характеристики доступны наблюдению. Вам предстоит определить с помощью наблюдения тип темперамента кого-либо из Ваших знакомых.

Для этого Вам нужно:

- 1). Выбрать объект наблюдения (желательно, чтобы Вы могли наблюдать поведение человека в разных ситуациях).
- 2). Изучив списки основных характеристик типов темперамента, наблюдать за испытуемым и фиксировать все их проявления в специальном дневнике.
- 3). После недельного наблюдения подсчитать, черты какого темперамента преобладают в получившемся описании.

Характеристики четырёх основных типов темперамента:

Холерический тип (сильный, неуравновешенный, безудержный тип высшей нервной деятельности)

- 1). Излишне громкий голос.
- 2). Если этот человек спорит, возражает или перебивает, то скорость и громкость речи сильно возрастают.
- 3). Речь яркая, эмоциональная, со множеством преувеличений и чрезмерно широких обобщений.
- 4). Склонен перебивать, захватывает инициативу в разговоре и в споре, настаивает на своём.
- 5). Мимика резкая, часто преувеличенная.
- 6). Смех громкий, сопровождается выразительными телодвижениями.
- 7). Выразительный, "проникновенный" и прямой взгляд.
- 8). Резкие движения.
- 9). Быстро и энергично принимается за дело, в том числе и за новое дело.
- 10). Склонен к импульсивным и малообдуманным поступкам.
- 11). Склонен переоценивать свои силы и недооценивать препятствия на пути к цели.
- 12). Отличается резкой сменой эмоций.

- 13). Часто вступает в конфликты.
- 14). Стремится в "первые ряды", склонен играть "первые роли".
- 15). Склонен к "крутым поворотам" в поведении.

Сангвинический темперамент (сильный, уравновешенный, подвижный тип высшей нервной деятельности)

- 1). Говорит живо и быстро.
- 2). Многословен.
- 3). Взгляд "живой", глаза часто блестят.
- 4). Богатая, разнообразная и откровенная мимика.
- 5). Много лишних телодвижений, постоянная подвижность.
- 6). Чувства быстро разгораются, так же быстро меняются или затухают.
- 7). Быстро реагирует на события жизни.
- 8). Быстро и легко переключает внимание.
- 9). Любит разнообразие ситуаций, перемену в общении, работе и т.п.
- 10). Избегает однообразия и шаблонного выполнения в работе, любит изобретать новое и необычное.
- 11). Быстро включается в работу. Часто отвлекается.
- 12). Общителен, имеет множество знакомых.
- 13). Интересуется многим, но на непродолжительный срок.
- 14). Психические процессы идут с большой скоростью.

Флегматический темперамент (сильный, уравновешенный, медлительный тип нервной системы)

- 1). Речь спокойная, медленная, ровная, с паузами.
- 2). Говорит мало и неохотно, скуп на слова
- 3). Взгляд маловыразительный.
- 4). Мимика однообразная и маловыраженная.
- 5). Движения экономные, плавные, без суеты.
- 6). Реагирует на изменение внешних ситуаций медленно.
- 7). Эмоционально устойчив.
- 8). Слабо проявляет свои чувства.
- 9). В работу включается медленно, очень тщательно готовится к её началу. Не отвлекается.
- 10). Работает неторопливо, ритмично.
- 11). Внимание очень устойчивое. Переключает внимание медленно.
- 12). Предпочитает проверенные и надёжные способы выполнения задачи.
- 13). Редко проявляет инициативу.
- 14). Хорошо владеет собой в конфликтной ситуации.

Меланхолический темперамент (слабый, неуравновешенный, с преобладанием торможения тип нервной системы)

- 1). Настороженный, тревожный взгляд.
- 2). Напряжённая, настороженная поза.
- 3). Стремится быть "в тени"
- 4). Мимика неуверенная, сдержанная, неопределённая.
- 5). Речь тихая, неуверенная.

- 6). Движения робкие и осторожные.
- 7). Замкнут. С трудом и медленно сближается с людьми, друзей мало.
- 8). Склонен недооценивать свои силы и переоценивать препятствия.
- 9). В конфликтных и незнакомых ситуациях теряется, проявляет себя ниже своих возможностей.
- 10). При неудачах быстро перестаёт предпринимать усилия, "опускает руки".
- 11). Очень чувствителен.
- 12). Придаёт большое значение мелочам.
- 13). Склонен к самоанализу и к самокритике.
- 14). Болезненно и очень долго переживает неудачи, наказания.
- 15). Опасается резких поворотов в жизни, перемены мест и т.п.

Тест Характер

1. Акцентуации это такие естественные варианты развития характера, которым не свойственно:

- а) повышение ранимости
- б) снижение способности к социальной адаптации
- в) повышение способности к социальной адаптации

2. Черты личности: скромность, самокритичность, эгоизм, характеризуют отношение личности:

- а) к себе
- б) к другим людям
- в) к деятельности

3. Умение ставить цели, действовать по собственной инициативе и находить пути их решения, характеризует человека как:

- а) решительного
- б) целеустремленного
- в) настойчивого

4. Кречмер говорил, что замкнутость, эмоциональная ранимость, быстрая утомляемость свойственна для:

- а) пикников
- б) астеников
- в) диспластиков

5. Понятие об экстраверсии и интроверсии разработал:

- а) Фрейдом
- б) Юнг
- в) Адлер

6. Такие понятия как: самокритичность, скромность, гордость характеризуют:

- а) систему отношений человека к самому себе
- б) отношение личности к вещам
- в) особенности протекания деятельности

7. По Э. Кречмеру агрессивность и властолюбие характеризуют:

- а) диспластика
- б) астеника
- в) атлетика

8. Аккуратность, бережливость и щедрость — это:

- а) черты, что проявляются по отношению к другим
- б) черты, характеризующие отношение личности к вещам
- в) черты, проявляющие отношение к деятельности

9. Устойчивые индивидуальные особенности личности, что складываются и проявляются в деятельности и общении — это:

- а) способности
- б) задатки
- в) характер

10. Один из авторов конституциональной теории темперамента:

- а) Павлов
- б) Кречмер
- в) Гилфорд

11. Соотнесите:

Структура черт характера		Черты характера
А – по отношению к себе		1. дисциплинированность
		2. аккуратность
		3. дружелюбие
Б – по отношению к другим		4. скромность
		5. организованность
		6. общительность
В – по отношению к вещам		7. уверенность
		8. инициативность
Г – по отношению к деятельности		9. высокомерие
	10. небрежность	

Тема 2.2. Характер личности и его формирование

Определение психологических особенностей личности: характер

Задание 1. Проанализируйте свои возможности в овладении той или иной профессией. Для этого из приведенного в приложении перечня выберите 5—10 черт личности, которые, по вашему мнению, определяют

ваш характер, и выпишите их на листке столбиком. Если вам свойственна черта характера, которой нет в этом перечне, то под чертой допишите и ее. После этого рядом с каждой позицией составленного списка поставьте порядковый номер (начиная с наиболее свойственной вам черты характера, в порядке убывания значимости). Будьте готовы пояснить, почему вы сделали именно так.

Назовите черты характера, необходимые, по вашему мнению, для успешной деятельности по избранной вами профессии. Выпишите их во второй столбик. А теперь сравните первый и второй списки. Отметьте, какие черты характера вам свойственны, а какие необходимо сформировать.

Задание 2. С помощью приведенной ниже анкеты оцените уровень развития своих волевых качеств. Ответьте на все вопросы анкеты, не пропуская ни одного. Отвечая на вопрос, поставьте рядом с его номером букву ответа, который соответствует вашему поведению.

Анкета

1. Делаете ли вы по утрам зарядку:
а) регулярно; б) время от времени; в) не делаю
2. Отстаиваете ли вы свое мнение перед товарищами и взрослыми в случае несогласия с ними:
а) всегда;
б) иногда пытаюсь это делать, но не всегда удается;
в) нет?
3. Умеете ли вы владеть своими чувствами (преодолевать растерянность, страх и т. п.):
а) да, в любой ситуации;
б) не всегда, в зависимости от ситуации;
в) не умею?
4. Высказываете ли вы свое мнение на собраниях, критикуете ли недостатки своих товарищей:
а) всегда; б) иногда решаюсь на это; в) никогда?
5. Останавливают ли вас неудачные попытки решения задачи, разучивания упражнения и т. п.:
а) да; б) иногда; в) практически никогда?
6. В какой мере сформированы у вас основные бытовые навыки (уборка постели, поддержание порядка в комнате, соблюдение основных требований к внешнему виду):
а) в основном сформированы достаточно устойчиво: регулярно убираю постель, поддерживаю порядок в комнате, аккуратен в одежде;
б) сформированы, но недостаточно устойчиво;
в) не сформированы?
7. Способны ли вы сами без внешнего принуждения организовать свое время:
а) да;
б) делаю это нерегулярно;
в) практически никогда этого не делаю?

8. Можете ли вы без напоминания сесть за приготовление домашних заданий:

- а) практически всегда;
- б) только иногда;
- в) практически никогда этого не делаю?

9. Способны ли вы длительно (в течение нескольких недель или даже месяцев) заниматься каким-либо делом: а) да; б) в редких случаях; в) нет?

10. Проявляете ли вы интерес к самовоспитанию:

- а) достаточно отчетливо;
- б) от случая к случаю;
- в) не проявляю?

11. Если вы проявляете интерес к самовоспитанию, то в какой мере он носит устойчивый характер:

- а) регулярно предпринимаю попытки самовоспитания;
- б) попытки самовоспитания предпринимаю от случая к случаю;
- в) никаких попыток самовоспитания не предпринимаю?

12. Есть ли у вас программа самовоспитания:

- а) да;
- б) определенной программы нет, но есть некоторые наметки;
- в) никакой программы нет?

13. Доводите ли вы свои дела до конца:

- а) да;
- б) не все дела довожу до конца;
- в) очень редко довожу начатое до конца?

14. Планируете ли вы свободное время (особенно на воскресенье, в каникулы) или действуете как придется:

- а) чаще всего планирую;
- б) иногда планирую;
- в) практически никогда не планирую?

15. Умеете ли вы сдерживать свои чувства:

- а) в основном умею;
- б) иногда не сдерживаюсь;
- в) как правило, не сдерживаюсь?

16. Умеете ли вы серьезно и ответственно выполнять задание, которое считаете важным:

- а) как правило, умею; б) не всегда умею; в) не умею?

17. Пытаетесь ли вы определить для себя серьезную жизненную цель (выбор профессии, овладение важными трудовыми навыками):

- а) да;
- б) пытаюсь, но только от случая к случаю;
- в) не пытаюсь?

18. Если вы имеете какую-либо серьезную цель, делаете ли что-нибудь для ее осуществления:

- а) делаю; б) делаю очень мало; в) ничего не делаю?

Подсчитайте, сколько раз ваш ответ соответствовал вариантам "а", "б" и "в". За каждый ответ, соответствующий варианту "а", вы начисляете 2 балла, "б" — 1 балл, "в" — 0 баллов.

Подсчитайте общую сумму баллов. Она характеризует выраженность волевых черт характера. Если вы набрали более 30 баллов, уровень развития волевых качеств очень высокий; 20—30 баллов — средний; 10—19 — волевые качества практически не развиты.

Задание 3. С помощью приведенной ниже анкеты определите свою способность к общению (коммуникативные способности). Для этого быстро и точно ответьте на все вопросы. Ответы могут быть только утвердительными (да) или отрицательными (нет).

Анкета

1. Много ли у вас друзей?
2. Долго ли вас беспокоит чувство обиды, причиненной вам кем-то из товарищей?
3. Есть ли у вас стремление к установлению новых знакомств с различными людьми?
4. Верно ли, что вам приятнее и проще проводить время за чтением книг или за каким-либо другим занятием, чем общаться с людьми?
5. Легко ли вы устанавливаете контакты с людьми, которые значительно старше вас по возрасту?
6. Трудно ли вам вливаться в новые компании?
7. Легко ли вам удастся устанавливать контакты с незнакомыми людьми?
8. Легко ли вы осваиваетесь в новом коллективе?
9. Стремитесь ли вы при удобном случае познакомиться и побеседовать с новым человеком?
10. Раздражают ли вас окружающие люди и хочется ли вам побыть одному?
11. Нравится ли вам постоянно находиться среди людей?
12. Испытываете ли вы чувство затруднения, неудобства или стеснения, если приходится проявлять инициативу, чтобы познакомиться с новым человеком?
13. Любите ли вы участвовать в коллективных играх?
14. Чувствуете ли вы себя неуверенно среди малознакомых людей?
15. Полагаете ли вы, что вам не представляет особого труда внести оживление в малознакомую компанию?
16. Стремитесь ли вы ограничить круг своих знакомых небольшим количеством людей?
17. Чувствуете ли вы себя непринужденно, попав в незнакомую компанию?
18. Чувствуете ли вы неуверенность и беспокойство, когда приходится говорить что-либо большой группе людей?
19. Верно ли, что у вас много друзей?

20. Часто ли вы смущаетесь, чувствуете неловкость при общении с малознакомыми людьми?

Каждый утвердительный ответ на нечетные вопросы и отрицательный на четные оценивается в 1 балл. Подсчитайте общий результат.

Если вы набрали менее 10 баллов, уровень развития ваших коммуникативных способностей низкий. Вы, скорее всего, замкнутый, необщительный человек, с трудом знакомитесь с людьми и не стремитесь к этому; 10—13 баллов — средний уровень; 14 баллов и более — высокий. В таком случае для вас одна из радостей в жизни — общение, окружающие ценят в вас энергию, способность вести диалог и понимание.

Задание 4. Определите свои организаторские способности, т. е. умение влиять на людей. Для этого быстро, не задумываясь, ответьте на нижеприведенные вопросы. Ответы должны быть только утвердительными (да) или отрицательными (нет). Отвечая, постарайтесь воспроизводить свое реальное поведение в конкретной ситуации.

1. Часто ли вам удается склонить большинство товарищей на свою сторону?

2. Хорошо ли вы ориентируетесь в критической ситуации?

3. Нравится ли вам заниматься общественной работой?

4. Легко ли вы отступаете от своих намерений, если возникают некоторые помехи в их осуществлении?

5. Любите ли вы придумывать или организовывать различные игры, развлечения?

6. Часто ли вы откладываете на другие дни те дела, которые нужно было бы выполнить сегодня?

7. Стремитесь ли вы к тому, чтобы ваши товарищи действовали в соответствии с вашим мнением?

8. Верно ли, что у вас не бывает конфликтов с товарищами из-за невыполнения ими своих обещаний, обязательств, обязанностей?

9. Часто ли в решении важных дел вы проявляете инициативу?

10. Правда ли, что обычно вы плохо ориентируетесь в незнакомой обстановке?

11. Возникает ли у вас раздражение, если не удастся закончить начатое дело?

12. Правда ли, что вы утомляетесь от частого общения с товарищами?

13. Часто ли вы проявляете инициативу при решении вопросов, затрагивающих интересы товарищей?

14. Верно ли, что вы редко стремитесь к доказательству своей правоты?

15. Принимаете ли вы участие в общественной работе в школе (классе)?

16. Верно ли, что вы не стремитесь отстаивать свое мнение или решение, если оно не было сразу принято товарищами?

17. Охотно ли вы приступаете к организации различных мероприятий для товарищей?

18. Часто ли вы опаздываете на деловые встречи, свидания?

19. Часто ли вы оказываетесь в центре внимания?

20. Правда ли, что вы не очень уверенно чувствуете себя в большой группе товарищей?

После того как вы ответите на предложенные вопросы, подсчитайте сумму набранных баллов. При этом учтите, что каждый утвердительный ответ на нечетные вопросы и отрицательный на четные оценивается в 1 балл. Результат 15 баллов и более свидетельствует о высоком уровне развития организаторских способностей; 10—14 баллов — о среднем; ниже 13 баллов — о низком уровне развития организаторских способностей. Если у вас оказался низкий уровень, не отчаивайтесь, при желании вы можете развить свои организаторские способности.

Итог.

1. Уровень развития волевых качеств —
2. Уровень развития общительности —
3. Организаторские качества —
4. Нравственные качества —
5. Перечислите качества характера, к которым предъявляет требования выбранная вами профессия

Тест по теме « Воля. Структура волевого акта»

1. Способность человека к длительному и неослабному напряжению энергии, неуклонное движение к намеченной цели проявляются как:

- а) сознательность
- б) трудолюбие
- в) оптимизм
- г) настойчивость

2. Возникновение побуждения и постановка цели, борьба мотивов, принятие решения и исполнение относятся к фазам...

- а) мыслительного процесса
- б) формирования характера
- в) волевого процесса
- г) формирования памяти

3. Простое волевое действие отличается от сложного:

- а) борьбой мотивов
- б) результатом
- в) количеством предпринимаемых действий
- г) количеством целей

4. Параметром (ами), который (е) обычно используется (ются) для описания волевых процессов, является (ются):

- а) только направленность и свобода

- б) только направленность
- в) сила, направленность и свобода
- г) только сила и направленность

5. Подход к пониманию природы воли, согласно которому побудительные стимулы человеческих действий и поступков лежат в окружающей среде, а не в самом человеке (человек не свободен от законов природы, но может их познать и действовать, опираясь на эти знания), называется:

- а) индетерминизмом
- б) детерминизмом
- в) иррационализмом
- г) рационализмом

6. Воля – это...

- а) совокупность устойчивых черт личности, определяющих отношение человека к людям, работе
- б) совокупность свойств, характеризующих динамические особенности психических процессов
- в) индивидуально-психологические особенности, определяющие успешность в деятельности
- г) способность человека действовать в направлении сознательно поставленной цели, преодолевая при этом внутренние препятствия

7. Воля-регулирование человеком своего поведения, связанное с преодолением внутренних и внешних препятствий. Это регулирование:

- а) произвольное
- б) неосознанное
- в) интуитивное
- г) сознательное

8. Сознательное регулирование человеком своего поведения и деятельности, направленное на преодоление трудностей – это...

- а) воля
- б) поступок
- в) характер
- г) навык

9. Теория воли, базирующаяся на признании возможности индивида действовать или выбирать способ действия независимо от воздействующих на него внешних факторов, стимулов, называется:

- а) индетерминизмом
- б) рационализмом
- в) детерминизмом
- г) иррационализмом

10. Волевые действия могут быть простыми и ... Приведите пример.

РАЗДЕЛ 2. ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ И МЕЖЛИЧНОСТНЫХ ОТНОШЕНИЙ

Тема 2.1 Психология межличностных отношений. Понятие, функции и структура общения. Тема 3.2. Место общения в жизни общества. Тема 3.3. Общение как коммуникация: обмен информацией (коммуникативная сторона общения)

Задание 1. Заполните таблицу

Характеристика основных видов общения

Основание разделения	Виды общения	Краткая характеристика
1.Используемые знаковые системы	Вербальное	
	Невербальное	
2.Характер связи общающихся	Непосредственное	
	Опосредованное	
3.Количество участвующих общении	Межперсональное	
	Массовое	
4.Значимость социальных ролей	Межличностное	
	Ролевое	
5. Отношение другому человеку	Монологическое	

	Диалогическое	
6. Направленность на задачу	Деловое	
	Личностное	

Задание 2:

Прочитайте и проанализируйте высказывание Д. Рокфеллера. Что, по-вашему, означает «уметь общаться»?

«Умение общаться с людьми – это такой же покупаемый за деньги товар, как сахар или кофе. И я готов платить за это умение больше, чем за какой-либо другой товар в мире».

Задание 3:

Проанализируйте байку «Искусство красноречия». Какую роль играет в общении умение слушать?

К Сократу в Афины издалека приехал молодой человек, горящий желанием овладеть искусством красноречия. Поговорив с ним несколько минут, Сократ потребовал с него за обучение двойную плату.

-Почему? – изумился ученик.

-Потому, - ответил философ, - что мне придется обучать тебя не только говорить, но и тому, как молчать и слушать.

Задание 4:

Прочитайте байку «Страшный сон». О какой функции общения здесь идет речь? Как связаны между собой содержание информации и форма ее подачи собеседнику?

Один восточный правитель увидел сон, что у него один за другим выпали зубы. В сильном волнении он призвал к себе толкователя снов. Тот выслушал его озабоченно и сказал: «Повелитель, я вынужден сообщить тебе печальную весть – ты потеряешь одного за другим всех своих близких!».

Эти слова вызвали гнев властелина. Он велел прогнать несчастного и пригласил другого толкователя. Тот, выслушав сон, сказал: «Я счастлив сообщить тебе радостную новость – ты переживешь всех своих близких!».

Придворные очень удивились: «Ведь ты сказал то же самое!». На что последовал ответ: «Очень многое зависит не от того, что сказать, а от того, как сказать!».

Задание 5.

1. Каковы основные компоненты общения?
2. Охарактеризуйте каждую функцию общения.
3. Какие существуют виды общения по уровню передачи информации?

4. На каком уровне общения субъекты готовы к полному самораскрытию. Почему?

5. Какие модели общения вам известны?

6. Какие вы знаете средства общения?

7. Проанализируйте роль каждого из средств общения.

Заполните таблицу

1. Что называется общением?	
2. Перечислите стороны общения	
3. В чем состоит коммуникативная сторона общения?	
4. В чем состоит интерактивная сторона общения?	
5. Как проявляется перцептивная сторона общения?	
6. Какие функции общения Вы знаете?	
7. Назовите средства общения	
8. На какие пространственные зоны можно разделить личное пространство?	
9. Кто общается в интимной зоне?	
10. Каковы границы личной зоны? Кто в ней общается?	
11. Кто общается в социальной зоне?	
12. Как общаться в публичной зоне?	
13. Какие коммуникации выделяют в коммуникативном процессе общения?	
14. Что включает в себя невербальная коммуникация?	

Тест

1. Процесс, который называется общением:

- а) множественные, непосредственные контакты незнакомых людей, а также коммуникация, опосредованная различными видами массовой информации
- б) сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга
- в) авторитарная, директивная форма воздействия на партнера по общению с целью достижения контроля над его поведением и внутренними установками, принуждения к определенным действиям или решениям

2. Как называется общение, которое имеет своей целью извлечение выгоды от собеседника с использованием различных приемов (лесть, запугивание, обман и пр.):

- а) манипулятивное
- б) светское
- в) деловое

3. Прямым общением называют:

- а) неполный психологический контакт при помощи письменных или технических устройств, затрудняющих или отдаляющих во времени получение обратной связи между участниками общения
- б) включение в процесс общения “дополнительного” участника как посредника, через которого происходит передача информации
- в) естественный контакт “лицом к лицу” при помощи вербальных и невербальных средств, когда информация лично передается одним из его участников другому

4. При каком стиле общения оба участника чувствуют себя личностью:

- а) авторитарный
- б) демократический
- в) индивидуальный

5. По содержанию общение делят:

- а) материальное, когнитивное, кондиционное, мотивационное, деятельностное
- б) непосредственное, опосредствованное, прямое, косвенное
- в) биологическое, социальное

6. Коммуникативной стороной общения называют:

- а) обмен информацией
- б) восприятия друг друга
- в) взаимодействие

7. Какой из стилей общения позволяет одному участнику главенствовать и принимать все решения:

- а) либеральный
- б) авторитарный
- в) демократический

8. Как называются препятствия в общении, которые проявляются у партнеров в непонимании высказываний, требований, предъявляемых друг

другу:

- а) эмоциональные барьеры
- б) культурные барьеры
- в) смысловые барьеры

9. Как мы называем упрощенные мнения относительно отдельных лиц или ситуаций:

- а) пренебрежение фактами
- б) предвзятые представления
- в) стереотипы

10. Как мы называем особый способ глубокого и безошибочного восприятия внутреннего мира другого человека:

- а) идентификация
- б) эмпатия
- в) рефлексия

11. Выберите ситуацию, не связанную с общением:

- а) Ученики приветствовали учителя
- б) в письме был “смайлик”
- в) Соня ответила на телефонный звонок

12. Что из предложенного является обязательным признаком любых форм общения:

- а) постановка цели
- б) речь
- в) передача информации

Тема 3.4. Вербальная коммуникация: понятие, модель, правила и принципы. Тема 3.5. Невербальная коммуникация: понятие, каналы

Тренинг коммуникативных компетенций

Упражнение «Это мое имя»

По кругу каждый по очереди называет свое имя. Затем он сообщает о своем имени что-нибудь.

Например, он может попытаться ответить на такие вопросы: Знаю ли я, кто его для меня выбрал?

Знаю ли я, что означает мое имя? Кто еще в семье носил это имя?

Рефлексия

Легко ли вам было рассказывать о своем имени? Если нет, почему?

Упражнение «А вы обо мне не знали...»

Участники сидят в кругу, тренер с ними. У одного из участников в руках мяч. Он начинает игру со слов: «А вы обо мне не знали, что...» и рассказывает какой-нибудь факт о себе. Далее он бросает мяч тому человеку, который ему интересен, обращается к нему по имени и задает интересующий его вопрос. Игрок, которому задали вопрос, отвечает на него и сообщает факт о себе. Затем он кидает мяч другому игроку и т.д. Задачи участников, чтобы мяч побывал в руках у каждого игрока.

Реквизит: резиновый мяч.

Упражнение "Социометрия"

Участники свободно разбредаются по комнате. Ведущий дает задание: "Найдите друг друга те, у кого одинаковый цвет глаз" (варианты: "Те у кого день рождения летом", "Те, в чьем имени 5 букв" и т.д.) Возможны другие варианты, когда участники объединяются в группы по месту проживания, знаку зодиака, любимому цвету и т.п.

Упражнение "Пересядьте те, кто..."

Стоящий в центре круга (для начала это ведущий) предлагает поменяться местами (пересест) всем тем, кто обладает общим признаком. Например, я скажу: "Пересядьте все те, кто родился весной" - и все, кто родился весной, должны поменяться местами. При этом, тот, кто стоит в центре круга, должен постараться успеть занять одно из освободившихся мест, а кто останется в центре без места, продолжает игру. После выполнения упражнения можно спросить у участников:

- Как вы себя чувствуете?
- Как ваше настроение?
- Не правда ли, общего в нас больше, чем различий?

1. Нас окружает много интересного, причем весь мир вокруг нас движется и торопится. Двигается вся жизнь: отдых, работа, родные, друзья, то есть все наше окружение не стоит на месте. Но не забывайте, что все движется вокруг вас, вы вполне можете руководить всеми событиями, происходящими вокруг вас.

Самое основное – это правильное общение и легкое общение с окружающими людьми и всем миром, искусство общения очень важно. Причем научиться правильному, непринужденному и легкому общению, чтобы все вас поняли и запомнили надолго, неважно, кто это будет, друзья или враги, нужно найти подход ко всем, нужно со всеми легко общаться.

Известный психолог Дейл Карнеги советует избегать споров, как гремучих змей. Он считает, что 90% из участников спора убеждается в своей правоте еще тверже, чем прежде. Спор практически нельзя выиграть. Так как если вы из спора выходите победителем, то теряете друга, партнера по сделке. Это естественно, поскольку человек чувствует себя неуютно, проиграв в споре.

За место спора собеседника можно убедить, найти аргументы в пользу своей позиции.

Упражнение «Семь богатырей»

Одна участница будет играть роль царевны. Кто хочет? Остальные поделитесь на команды по 3-4 участника.

Давайте, для того чтобы потренировать умение убеждать, вспомним и разыграем сказку А.С. Пушкина о мертвой царевне и семи богатырях. В частности, тот эпизод, где семь богатырей, у которых жила царевна, уговаривают ее выйти за одного из них замуж и остаться с ними навсегда. В нашей сказке будет то же самое, но богатыри, прошедшие ряд тренингов и владеющие даром убеждения, смогут лучше, чем сказочные, убедить царевну

отказаться от королевича Елисея и остаться в их доме. Каждая мини-группа должна будет подготовить самые заманчивые предложения для того, чтобы уговорить царевну остаться у них, показать ей все преимущества такого конца сказки.

Вам дается 5 минут на подготовку, после чего один посланник от каждой группы выступает, обращаясь к царевне со своими аргументами.

Рефлексия

После выступлений царевна говорит о том, захотелось ли ей остаться у богатырей, какие плюсы и минусы увидела она в выступлениях каждого.

Какие эмоции вы испытывали, выполняя это упражнение?

Упражнение «Невербальный контакт».

Один из участников (доброволец) выходит из комнаты. Когда он вернется, то должен определить, кто из участников готов вступить с ним в контакт. При этом все участники будут пользоваться только невербальными средствами. Группа в отсутствие водящего должна выбрать участника, который будет демонстрировать готовность вступить в контакт, остальные должны будут показывать нежелание этого делать.

Затем выбираются другие добровольцы. При этом количество участников. Желающих вступить в контакт, можно увеличивать – двое, трое и или все.

Опрос.

«Легко ли было устанавливать контакт? Что помогло определить желающегообщаться? Что вы чувствовали, когда понимали, что в общении с вами не заинтересованы?» При обсуждении упражнения следует обратить внимание на признаки, которые помогали определить готовность к вступлению в контакт.

Это упражнение позволяет отметить чувствительность, доброжелательность участников, средства невербального контакта.

Упражнение «Леопольд»

Из группы выбирается одна «мышь», все остальные становятся «котами». Каждый «кот» получает бумажку со своим именем, одного из них зовут Леопольдом, а всех остальных – прочими кошачьими именами, например, Василием, Муркой и т.д. При этом Леопольдом может стать участник любого пола, и тренер подчеркивает это группе.

Тренер напоминает группе сюжет мультфильма про Леопольда. В этом мультфильме дружелюбный и безобидный кот Леопольд пытается подружиться с мышами, которые постоянно устраивают ему постоянные пакости.

В данном упражнении котам тоже нужно будет убедить мышь, что они безобидны и с ними можно иметь дело. Фокус состоит в том, что у нас из всех котов только одного зовут Леопольд и именно он хочет подружиться с мышами. Все остальные коты – опасные хищники, которые только притворяются дружелюбными. Задача каждого кота – убедить мышь, что именно он – безобидный Леопольд. Задача мыши – определить настоящего Леопольда.

Котам дается 5 минут на подготовку, после чего они выступают, объясняя «мышь», почему они безобидны. «Мышь» оценивает выступления и говорит, кому из котов она поверила.

Рефлексия:

Почему мы доверяем одному человеку, но не доверяем другому?

Что можно сделать для того, чтобы нам больше доверяли?

В общении не малую роль играет интонация. Одну и ту же фразу, слово можно сказать по-разному.

Упражнение «Передать одним словом»

Я раздам вам карточки, на которых написаны названия эмоций, а вы, не показывая их другим участникам, скажете слово «Здравствуйте» с интонацией, соответствующей эмоции, написанной на вашей карточке. Остальные отгадывают, какую эмоцию пытался изобразить участник.

Теперь я перемешиваю карточки и еще раз вам раздам их. Та же задача только теперь читаем короткий стишок «уронили мишку на пол».

Список эмоций:

Радость.

Удивление.

Сожаление.

Разочарование.

Подозрительность. Грусть.

Веселье.

Холодное равнодушие.

Спокойствие.

Заинтересованность. Уверенность.

Желание помочь.

Усталость.

Волнение.

Энтузиазм.

Рефлексия:

Насколько легко удавалось угадать эмоцию по интонациям?

В реальной жизни, насколько часто в телефонном разговоре вы по интонации с первых слов понимаете, в каком настроении находится ваш собеседник?

Помимо общения словами, есть не вербальное общение.

Невербальное общение – это все сигналы, символы, жесты, манеры, тембр, мимика то есть неречевая форма общения, взаимопонимания.

Упражнение «Моя проблема в общении»

Вы пишете на отдельных листах бумаги в краткой, лаконичной форме ответ на вопрос: «В чем заключается твоя основная проблема в общении?» Листки не подписываются. Листки сворачиваются и складываются в общую кучу. Затем каждый участник произвольно берет любой листок, читает его и пытается найти прием, с помощью которого он смог бы выйти из данной проблемы. Группа слушает его предложение и оценивает, правильно ли понята соответствующая проблема и действительно ли предлагаемый прием

способствует ее разрешению.

Рефлексия:

Что вы чувствовали, выполняя упражнение?

Главную роль в общении играет речь. В процессе «говорения» важно буквально все: как обращаются к собеседнику, что говорится вначале, а что потом, соответствуют ли слова тону высказываний и т.д. Еще древние философы отмечали, что ведение беседы – настоящее искусство. Удивительно, что люди, зная о своем неумении публично выступать и всячески стремясь научиться этому, практически не задумываются, удастся ли им успешно общаться с окружающими людьми – друзьями, коллегами, родственниками и т.д. Между тем часто в жизни бывает, что мы хотим сказать одно, а, сами того не осознавая, говорим другое или вообще не находим слов для выражения какой-то важной мысли или чувства.

Важнейшая невербальная составляющая процесса общения – умение слушать. Когда человек внимательно слушает другого человека, в нем буквально все – глаза, поза, выражение лица обращены к говорящему, что, в свою очередь, оказывает влияние на собеседника, помогает ему сформулировать свои мысли, раскрыться, быть максимально искренним.

Рассеянность, безучастность, равнодушие могут привести к обратному результату.

Упражнения «умение слушать»

Участники группы сидят в кругу.

Инструкция: Сейчас мы совершим небольшую прогулку по берегу моря.

Сядьте, пожалуйста, поудобнее и медленно закройте глаза. Обратите внимание на ваше дыхание, ощутите его: воздух проходит через нос, горло, попадает в грудь, наполняет ваши легкие. Ощутите, как с каждым вдохом в ваше тело попадает энергия и с каждым выдохом уходят ненужные заботы, переживания, напряжение... Обратите внимание на ваше тело, почувствуйте его – от ступней до макушки. Вы сидите на стуле (в кресле), слышите какие-то звуки, ощущаете дуновение ветерка на вашем лице. Может быть, вам захочется изменить позу сделайте это. А теперь представьте, что вы оказались у моря. Вы медленно идете по берегу. Осмотритесь внимательно вокруг: какие вас окружают цвета, звуки, запахи... Посмотрите на небо, на море. Обратите внимание на ваше состояние: какие эмоции, чувства у вас возникают, как они изменяются во время прогулки. Вы никуда не спешите и можете спокойно идти дальше. Возможно, вы захотите зайти в воду и искупаться или посидеть на берегу. Сделайте это...

А теперь настала пора вернуться в эту комнату, в наш круг. Сделайте это в удобном для вас темпе: можете сразу открыть глаза или посидеть еще с закрытыми.

Сейчас мы поделимся друг с другом своими впечатлениями. Для этого создадим группы по 3-4 человека. Постарайтесь, чтобы в одной группе с вами оказались в основном те, с кем вы еще не работали в малой группе. (После того как группы сформировались.)

Сейчас каждый по очереди расскажет о своих впечатлениях, о тех образах, переживаниях, состояниях, которые у него возникали во время нашей «прогулки», а остальные будут внимательно слушать рассказчика, не задавая вопросов, не комментируя и не интерпретируя услышанное. Постарайтесь уловить те моменты, когда вы перестаете слушать. На каждый рассказ потратьте примерно 3-4 минуты.

После завершения этой работы предлагается вернуться в круг и поделиться впечатлениями – на этот раз о работе в малых группах.

Рефлексия:

В какие моменты вы переставали слушать? Наш тренинг подходит к концу.

Упражнение «Рукопожатие»

«Мы все сегодня плодотворно поработали, и все заслужили благодарность.

Пока я считаю до пяти, вы должны успеть поблагодарить друг друга рукопожатием»

Рефлексия в конце тренинга:

«Итак, подведём итоги...», «Давайте ещё раз определим, что мы обсуждали...»

Практическое занятие 3.

Определение вида общения

Цель: научиться определять уровень общительности и коммуникативные особенности личности.

Диагностический инструментарий: «Ваш уровень общительности», «Уровень эмпатических способностей».

Порядок выполнения

1. Определить уровень общительности: ответить на вопросы теста, определить результат с помощью «ключа».

2. Определить уровень эмпатических способностей: ответить на вопросы теста, определить результат с помощью «ключа».

3. Заполнить таблицу 1, 2. Интерпретировать результаты диагностики.

4. Выписать определения: эмпатия, коммуникативная компетентность

Содержание отчета

1. Таблица 1, таблица 2

2. Определения: эмпатия, коммуникативная компетентность.

3 Вывод

Контрольные вопросы

1. Каково содержание понятия «эмпатия»?

2. Перечислите и охарактеризуйте каналы эмпатии.

3. Каково содержание понятия «коммуникативная компетентность»?

Таблица 1 Ваш уровень общительности

Уровень	Балл	Характеристика
---------	------	----------------

Общительность		
---------------	--	--

Таблица 2 Уровень эмпатических способностей

Канал эмпатии	Балл	Характеристика
Рациональный		
Эмоциональный		
Интуитивный		
Установки		
Проникающая способность		
Идентификация		
Уровень эмпатических способностей		

_____баллов _____уровень

Ваш уровень общительности

Этот тест поможет взглянуть на себя «со стороны», узнать, достаточно ли вы коммуникабельны, корректны в отношениях со своими коллегами, сотрудниками, членами семьи.

На каждый из 16 вопросов отвечайте быстро и однозначно: «да», «нет», «иногда».

1. Вам предстоит личная или деловая встреча. Выбивает ли вас ее ожидание из колеи?
2. Вызывает ли смятение и неудовольствие поручение выступить с докладом, сообщением, информацией на каком-либо совещании, собрании?
3. Не откладываете ли вы визит к врачу до последнего момента?
4. Вам предлагают поехать в командировку в город, где вы никогда не были. Приложите ли вы максимум усилий, чтобы избежать этой командировки?
5. Любите ли вы делиться своими переживаниями с кем бы то ни было?
6. Раздражаетесь ли, если незнакомый человек на улице обратится к вам с просьбой (показать дорогу, назвать время, ответить на вопрос)?
7. Верите ли, что существует проблема «отцов и детей» и что людям разных поколений трудно понимать друг друга?
8. Постесняетесь напомнить знакомому, что он забыл вернуть деньги, которые занял несколько месяцев назад?
9. В кафе или столовой вам подали явно недоброкачественное блюдо. Промолчите ли вы, лишь рассерженно отодвинув тарелку?
10. Оказавшись один на один с незнакомым человеком, вы не вступите с ним в беседу и будете тяготиться, если первым заговорит он?

11. Вас приводит в ужас любая длинная очередь, где бы она не была. Предпочитаете ли вы отказаться от своего намерения или встанете в хвост, и будете томиться в ожидании?

12. Бойтесь ли вы участвовать в какой-либо комиссии по рассмотрению конфликтных ситуаций?

13. У вас есть собственное мнение, и вы других не приемлете. Это так?

14. Услышав где-либо явно ошибочную точку зрения по хорошо известному вопросу, предпочитаете ли вы промолчать и не ступать в спор?

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

16. Охотнее ли вы излагаете свою точку зрения (мнение, опрос) в письменной форме, чем в устной?

Оценка результатов: «да» - 2 балла, «иногда» - 1 балл, «нет» - 0 баллов.

Ваш уровень общительности.

30 - 32 очка – вы явно некоммуникабельны, и это ваша беда, так как от этого страдаете не только вы сами, но и близкие вам люди. Старайтесь быть общительней, контролируйте сами себя.

25 – 29 очков – вы замкнуты, неразговорчивы, предпочитаете одиночество, новая работа и необходимость новых контактов выводят вас из равновесия. Вы знаете эту особенность вашего характера и бываете, недовольны собой, поэтому в вашей власти переломить особенности характера.

19 – 24 очка – вы, в известной степени, общительны и в незнакомой обстановке чувствуете себя вполне уверенно. Однако с новыми людьми сходитесь с оглядкой, в спорах и диспутах участвуете неохотно.

14 – 18 очков – у вас нормальная коммуникабельность. Вы любознательны, охотно слушаете собеседника, достаточно терпеливы в общении с другими, отстаиваете спокойно свою точку зрения, в то же время не любите шумных компаний, а многословие взывает у вас раздражение.

9 – 13 – вы весьма общительны, любопытны, охотно знакомитесь с новыми людьми, бываете в центре внимания, никому не отказываете в просьбах, хотя не всегда можете их выполнить. Чего вам не хватает, так это усидчивости, терпения и отваги при столкновении с серьезными проблемами. При желании это легко исправить.

4 – 8 очков – вы, должно быть «рубаха - парень». Общительность бьет из вас ключом, вы всегда в курсе всех дел, охотно принимаете участие во всех дискуссиях, охотно берете слово, по любому поводу, беретесь за любое дело, хотя не всегда можете успешно довести его до конца. По этой причине коллеги относятся к вам с некоторой опаской и сомнениями.

3 очка и менее – ваша коммуникабельность носит болезненный характер. Вы говорливы, вмешиваетесь в дела, которые не имеют к вам никакого отношения, вольно или невольно часто бываете причиной разного

рода конфликтов. Вспыльчивы, обидчивы, необъективны. Людям на работе и дома трудно с вами. Подумайте над этим.

Методика диагностики уровня эмпатических способностей В. В. Бойко

Оцените, свойственны ли вам следующие особенности, согласны ли вы с утверждениями.

1. У меня есть привычка внимательно изучать лица и поведение людей, чтобы понять их характер, наклонности, способности.
2. Если окружающие проявляют признаки нервозности, я обычно остаюсь спокойным.
3. Я больше доверяю доводам своего рассудка, чем интуиции.
4. Я считаю более уместным для себя интересоваться домашними проблемами однокурсников (одногогруппников).
5. Я могу легко войти в доверие к человеку, если потребуется.
6. Обычно я с первой же встречи угадываю «родственную душу» в новом человеке.
7. Я из любопытства обычно завожу разговор о жизни, работе, политике со случайными попутчиками в поезде.
8. Я теряю душевное равновесие, если окружающие чем-то угнетены.
9. Моя интуиция – более надежное средство понимания окружающих, чем знания и опыт.
10. Проявлять любопытство к внутреннему миру другого человека – бестактно.
11. Часто своими словами я обижаю близких мне людей, не замечая этого.
12. Я легко могу представить себя каким-то животным, ощутить его повадки и состояния.
13. Я редко рассуждаю о причинах поступков людей, которые имеют ко мне непосредственное отношение.
14. Я редко принимаю к сердцу проблемы своих друзей.
15. Обычно за несколько дней я чувствую: что-то должно случиться с близким мне человеком, и ожидания оправдаются.
16. В общении с деловыми партнерами обычно стараюсь избегать разговоров о личном.
17. Иногда близкие упрекают меня в черствости, невнимании к ним.
18. Мне легко удастся копировать интонацию, мимику людей, подражая людям.
19. Мой любопытный взгляд часто смущает новых друзей.
20. Чужой смех обычно заражает меня.
21. Часто, действуя наугад, я тем не менее нахожу правильный подход к человеку.
22. Плакать от счастья глупо.
23. Я способен полностью слиться с любимым человеком, как бы растворившись в нем.

24. Мне редко встречаются люди, которых я бы понимал с полуслова, без лишних слов.

25. Я невольно или из-за любопытства часто подслушиваю разговоры посторонних людей.

26. Я могу оставаться спокойным, даже если все вокруг меня волнуются.

27. Мне проще подсознательно почувствовать сущность человека, чем понять его, «разложив по полочкам».

28. Я спокойно отношусь к мелким неприятностям, которые случаются у кого-либо из членов семьи.

29. Мне было бы трудно задушевно, доверительно беседовать с настороженным, замкнутым человеком.

30. У меня творческая натура – поэтическая, художественная, артистичная.

31. Я без особого любопытства выслушиваю исповеди новых знакомых.

32. Я расстраиваюсь, когда вижу плачущего человека.

33. Мое мышление больше отличается конкретностью, строгостью, последовательностью, чем интуицией.

34. Когда друзья начинают говорить о своих неприятностях, я предпочитаю перевести разговор на другую тему.

35. Если я вижу, что у кого-то из близких плохо на душе, то обычно воздерживаюсь от вопросов.

36. Мне трудно понять, почему пустяки могут так сильно огорчать людей.

Обработка результатов. Подсчитывается число совпадений ваших ответов по ключу по каждой шкале, а затем определяется суммарная оценка.

1. *Рациональный канал эмпатии:* +1, +7, - 13, +19, + 25, - 31

2. *Эмоциональный канал эмпатии:* - 2, +8, -14, + 20, - 26, +32

3. *Интуитивный канал эмпатии:* - 3, +9, +15, +21, +27, - 33

4. *Установки, способствующие эмпатии:* +4, - 10, - 16, - 22, - 28, - 34

5. *Проникающая способность к эмпатии:* +5, - 1, - 17, - 23, - 29, - 35

6. *Идентификация в эмпатии:* +6, +12, +18, - 24, +30, - 36

Оценки каждого параметра могут варьироваться от 0 до 6 баллов и указывают на значимость конкретного параметра в структуре эмпатии.

Рациональный канал эмпатии характеризует направленность внимания, восприятия и мышления человека на понимание сущности любого другого человека, на его состояние, проблемы и поведение. Это спонтанный интерес к другому, открывающий шлюзы эмоционального и интуитивного отражения партнера.

Эмоциональный канал эмпатии фиксирует способность эмпатирующего входить в эмоциональный резонанс с окружающими – сопереживать, сочувствовать. Эмоциональная отзывчивость становится

средством вхождения в энергетическое поле партнера. Понять внутренний мир другого человека, прогнозировать его поведение и эффективно воздействовать возможно только в том случае, если произошла энергетическая подстройка к партнеру. Соучастие и сопереживание выполняет роль связующего звена между людьми.

Интуитивный канал эмпатии позволяет человеку предвидеть поведение партнеров, действовать в условиях дефицита исходной информации о них, опираясь на опыт, хранящийся в подсознании. На уровне интуиции замыкаются и обобщаются различные сведения о партнерах.

Установки, способствующие или препятствующие эмпатии. Эффективность эмпатии снижается, если человек старается избегать личных контактов, считает неуместным проявлять любопытство к другой личности, убедил себя спокойно относиться к переживаниям и проблемам окружающих. Подобные умозрения резко ограничивают диапазон эмоциональной отзывчивости и эмпатического восприятия.

Проникающая способность к эмпатии расценивается как важное коммуникативное свойство человека, позволяющее создавать атмосферу открытости, доверительности, задушевности. Расслабление партнера содействует эмпатии, а атмосфера напряженности, неестественности, подозрительности препятствует раскрытию и эмпатическому постижению.

Идентификация – важное условие успешной эмпатии. Это умение понять другого на основе сопереживаний, постановки себя на место партнера. В основе идентификации легкость, подвижность и гибкость эмоций, способность к подражанию.

Шкальные оценки выполняют вспомогательную роль в интерпретации основного показателя – уровня эмпатии. Суммарный показатель может изменяться от 0 до 36 баллов. По предварительным данным, считают:

30 баллов и выше – очень высокий уровень эмпатии

29 – 22 – средний уровень эмпатии

21 – 15 – уровень ниже среднего

Менее 14 – очень низкий

Практическое занятие 4.

Тренинг невербальной коммуникации

Мимика

Цель: повышение уровня осознания значимости невербальных средств общения, развитие способности оценивать различную невербальную информацию.

1. Упражнение «Снятие зажима»

Участники свободно расходятся по комнате. По команде «Стоп!» каждый застывает в той позе, в которой его застал сигнал. После этого, не нарушая зафиксированных поз, каждому участнику нужно снять у себя мышечные зажимы. Как только почувствуете и снимите зажим, т.е. расслабите соответствующие участки тела, говорите «Готово!». После этого следует обсудить процесс и результат выполнения упражнения.

2.Упражнение «Мимические маски»

Каждый из участников получает записку с заданием представить определенное эмоциональное состояние из 10 основных: счастье, удивление, страх, злость, печаль, отвращение, презрение, интерес, смущение, решительность. Не следует подменять живую мимику гримасничаньем. Через 1-2 мин. все участники представляют «маски». Всем участникам надо постараться найти оптимальную и понятную форму выражения, пробудить свою фантазию. Это упражнение, включая последующее обсуждение, помогает отрефлексировать особенности восприятия и понимания самим участником и другими членами группы лицевой экспрессии, а также дает возможность в полной мере осознать значение мимики в общении.

3.Упражнение «Передача эмоций»

Участники садятся в круг с закрытыми глазами. Один из участников с помощью жестов, движений, прикосновений передает некоторое чувство или эмоцию своему соседу, этот сосед – следующему и т.д. Содержание передаваемых сообщений может быть самым разным: дружеская поддержка, гнев, нежность, ужас, отвращение, восхищение. Упражнение можно повторять несколько раз. При необходимости можно повторить с открытыми глазами. В итоге чувство, возникшее у последнего участника, сравнивает с исходной эмоцией. После этого все участники обсуждают силу невербальных проявлений.

4.Упражнение «Вырази эмоцию»

Участники выбирают любые две карточки из двух стопок. В первой стопке находятся карточки с названием эмоций (например, гордость, гнев, покорность, раздражение и т.д.), во второй – с названиями разных частей тела (например, губы, спина, руки, плечи, брови и т.д.). Участники соотносят выбранные карточки и пытаются выразить ту или иную эмоцию с помощью разных частей тела. Следует раскрепоститься и позволить себе быть свободным в правлении мимики и пантомимике и не бояться казаться немного смешным.

5.Упражнение «Тренировка мимики»

Все участники стараются отрепетировать при помощи зеркала по своему выбору несколько мимических выражений, при этом задача усложняется. Предлагается выразить с помощью лицевой экспрессии не просто отдельную «чистую» эмоцию, а эмоцию с некоторым оттенком (например, любовь с оттенком недоверия, счастье с оттенком печали, восхищение с оттенком ревности, гордость с оттенком печали, радость с оттенком безнадёжности). Упражнение используется для дальнейшего углубления в мир эмоций, выражаемых с помощью мимики.

Взгляд.

Цель: дальнейшее развитие социально-перцептивной наблюдательности, способности выделять и оценивать невербальную информацию в различных ситуациях общения.

1. Упражнение « Визуальное взаимодействие»

Всем участникам предлагается взглядом передать эмоциональные состояния, выражая некоторые внутренние пробуждения: обласкать, пожалеть, выразить угрозу, подозрительность, растерянность, кокетство и др. При этом использовать визуальный контакт, меняя интенсивность контакта и динамику взгляда. Работа проходит в парах. Упражнение помогает участникам понять и осознать мощь такого на первый взгляд незаметного средства общения, каковым является взгляд.

2. Упражнение «Выбери партнёра»

Все члены группы сидят полукругом. Один из участников располагается напротив и выбирает себе партнёра, используя только контакт глаз. Он дает возможность партнёру почувствовать, что он выбран, но так, чтобы никто из остальных участников этого не заметил (например, подмигивать нельзя). Если упражнение получилось и контакт состоялся, то выбранный занимает место выбиравшего и упражнение повторяется несколько раз. После завершения упражнения анализируются возможные способы осуществления выбора, обсуждаются возможности визуального взаимодействия в общении.

Возможен вариант этого упражнения под названием «На страже». В данном случае группа разбивается на две полгруппы. В одной — на одного человека меньше. Меньшая группа садится в круг, оставляя один стул свободным. Большая группа – «стража»- располагается за спинками стульев. «Стражник», стоящий за пустым стулом, пытается кого-нибудь переманить, незаметно используя невербальные средства, в основном взгляд. При этом группе, стоящей за стульями, запрещается класть руки на плечи сидящих.

3. Упражнение «Глаза в глаза»

Все участники разбиваются на пары. Одному из партнеров предлагается вспомнить какой-либо случай из жизни, вызвавший сильные эмоции, «оживить» прошлые воспоминания, чувства и передать внутреннее побуждение другому участнику. Партнер должен принять и понять сообщение. Затем участники меняются ролями. следует учесть, что запрещено использовать слова и ясно выраженные лицевые экспрессии. Надо постараться посредством взгляда, микродвижений глаз (здесь не используется передача мыслей на расстоянии с помощью взгляда) выразить внутреннее состояние человека. Передать информацию в виде сложных понятий при помощи этих движений, конечно, невозможно, но можно передать большую гамму чувств и отношений (например, угрозу, растерянность, отчаяние, упрек и т.д.). Чтоб занятие прошло успешно, необходимы позитивный эмоциональный настрой, настрой на партнера, обостренная чувствительность.

Рефлексия.

Домашнее задание:

При поездке в транспорте мельком посмотрите на своего соседа. Незаметно окиньте взглядом его лицо, одежду, позу, подумайте, кем работает этот человек, какой у него характер, как он живёт. Попробуйте определить его возраст и почувствовать его настроение.

Естественно, не надо навязчиво смотреть на человека. Отрабатывайте у себя способность по одному взгляду определять индивидуально-психологические особенности людей. Через некоторое время вы обнаружите, что для того, чтобы понять другого человека, не обязательно долго смотреть на него или долго с ним разговаривать. Первое интуитивное ощущение может быть самым верным. Важно только научиться доверять этому ощущению и не искажать его последующими интеллектуальными интерпретациями.

Задание. Проанализируйте представленные ниже невербальные аспекты поведения собеседника. Представьте себя в роли говорящего.

Проставьте букву П («положительный») для тех поведенческих актов, которые вы используете для того, чтобы привлечь к себе внимание слушателя, и Н («негативный») — для тех, которые, по вашему мнению, обычно мешают вас слушать.

1. Приподнятые брови.
2. Улыбка.
3. Кивок головой.
4. Корпус сидящего слегка наклонен вперед.
5. Молчание.
6. Наморщенный лоб.
7. Взгляд мимо слушателя.
8. «Бегающий» взгляд.
9. Свободная, расслабленная поза.
10. Прикосновение.
11. Предупредительность, внимательность.
12. Руки на затылке.
13. Неподвижность.
14. Беспрестанное хождение.
15. Наклон головы.
16. Зрительный контакт.
17. Вздохи.
18. Прищур глаз.
19. Замкнутый вид.
20. Польщенный вид.
21. Сердитый вид (нахмуренные брови).
22. Обращение к слушателю.
23. Тяжело сесть (упасть) на стул.
24. Скрещенные на груди руки.
25. Покачивание головой.
26. Прищуривание глаз.
27. Вытягивание шеи вперед.
28. Взгляд «сквозь» слушателя.

29. Скептическое выражение лица.
30. Взгляд направленный прямо на слушателя.
31. Постукивание пальцами.
32. Пожимание плечами.
33. Надувание щек.
34. Оттянутые вниз уголки рта.
35. Покачивание ногой, поза «нога на ногу».
36. Дрожащие пальцы.

Самостоятельная работа

Составить сравнительную таблицу «Психологическая характеристика людей с визуальной, аудиальной, кинестетической ведущей репрезентативной системой»

Типы репрезентативных систем		
Визуал	Признаки ведущей визуальной репрезентативной системы	
	Способ построения и поддержания отношений с визуалом	
Аудиал	Признаки ведущей аудиальной репрезентативной системы	
	Способ построения и поддержания отношений с аудиалом	
Кинестетик	Признаки ведущей кинестетической репрезентативной системы	
	Способ построения и поддержания отношений с кинестетиком	

Тема 3.4. Вербальная коммуникация: понятие, модель, правила и принципы

Задание 1. Определите, владеете ли вы навыками человека, приятного в общении:

- Умеете ли вы поздороваться так, чтобы вам улыбнулись в ответ?
- Умеете ли вы так прервать затянувшийся разговор, чтобы собеседник на вас не обиделся?
- Умеете ли вы шуткой разрядить обстановку, остудить закипевшие страсти?

- Умеете ли вы так отказать человеку, обратившемуся к вам с бестактной или несвоевременной просьбой, чтобы не прервать с ним отношения?

- Если с вами грубы, можете ли вы не отвечать грубостью? Способны ли вы спокойно ответить грубияну или другим способом осадить его?

- Умеете ли вы попроситься так, чтобы вас захотелось увидеть снова?

Задание 2 Расскажите о своем опыте преодоления барьеров в общении. Проблемные ситуации обсудите.

Задание 3 Назовите вежливые формы обращения с просьбой (прошу вас и т.п.), затем вежливые формы отказа (к сожалению, не смогу вам помочь и т.п.)

Вспомните о предпочтительности в определенных ситуациях просьбы в сослагательном наклонении (хотелось бы), ответа по формуле да, но. .

Найдите формулы просьбы и отказа, уместные в общении с коллегой, с вышестоящим лицом, с клиентом фирмы

Задание 4 Разбейтесь на пары. Один партнер должен придумать бестактную просьбу, другой - отказать в этой просьбе, но так, чтобы не прослыть занудой и не прервать отношения с человеком

Задание 5 Работа над правильностью речи.

1.Объясните значение слов: импортировать, приоритет, гармонировать, экспортировать конфиденциально, пролонгация, легитимность, адекватный, консенсус, менталитет, реноме, дивиденд, плебисцит.

Задание 6 Отредактируйте фразы, объясните ошибку в построении предложения.

1. Я понял, какой намек мне дали.
2. У нас самая дешевая стоимость товаров.
3. Я не хочу нагнетать обстановку.
4. Николай ждал меня на коридоре.
5. Я не раз отмечал о том, что необходимо соблюдать инструкцию.

6. Все это сказывается на работу.

7. Разрешите поднять этот тост за наши успехи.

Задание 7 Объясните смысл крылатых выражений и фразеологизмов: яблоко раздора, сизифов труд, гордиев узел, авгиевы конюшни, играть первую скрипку, вариться в собственном соку, снять стружку, через пень-колоду, зубы заговаривать, водить за нос, поставить на карту.

Тест

1. Дайте определение « барьер в общении»:

А) это набор факторов, из-за которых беседа становится неэффективной, участники общения не получают нужный результат от беседы

Б) это набор факторов, из-за которых беседа становится непринуждённой, легкой.

В) ни чего не подходит

2. Как можно понять, что у вас и собеседника разные темпераменты?

А) вы привыкли говорить и действовать быстро, решительно, открыто выражать эмоции. Ваш собеседник, медлителен, долго размышляет и не проявляет никакого заметного отношения к ситуации.

Б) вы и ваш собеседник действуете быстро, решительно и открыто выражаете эмоции. Совместно приходите к единому мнению

В) вы и ваш собеседник работаете медленно, долго размышляете и не решительны.

3. Что можно считать эмоциональным барьером?

А) у вас и собеседника хорошее настроение, радость и смех

Б) у вас и собеседника плохое настроение страдание, гнев, страх и вина

В) оба варианта

4. Как противостоять социальным барьерам общения?

А) во время беседы сосредоточиться на конкретной ситуации

Б) обсуждать вопросы достатка, карьерного роста и тд.

В) вести себя безразлично

5. Что такое профессиональная деформация?

А) это изменение настроения, которое меняется в течение дня

Б) это изменение личности, которое происходит в результате развития профессиональных качеств человека

В) оба варианта

6. Почему тема разговора может стать неудобной?

А) вы боитесь ранить собеседника

Б) вы уверены, что как воспитатель не должны затрагивать такие темы

В) оба варианта

7. Важен ли разговор для семьи, что бы она могла увидеть более полную картину ситуаций, принять более взвешенные решения?

А) да

Б) нет

8. Одному из участников разговора кажется, что собеседник говорит глупости или чрезмерно упрощает ситуацию. Это вызывает раздражение, ощущение, что беседа бесполезна. Такие эмоции называют барьером...?

А) уверенность в собственной правоте

Б) некомпетентность

В) неудобные темы для разговора

9. Вы и партнер преследуете разные цели в беседе. Вы хотите сообщить о трудностях ребенка, а родитель стремится поскорее отделаться от разговора. Как называется такой барьер?
- А) расхождение в мотивации общения
 - Б) социальные различия
 - В) некомпетентность
10. Что бы не допустить негативного влияния, профессионального барьера на беседу, анализируя ситуацию. Что необходимо для этого сделать?
- А) слушать и говорить
 - Б) не поучайте и не оценивайте
 - В) оба варианта

Тема 3.8 Понятие делового общения: особенности, структура и формы

Вопросы для устного опроса

1. Какова структура деловой беседы?
2. Как подготовиться к публичному выступлению?
3. Какие этапы в подготовке и проведении деловых переговоров вам известны?
4. Какие тактические приёмы ведения переговоров вам известны?
5. Какие стратегии конфликтного взаимодействия являются негативными, какие — позитивно эффективны?
6. Каковы виды и техника слушания?
7. Раскройте сущность рефлексивного слушания?

БЛИЦОПРОС

1. Дайте определение понятию общение?
2. Что обозначает понятие информация аффективно оценочного характера?
3. Какие стороны общения вы знаете?
4. Что обозначает коммуникативная сторона общения?
5. Что такое интерактивная сторона общения?
6. Что такое перцептивная сторона общения?
7. Какие средства общения вы знаете?
8. Что называется вербальным общением?
9. Что называется невербальным общением?
10. Что подразумевает деловой вид общения?
11. Что подразумевает манипулятивный вид общения?
12. Что подразумевает духовно-межличностное общение?
13. Что подразумевает светское общение?
14. Какие основные механизмы познания другого человека в процессе общения вы знаете?
15. Что такое идентификация?

16. Что такое эмпатия?

17. Что такое рефлексия?

6. Работа в команде

«Завтрак с героем»

Цель: потренировать умение убеждать собеседника.

Необходимый материал. Бумага, карандаши.

Представьте себе следующую ситуацию: у каждого из присутствующих есть возможность позавтракать с любым человеком. Это может быть знаменитость настоящего, или историческая фигура прошлого, или обыкновенный человек, который произвел на вас впечатление в какой-то момент его жизни. Каждый должен решить для себя, с кем он хотел бы встретиться, и почему.

Запишите имя своего героя на листе бумаги. Теперь поделитесь на пары, в паре надо решить с кем из двоих героев вы будите встречаться. На дискуссию у вас 2 минуты.

Теперь пары объединяются в четверки, которым, в свою очередь, необходимо выбрать только одного героя. На дискуссию у вас так же 2 минуты.

Теперь четвертки объединяются между собой и в течении 2 минут выбирают одного героя.

А теперь все объединяются, и решаете с кем вы будите завтракать.

Рефлексия:

Почему остался именно этот герой?

Легко было уступать и почему вы уступали?

В беседе играет роль настроение.

Анализ работы в группах

1. Удалось ли каждой из команд презентовать свою работу?

2. Кто был более эффективным в процессе презентации? И почему?

3. Какие аргументы были наиболее убедительными?

4. На какие невербальные особенности каждого из ораторов можно обратить внимание, о чем они говорят?

Тест

1. Основная цель делового общения:

Выберите один ответ:

1. организация и оптимизация определенного вида совместной предметной деятельности

2. отработка профессиональных навыков

3. знакомство с партнерами

2. Для результативного проведения деловых встреч, бесед, переговоров:

Выберите один ответ:

1. все выше перечисленными пункты

2. необходимо контролировать свои движения и мимику

3. понимать язык невербальных компонентов общения

4. внимательно наблюдать за собеседником
5. стараться интерпретировать реакции партнера

3. Специфической особенностью делового общения является...

Выберите один ответ:

1. регламентированность
2. неограниченность во времени
3. отсутствие норм и правил
4. разговор по душам

4. Коммуникативный аспект общения отражает стремление партнеров по общению к:

Выберите один ответ:

1. расширению темы общения
2. усилению информационного воздействия на партнера
3. обмену информацией;
4. достижению взаимопонимания
5. налаживанию добрых взаимоотношений

5. Что относится к ведущим функциям делового общения?

Выберите один ответ:

1. ответственность участников делового общения за его результат
2. организация совместной деятельности и развитие межличностных отношений
3. следование этическим принципам и нормам поведения

6. Подготовка к переговорам включает следующие этапы:

Выберите один ответ:

1. все перечисленное
2. установление рабочих отношений с партнером
3. выявление области взаимных интересов
4. формулировка вариантов решения и предложений по обсуждаемым вопросам
5. решение организационных вопросов (повестка дня, место и время встречи)

7. К ошибкам в процессе подготовки переговоров и бесед относится.

Выберите один ответ:

1. полагаться на импровизацию;
2. все перечисленное.
3. поиск решения в процессе переговоров/беседы;
4. учет мельчайших деталей встречи;
5. не готовиться к переговорам вообще;

8. Деловое общение – это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в...

Выберите один ответ:

1. сфере общения
2. процессе взаимодействия
3. служебной сфере

4. личном плане

9. Для результативного проведения деловых встреч, бесед, переговоров:

Выберите один ответ:

1. все выше перечисленными пункты
2. необходимо контролировать свои движения и мимику
3. понимать язык невербальных компонентов общения
4. внимательно наблюдать за собеседником
5. стараться интерпретировать реакции партнера

10. Структура делового общения включает трех взаимосвязанные стороны (компоненты):

Выберите один ответ:

1. интерактивная, невербальная, этическая
2. инициативная, перцептивная, вербальная
3. коммуникативная, интерактивная и перцептивная

Практическое занятие 5.

Техники эффективного делового общения

Дискуссия.

Задание 1

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

Задание 2

Игра «Есть идея!»

Цели:

- развитие умений разрабатывать новые идеи и отказываться от стереотипных путей решения проблемы;
- развитие творческого мышления и способности осуществлять экспертизу идей с помощью полярных аргументаций;
- развитие умений аргументированно вести дискуссию;
- развитие и закрепление умений работать в режиме заданных норм и регламента;
- развитие навыков группового сотрудничества, эффективного взаимодействия с деловыми партнерами.

Игровые группы:

«НОВАТОРЫ». Основная задача группы – представить на защиту и обосновать новые прогрессивные идеи.

«ОПТИМИСТЫ». Основная задача группы – аргументированно и обоснованно защитить выдвинутую «новаторами» идею; вскрыть конструктивные стороны этой идеи.

«ПЕССИМИСТЫ». Основная задача группы – аргументированно и обоснованно вскрыть несостоятельность выдвинутой на защиту идеи,

отметить возможные негативные последствия ее внедрения, обозначить проблемы, порождаемые этой идеей.

«РЕАЛИСТЫ». Основная задача группы – аргументированно доказать возможность реального внедрения выдвинутой «новаторами» на защиту идеи на основе заданных критериев:

— новизна предлагаемой идеи;
конструктивность и снятие проблем;
ресурсная и организационная обоснованность;
практическая реализуемость в ближайшей перспективе.

Вопросы для самоконтроля

1. Почему деловой человек должен владеть методами и приемами ведения дискуссий?
2. Что представляет собой спор как вид деловой коммуникации?
3. Что способствует эффективности убеждения?
4. Какие аргументы можно отнести к некорректным?
5. Какие факторы влияют на внушаемость?
6. Охарактеризуйте основные требования к культуре спора.
7. Является ли спор эффективной формой деловой коммуникации? Почему?
8. «В споре рождается истина», «Споры погубили Рим!» - чем, на ваш взгляд, вызвано такое противоречивое отношение к спору?

Слушание в деловой коммуникации

Слушание – процесс активный. Специальные исследования показали, что современные администраторы ежедневно тратят 40% служебного времени на слушание, а эффективность слушания (точность восприятия информации, процедурная культура, эффект понимания и др.), как правило, у большинства не очень высока – около 25%.

Задание 1

Сотрудник взволнованно рассказывает о конфликтной ситуации, которая представляет для вас интерес. Как его нужно слушать?

Задание 2

Обратите внимание на манеру слушать своих друзей и партнеров. Умеют ли они слушать? Придерживаются ли установок эффективного слушания те собеседники, с которыми приятно разговаривать?

Задание 3

Проанализируйте, какой стиль слушания – мужской или женский – вам ближе, нет ли привычек, мешающих собеседнику и обнаруживающих ваше неумение слушать?

Задание 4

Проведите небольшие эксперименты с близкими друзьями. Попробуйте во время разговора сделать непроницаемое лицо и никак не реагировать на слова собеседника. В другом разговоре попробуйте усердно кивать и преувеличенно отражать эмоции партнера. В третьем – примите ту же позу, что и собеседник, а когда он разговорится, резко измените ее. Внимательно

следите за состоянием рассказчиков во всех экспериментах. Результат обсудите с ними.

Последний эксперимент позволяет прийти к выводу: подражание позе и жестам партнера создает комфортную обстановку разговора, помогает собеседнику раскрыться, неподражание действует наоборот.

Задание 5

Потренируйтесь в различных типах слушания в разных ситуациях общения.

Задание 6

Постарайтесь использовать как можно больше приемов активного слушания в деловом разговоре.

Вопросы для самоконтроля

1. Что, на ваш взгляд, означает «умение слушать»?
2. Что дает людям умение слушать?
3. Каковы трудности эффективного слушания?
4. Какие ошибки допускают те, кто слушают?
5. Перечислите «вредные привычки» слушания.
6. Как преодолеть крайности мужского и женского стилей слушания?
7. Каковы внешние помехи слушания?
8. В чем особенности направленного, критического слушания?
9. Какова специфика эмпатического слушания?
10. В чем особенность нерефлексивного слушания?
11. Зачем нужна положительная установка по отношению к неприятному собеседнику?
12. «Обратная связь». Каковы ее виды и способы осуществления?

РАЗДЕЛ 4. ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ЭТИКЕТ КАК ОСНОВА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ

Тема 5.1 Этикет: нормы и принципы. Деловая этика и профессиональная культура

Задание №1

1. Дать определение понятиям: этика, этикет, профессиональная культура
2. Перечислить признаки профессионализма.
3. Дать характеристику наиболее важных правил профессиональной культуры.
4. Сравнить понятия деловой этикет и профессиональная этика?

Задание №2

1. *Дайте два определения, что такое имидж? Перечислите три составляющие имиджа?*
2. *Что является ключевым в создании имиджа?*
3. *Что значит правильно одеваться?*

Задание №3. Заполнить таблицу:

Виды одежды	Из каких элементов состоит?	Где и когда можно носить
Деловой костюм		
Спортивная одежда		
Домашняя одежда		
Вечерний костюм (смокинг) вечернее платье		

Задание № 4.

Перечислите черты делового человека? Какой вид одежды подойдет для работника вашей профессии?

Задание № 5. Ответьте на вопросы:

1. Что такое «вербальный имидж»?
2. Назовите и охарактеризуйте техники формирования вербального имиджа.
3. Как на имидж делового человека влияет манера представляться?

Задание № 6. Работа в парах:

Произнесите одну и ту же фразу, придавая ей прямой и противоположный смысл

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

Задание № 7. Работа в парах:

Произнесите фразу с разными интонациями

1. *Умница! Молодец!* (с благодарностью, с восторгом, иронично, огорченно, гневно)
2. *Я этого никогда не забуду* (с признательностью, с обидой, с восхищением, с гневом).
3. *Спасибо, как это вы догадались!* (искренне, с восхищением, с осуждением).
4. *Ничем не могу вам помочь* (искренне, с сочувствием, давая понять бестактность просьбы).

5. *Вы поняли меня?* (доброжелательно, учтиво, сухо, официально, сугрозой).
6. *До встречи!* (тепло, нежно, холодно, сухо, решительно, резко, безразлично).
7. *Это я!* (радостно, торжественно, виновато, грозно, задумчиво, небрежно, таинственно).
8. *Я не могу здесь оставаться* (с сожалением, значительно, обиженно, неуверенно, решительно).
9. *Здравствуйте!* (сухо, официально, радостно, грозно, с упреком, доброжелательно, равнодушно, гневно, с восторгом)

Задание № 8. Ответьте на вопросы:

1. Как связаны понятие имиджа и смысл поговорки «По одежке встречают, по уму провожают»?
2. Кто из ваших знакомых имеет имидж, соответствующий его профессии и должности? Кто не имеет? А вы сами?

Задание № 9. Ответьте на вопросы:

1. Каковы функции языка в общении?
2. Чем отличается официально-деловой стиль речи?
3. Чем отличается научный стиль речи?
4. Чем отличается публицистический стиль речи?
5. Чем отличается разговорная речь?
6. Вспомните типы приема и передачи информации.

Задание № 10. Ответьте на вопросы:

1. Что, на ваш взгляд, означает «умение слушать»?
2. Что дает людям умение слушать?
3. Каковы трудности эффективного слушания?
4. Какие ошибки допускают те, кто слушают?
5. Перечислите «вредные привычки» слушания.
6. Почему важно понимать язык телодвижений?
7. Как с помощью соответствующих жестов и позы можно попытаться снять напряженное состояние партнера?
8. Перечислите жесты, свидетельствующие об уверенном и неуверенном поведении.

Деловая беседа по телефону

Задание 1

Предложите новую услугу своего рекламного агентства по телефону различным типам клиентов. Разыграйте ситуации в парах.

Задание 2

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

- расположить к себе клиента;
- убедить его сделать заказ.

Задание 3

Вам необходимо напомнить о себе после продолжительного перерыва. Как вы постройте беседу по телефону? Как беседа по телефону будет зависеть

Вопросы для самоконтроля

1. Каковы основные функции деловой беседы?
2. Что значит «отработать ход» беседы?
3. На какие вопросы нужно подготовить ответы перед деловой беседой?
4. Что влияет на успех деловой беседы?
5. Каковы особенности делового телефонного разговора?
6. Как правильно подготовиться к деловому разговору по телефону?

Имидж делового человека

I вариант.

Создать образ деловой женщины для встречи с выгодными клиентами. Утром она встречает клиентов в аэропорту и сопровождает их в гостиницу. После обеда назначена встреча с клиентами в центральном офисе компании, где состоятся деловые переговоры и подписание документов. На вечер назначен торжественный ужин в ресторане, в честь подписания контракта.

Представить презентацию имиджа женщины, изобразить все составляющие на бумаге, сопроводить презентацию рассказом.

Город Новосибирск.

Время года: весна, апрель

Место работы: крупная компания, занимающейся поставками нефти.

Возраст: 28 лет

Параметры внешнего вида:

- Рост 1м 83 см.
- Размер одежды 52.
- Блондинка, длинные волосы
- Голубые глаза

Составляющие для образа:

- Верхняя одежда (необходимо сопровождать клиентов по городу);
- Одежда для деловых переговоров в офисе;
- Обувь;
- Украшения, аксессуары;
- Прическа;
- Макияж;
- Одежда (и другие элементы) для ужина в ресторане.

II вариант.

Создать образ деловой женщины для встречи с партнерами.

Утром она встречает партнеров у дверей здания, сопровождает в офис и там подробно рассказывает о работе своей туристической фирмы.

После деловой беседы сотрудница и партнеры выбирают несколько объектов, которые договариваются посетить в течение следующего дня.

На следующий день состоится встреча в ходе, которой необходимо посетить несколько туристических объектов, составить совместный план работы, а вечером в офисе в торжественной обстановке подписать деловое соглашение о сотрудничестве. Представить презентацию имиджа женщины, изобразить все составляющие на бумаге, сопроводить презентацию рассказом.

Город Краснодар.

Время года: лето, июль

Место работы: крупная туристическая фирма

Возраст: 22 года

Параметры внешнего вида:

- Рост 1м 61 см
- Размер одежды 42
- Брюнетка
- Карие глаза

Составляющие для образа:

- Одежда для деловой беседы в офисе;
- Обувь;
- Украшения, аксессуары;
- Прическа;
- Макияж;
- Одежда (и другие элементы) для посещения туристических объектов;
- Одежда (и другие элементы) для торжественного подписания делового соглашения о сотрудничестве.

Тест

1. Этика как наука существует:
 - a) более 20 веков;
 - b) более 10 веков;
 - c) с конца 18 века;
 - d) с IV века до нашей эры.
2. Этика — это наука:
 - a) которая изучает добродетели;
 - b) об общепринятых и повторяющихся формах поведения людей
 - c) о морали, нравственности;
 - d) о нравах, обычаях.
3. Мораль — это:
 - a) общепринятые в рамках социальной общности (группы) правила, образцы поведения или действия в определенной ситуации;
 - b) форма общественного сознания, в которой отражаются идеи, представления, принципы и правила поведения людей в обществе;

с) общепринятые и повторяющиеся формы поведения людей, которые служат средством передачи социального и культурного опыта от поколения к поколению;

д) правила поведения людей при совершении обрядов и форм деятельности.

4. Социальные нормы — это:

а) общепринятые в рамках социальной общности (группы) правила, образцы поведения или действия в определенной ситуации;

б) форма общественного сознания, в которой отражаются идеи, представления, принципы и правила поведения людей в обществе;

с) общепринятые и повторяющиеся формы поведения людей, которые служат средством передачи социального и культурного опыта от поколения к поколению;

д) правила поведения людей при совершении обрядов и форм деятельности.

5. Традиции — это:

а) правила поведения, которые устанавливаются и охраняются государством.

б) представляют собой правила поведения, которые устанавливаются самими общественными организациями и охраняются с помощью мер общественного воздействия, предусмотренных уставами этих организаций.

с) духовно-нравственные правила человеческого общежития, основанные на представлении людей о Боге как творце мироздания.

д) наиболее обобщенные и стабильные правила поведения людей в том или ином обществе, которые выверены временем и длительно существуют.

6. Нормы общественных организаций — представляют собой:

а) наиболее обобщенные и стабильные правила поведения людей в том или ином обществе, которые выверены временем и длительно существуют.

б) правила поведения, которые устанавливаются и охраняются государством.

с) правила поведения, которые устанавливаются самими общественными организациями и охраняются с помощью мер общественного воздействия, предусмотренных уставами этих организаций.

д) общепринятые и повторяющиеся формы поведения людей, которые служат средством передачи социального и культурного опыта от поколения к поколению.

7. Основателем этики признаётся:

а) Платон (428-328 до н.э.)

- b) великий древнегреческий философ Сократ (469-399 до н.э.).
- c) Аристотель (384-322 до н.э.),
- d) Сенека (4 до н.э. – 65 н.э.)

8. Термин «этика» (ethica) впервые использовал для обозначения науки, которая изучает добродетели:

- a) Платон (428-328 до н.э.)
- b) великий древнегреческий философ Сократ (469-399 до н.э.).
- c) Аристотель (384-322 до н.э.),
- d) Сенека (4 до н.э. – 65 н.э.)

9. Автор термина “Мораль”:

- a. Гомер;
- b. Тацит;
- c. Цицерон.

10. Нравственность - термин:

- a. французский;
- b. китайский;
- c. русский.

11. Этикет - это:

- a. религиозное учение;
- b. памятник древней этической мысли;
- c. культура поведения.

12. Этику к “практической философии” относил:

- a. Аристотель.
- b. Гегель;
- c. Маркс.

Практическое занятие 8.

Решение ситуационных задач

Задание 1.

Порядок выполнения практической работы

1. Познакомьтесь с инструкцией к тесту «Ваш стиль делового общения».

2. Выполните тест и обработайте результаты.

3. Подумайте, над чем в плане самосовершенствования в процессе делового общения Вам стоит поработать?

4. К некоторым видам профессиональной деятельности общество предъявляет повышенные моральные требования. Каждый вид профессиональной этики определяется своеобразием профессиональной деятельности и имеет специфические требования в области морали. Какие

моральные нормы составляют профессиональную этику вашей профессии? Дайте развернутый письменный ответ на вопрос.

ТЕСТ

Ваш стиль делового общения

Инструкция: С помощью этого теста вы можете оценить свой стиль делового общения. Вам предложено 80 утверждений. Из каждой пары выберите то, которое, как вы считаете, наиболее соответствует вашему поведению. Обратите внимание, что ни одна пара не должна быть пропущена. Тест построен таким образом, что любое из приведенных ниже утверждений не является ошибочным.

1. Я люблю действовать.
2. Я работаю над решением проблем систематическим образом.
3. Я считаю, что работа в командах более эффективна, чем на индивидуальной основе.
4. Мне очень нравятся различные нововведения.
5. Я больше интересуюсь будущим, чем прошлым.
6. Я очень люблю работать с людьми.
7. Я люблю принимать участие в хорошо организованных встречах.
8. Для меня очень важными являются окончательные сроки.
9. Я против откладываний и проволочек.
10. Я считаю, что новые идеи должны быть проверены прежде, чем они будут применяться на практике.
11. Я очень люблю взаимодействовать с другими людьми. Это меня стимулирует и вдохновляет.
12. Я всегда стараюсь искать новые возможности.
13. Я сам люблю устанавливать цели, планы и т. п.
14. Если я что-либо начинаю, то доделываю это до конца.
15. Обычно я стараюсь понять эмоциональные реакции других.
16. Я создаю проблемы другим людям.
17. Я надеюсь получить реакцию других на свое поведение.
18. Я нахожу, что действия, основанные на принципе «шаг за шагом», являются очень эффективными.
19. Я думаю, что хорошо могу понимать поведение и мысли других.
20. Я люблю творческое решение проблем.
21. Я все время строю планы на будущее.
22. Я восприимчив к нуждам других.
23. Хорошее планирование — ключ к успеху.
24. Меня раздражает слишком подробный анализ.
25. Я остаюсь невозмутимым, если на меня оказывают давление.
26. Я очень ценю опыт.
27. Я прислушиваюсь к мнению других.
28. Говорят, что я быстро соображаю.
29. Сотрудничество является для меня ключевым словом.
30. Я использую логические методы для анализа альтернатив.
31. Я люблю, когда одновременно у меня идут разные проекты.

32. Я постоянно задаю себе вопросы.
33. Делая что-либо, я одновременно учусь.
34. Полагаю, что я руководствуюсь рассудком, а не эмоциями.
35. Я могу предсказать, как другие будут вести себя в той или иной ситуации.
36. Я не люблю вдаваться в детали.
37. Анализ всегда должен предшествовать действиям.
38. Я способен оценить климат в группе.
39. У меня есть склонность не заканчивать начатые дела.
40. Я воспринимаю себя как решительного человека.
41. Я берусь за самые трудные дела.
42. Я основываю свои действия на наблюдениях и фактах.
43. Я могу открыто выразить свои чувства.
44. Я люблю формулировать и определять контуры новых проектов.
45. Я очень люблю читать.
46. Я воспринимаю себя как человека, способного организовать и улучшить деятельность других.
47. Я не люблю заниматься одновременно несколькими вопросами.
48. Я люблю достигать поставленных целей.
49. Мне нравится узнавать что-либо о других людях.
50. Я люблю разнообразие.
51. Факты говорят сами за себя.
52. Я использую свое воображение, насколько это возможно.
53. Меня раздражает длительная, кропотливая работа.
54. Мой мозг никогда не перестает работать.
55. Важному решению предшествует подготовительная работа.
56. Я глубоко уверен в том, что люди нуждаются друг в друге, чтобы завершить работу.
57. Я обычно принимаю решение, особо не задумываясь.
58. Эмоции только создают проблемы.
59. Я люблю быть таким же, как другие.
60. Я не могу быстро прибавить пятнадцать к семнадцати.
61. Я примеряю свои новые идеи к людям.
62. Я верю в научный подход.
63. Я люблю, когда дело сделано.
64. Хорошие отношения необходимы.
65. Я импульсивен.
66. Я нормально воспринимаю различия в людях.
67. Общение с другими людьми значимо само по себе.
68. Люблю, когда меня интеллектуально стимулируют.
69. Я люблю организовывать что-либо.
70. Я часто перескакиваю с одного дела на другое.
71. Общение и работа с людьми являются творческим процессом.
72. Самоактуализация является крайне важной для меня.
73. Мне очень нравится играть идеями.

74. Я не люблю попусту терять время.
75. Я люблю делать то, что у меня получается.
76. Взаимодействуя с другими, я учусь.
77. Абстракции интересны для меня.
78. Мне нравятся детали.
79. Я люблю кратко подвести итоги, прежде чем прийти к какому-либо умозаключению.
80. Я достаточно уверен в себе.

Обработка результатов

Обведите те номера, на которые вы ответили положительно, и отметьте их в приведенной ниже таблице. Посчитайте количество баллов по каждому стилю (один положительный ответ равен 1 баллу). Тот стиль, по которому вы набрали наибольшее количество баллов (по одному стилю не может быть более 20 баллов), наиболее предпочтителен для вас. Если вы набрали одинаковое количество баллов по двум стилям, значит, они оба присущи вам.

Стиль I: 1, 8, 9, 13, 17, 24, 26, 31, 33, 40, 41, 48, 50, 53, 57, 63, 65, 70, 74, 79.

Стиль II: 2, 7, 10, 14, 18, 23, 25, 30, 34, 37, 42, 47, 51, 55, 58, 62, 66, 69, 75, 78.

Стиль III: 3, 6, 11, 15, 19, 22, 27, 29, 35, 38, 43, 46, 49, 56, 59, 64, 67, 71, 76, 80.

Стиль IV: 4, 5, 12, 16, 20, 21, 28, 32, 36, 39, 44, 45, 52, 54, 60, 61, 68, 72, 73, 77.

Стиль I — ориентация на действие. Характерно обсуждение результатов, конкретных вопросов, поведения, ответственности, опыта, достижений, решений. Люди, владеющие этим стилем, прагматичны, прямолинейны, решительны, легко переключаются с одного вопроса на другой.

Стиль II — ориентация на процесс. Характерно обсуждение фактов, деталей, процедурных вопросов, планирования, организации и контроля. Человек, владеющий этим стилем, ориентирован на систематичность, последовательность, обязательность. Он честен, многословен и мало эмоционален.

Стиль III — ориентация на людей. Характерно обсуждение человеческих нужд, мотивов, чувств, «духа работы в команде», понимания, сотрудничества. Люди этого стиля эмоциональны, чувствительны, способны к сопереживанию и психологически ориентированы.

Стиль IV — ориентация на перспективу, на будущее. Людям этого стиля присуще обсуждение концепций, больших планов, нововведений, различных вопросов, новых методов, альтернатив. Они обладают хорошим воображением, полны идей, но мало реалистичны, и порой их сложно понять.

Задание 2.

1. Прочитайте ситуационные задачи, определите ошибки, допущенные собеседниками при разговоре по телефону.

2. Подготовьте мини – сценку (диалог) разговора по телефону.

Ситуационные задачи

Задача № 1

Звонок.

- Алло! А куда я попала?
- Здравствуйте! А куда Вы хотели бы попасть?
- Я звоню по объявлению. Хочу устроиться к Вам на работу. Когда я могу к Вам прийти?

Задача № 2

Звонок, Секретарь снимает трубку телефона.

- Алло!
- Здравствуйте, будьте добры пригласить к телефону Петрова Ивана Ивановича.
- А кто его спрашивает? – отвечает секретарь.
- Вас беспокоят из Пенсионного фонда.
- А, сейчас...

Секретарь с места кричит:

- Петровна! Позови Иванова. Его из Пенсионного фонда спрашивают!

Задача № 3

Звонок по домашнему телефону сослуживцу. На часах 23⁰⁰.

- Алло!
- Петрович! Весь вечер звонил, не мог дозвониться.
- Что случилось?
- Да, звонили по поводу нашего договора с базы.
- Сказали, что завтра уже в 6⁰⁰, а не 8⁰⁰, как мы раньше договаривались, доложила начаться погрузка.
- Что будем делать?
- Хорошо, этот вопрос я решу и транспорт в 6⁰⁰ будет.

Ситуации для мини-сценки

№ 1. Секретарь и человек, который звонит по вопросам трудоустройства. Ваша задача – показать правила соблюдения хорошего тона со стороны обоих собеседников.

№ 2. Один собеседник – директор предприятия, другой – рекламный агент.

Рекламный агент добивается встречи по телефону, чтобы рассказать о своих предложениях. Директор – не заинтересован в этой встрече и старается ее избежать. Ваша цель – соблюдение культуры общения как с позиций одного, так и другого собеседника.

№ 3. Вам звонит подруга, чтобы «поболтать». Вы – опаздываете на деловую встречу. Ваша задача – прекратить деликатно разговор, не обидев подругу. А подруга не желает переносить разговор на другое время. Ваша задача – добиться перенесения разговора на другое время.

Критерии оценки

Критерии оценивания сравнительной таблицы

«5» – содержание соответствует теме, в таблице заполнены все столбцы и строки, содержание столбцов и строк соответствует их названию, материал излагается кратко, последовательно, с наличием специальных терминов;

«4» – содержание соответствует теме, в таблице заполнены все столбцы и строки, содержание столбцов и строк соответствует их названию, материал излагается не достаточно кратко и последовательно, с наличием не большого числа специальных терминов. В оформлении таблицы имеются пометки.

«3» – в таблице заполнены не все столбцы и строки, содержание столбцов и строк имеет некоторые отклонения от их названия, материал излагается не последовательно, специальные термины отсутствуют. Таблица оформлена вручную.

«2» – таблица не заполнена или в таблице заполнены не все столбцы и строки, содержание столбцов и строк имеет существенные отклонения от их названия, материал излагается не последовательно, специальные термины отсутствуют. Таблица оформлена небрежно.

Критерии оценки тестов:

Студенту выставляются следующие оценки:

- менее 50% правильных ответов – неудовлетворительно;
- 50 – 70% правильных ответов – удовлетворительно;
- 70 – 90% правильных ответов – хорошо;
- 90 – 100% правильных ответов – отлично.

Критерии оценки сообщения

Оценка «отлично» - учебный материал освоен студентом в полном объеме, легко ориентируется в материале, полно и аргументировано отвечает на дополнительные вопросы, излагает материал логически последовательно, делает самостоятельные выводы, умозаключения, демонстрирует кругозор, использует материал из дополнительных источников, интернет ресурсы. Сообщение носит исследовательский характер. Речь характеризуется эмоциональной выразительностью, четкой дикцией, стилистической и орфоэпической грамотностью. Использует наглядный материал (презентация).

Оценка «хорошо» - по своим характеристикам сообщение студента соответствует характеристикам отличного ответа, но студент может испытывать некоторые затруднения в ответах на дополнительные вопросы, допускать некоторые погрешности в речи. Отсутствует исследовательский компонент в сообщении.

Оценка «удовлетворительно» - студент испытывал трудности в подборе материала, его структурировании. Пользовался, в основном, учебной литературой, не использовал дополнительные источники информации. Не может ответить на дополнительные вопросы по теме сообщения. Материал излагает не последовательно, не устанавливает логические связи,

затрудняется в формулировке выводов. Допускает стилистические и орфоэпические ошибки.

Оценка «неудовлетворительно» - сообщение студентом не подготовлено либо подготовлено по одному источнику информации либо не соответствует теме.

Критерии оценки эссе

Эссе оценивается на 5 баллов, если:

1. Четко сформулировано понимание проблемы и ясно выражено отношение к ней автора;
2. Проблема раскрыта на теоретическом (в связях и с обоснованиями) и бытовом уровнях, с корректным использованием или без использования обществоведческих понятий в контексте ответа;
3. Логически соединены в единое повествование термины, понятия, теоретические обобщения, относящиеся к раскрываемой проблеме;
4. Представлена четкая аргументация, доказывающая позицию автора (в виде исторических фактов, современных социальных процессов, конкретных случаев из жизни автора и его близких, статистических данных и т. п.).

Эссе оценивается на 4 балла, если:

1. С неточностями представлена собственная точка зрения (позиция, отношение) при раскрытии проблемы.
2. Проблема раскрыта на теоретическом уровне с неточностями в использовании обществоведческих терминов и понятий в контексте ответа.
3. Дана аргументация своего мнения со слабой опорой на факты общественной жизни или личный социальный опыт.

Эссе оценивается на 3 балла, если:

1. Расплывчато представлена собственная точка зрения (позиция, отношение) при раскрытии проблемы;
2. Проблема раскрыта с некорректным использованием обществоведческих терминов и понятий в контексте ответа (теоретические связи и обоснования не присутствуют или явно не прослеживаются);
3. Слабо аргументировано собственное мнение с минимальной опорой на факты общественной жизни, личный социальный опыт или её отсутствие.

Эссе оценивается на 2 балла, если:

1. Не прослеживается собственная точка зрения (позиция, отношение) при раскрытии проблемы;
2. Проблема раскрыта слабо, без использования обществоведческих терминов;
3. Не аргументировано собственное мнение;
4. Эссе не предоставлено.

Критерии оценки кейс-заданий

«Отлично» – кейс–задание выполнено полностью, в рамках

регламента, установленного на публичную презентацию, студент(ы) приводит (подготовили) полную четкую аргументацию выбранного решения на основе качественно сделанного анализа. Демонстрируются хорошие теоретические знания, имеется собственная обоснованная точка зрения на проблему(ы) и причины ее (их) возникновения. В случае ряда выявленных проблем четко определяет их иерархию. При устной презентации уверенно и быстро отвечает на заданные вопросы, выступление сопровождается приемами визуализации. В случае письменного отчета-презентации по выполнению кейс-задания сделан структурированный и детализированный анализ кейса, представлены возможные варианты решения (3-5), четко и аргументировано обоснован окончательный выбор одного из альтернативных решений.

«Хорошо» – кейс-задание выполнено полностью, но в рамках установленного на выступление регламента, студент(ы) не приводит (не подготовили) полную четкую аргументацию выбранного решения. Имеет место излишнее теоретизирование, или наоборот, теоретическое обоснование ограничено, имеется собственная точка зрения на проблемы, но не все причины ее возникновения установлены. При устной презентации на дополнительные вопросы выступающий отвечает с некоторым затруднением, подготовленная устная презентация выполненного кейс-задания не очень структурирована. При письменном отчете-презентации по выполнению кейс-задания сделан не полный анализ кейса, без учета ряда фактов, выявлены не все возможные проблемы, для решения могла быть выбрана второстепенная, а не главная проблема, количество представленных возможных вариантов решения – 2-3, затруднена четкая аргументация окончательного выбора одного из альтернативных решений.

«Удовлетворительно» – кейс-задание выполнено более чем на 2/3, но в рамках установленного на выступление регламента, студент(ы) расплывчато раскрывает решение, не может четко аргументировать сделанный выбор, показывает явный недостаток теоретических знаний. Выводы слабые, свидетельствуют о недостаточном анализе фактов, в основе решения может иметь место интерпретация фактов или предположения, Собственная точка зрения на причины возникновения проблемы не обоснована или отсутствует. При устной презентации на вопросы отвечает с трудом или не отвечает совсем. Подготовленная презентация выполненного кейс-задания не структурирована. В случае письменной презентации по выполнению кейс-задания не сделан детальный анализ кейса, далеко не все факты учтены, для решения выбрана второстепенная, а не главная проблема, количество представленных возможных вариантов решения – 1-2, отсутствует четкая аргументация окончательного выбора решения.

«Неудовлетворительно» – кейс-задание не выполнено, или выполнено менее чем на треть. Отсутствует детализация при анализ кейса, изложение устное или письменное не структурировано. Если решение и обозначено в выступлении или отчете-презентации, то оно не является решением проблемы, которая заложена в кейсе.

Критерии оценки устного, письменного опросов

«Отлично» ставится, если дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос; показана совокупность осознанных знаний об объекте изучения, доказательно раскрыты основные положения (свободно оперирует понятиями, терминами, категориями и др.); в ответе отслеживается четкая структура, выстроенная в логической последовательности; ответ изложен научным грамотным языком; на возникшие вопросы преподавателя студент давал четкие, конкретные ответы, показывая умение выделять существенные и несущественные моменты материала.

«Хорошо» ставится, если дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделять существенные и несущественные моменты материала; ответ четко структурирован, выстроен в логической последовательности, изложен литературным грамотным языком; однако были допущены неточности в определении понятий, персоналий, терминов, дат и др.

«Удовлетворительно» ставится, если дан неполный ответ на поставленный вопрос, логика и последовательность изложения имеют некоторые нарушения, допущены несущественные ошибки в изложении теоретического материала и употреблении терминов, персоналий; в ответе не присутствуют доказательные выводы; сформированность умений показана слабо, речь неграмотная.

«Неудовлетворительно» ставится, если дан неполный ответ на поставленный вопрос, логика и последовательность изложения имеют существенные нарушения, допущены существенные ошибки в теоретическом материале (фактах, понятиях, категориях); в ответе отсутствуют выводы, сформированность умений не показана, речь неграмотная.

4.2. Контрольные задания для промежуточной аттестации

Вопросы на дифференцированный зачет

1. Понятие о личности. Определение понятия «личность». Индивид, индивидуальность, личность: соотношение объема и содержания данных понятий.
2. Стадии развития личности по Э.Эриксону.
3. Определение способностей. Виды способностей у человека.
4. Понятие темперамент. Типы темперамента. Психологическая характеристика типов темперамента. Зависимость стиля общения от свойств темперамента.
5. Понятие характер. Отличительные особенности характера и темперамента.
6. Акцентуации типов людей по характерной манере общения (К. Леонгард).
7. Механизм формирования характера.

8. Экстраверсия и интроверсия как черты характера.
9. Понятие о воле. Основные признаки воли как психологического явления. Значение воли в организации деятельности и общения человека.
10. Значение эмоций в жизни человека. Основные функции эмоций. Виды эмоциональных состояний.
11. Понятие «общение». Виды общения. Функции общения.
12. Сравнительная характеристика делового и личного общения.
13. Характеристики процесса общения: субъект, цель, содержание, средства общения.
14. Понятие и характеристика понятия «социальные роли» и «ролевые ожидания».
15. Понятие «вербальная коммуникация». Функции вербальной коммуникации. Средства вербальной коммуникации.
16. Понятие «невербальная коммуникация». Вербальная и невербальная коммуникации: сходства и различия. Функции невербальной коммуникации по отношению к вербальной.
17. Общение как коммуникация: обмен информацией (коммуникативная сторона общения).
18. Общение как взаимодействие людей друг с другом (интерактивная сторона общения).
19. Общение как восприятие и понимание людьми друг друга (перцептивная сторона общения).
20. Понятие «деловая коммуникация». Характеристика делового общения: цель, содержание, условия. Формы делового общения.
21. Понятие «конфликт». Конструктивные элементы конфликта.
22. Основные структурные компоненты конфликта: объект, участники конфликта (оппоненты), конфликтная ситуация, инцидент.
23. Типология конфликтов в зависимости от направленности и источника возникновения. Группы причин, вызывающие конфликты.
24. Стили управления конфликтами: соперничество, сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление.
25. Определение понятия «медиация». Принципы медиации. Формы участия третьей стороны в урегулировании конфликта.
26. Общая характеристика переговоров. Преимущества переговоров как способ разрешения конфликта. Функции переговоров.
27. Особенности проявления внутриличностного конфликта. Типы внутриличностных конфликтов. Виды внутриличностных конфликтов.
28. Причины внутриличностных конфликтов.
29. Понятие «стресс», стадии развития стресса. Факторы, вызывающие стресс. Управление стрессом.
30. Понятие, особенности и классификация межличностных конфликтов. Конструктивные и деструктивные функции межличностных конфликтов.
31. Понятие и сущность этикета. Характеристика основных понятий этикета: вежливость, тактичность, скромность, деликатность, чувство меры.

32. Понятие «деловой этикет», его функции, принципы.

Критерии оценки знаний на дифференцированном зачете

Оценки «отлично» заслуживает ответ, содержащий:

- глубокое и систематическое знание всего программного материала и структуры конкретной дисциплины, а также основного содержания и новаций лекционного курса по сравнению с учебной литературой;
- отчетливое и свободное владение концептуально-понятийным аппаратом, научным языком и терминологией соответствующей научной области;
- знание основной литературы и знакомство с дополнительно рекомендованной литературой;

Оценки «хорошо» заслуживает ответ, содержащий:

- знание узловых проблем программы и основного содержания лекционного курса;
- умение пользоваться концептуально-понятийным аппаратом в процессе анализа основных проблем программы;
- в целом логически корректное, но не всегда точное и аргументированное изложение ответа.

Оценки «удовлетворительно» заслуживает ответ, содержащий:

- фрагментарные, поверхностные знания важнейших разделов программы и содержания лекционного курса;
- затруднения с использованием научно-понятийного аппарата и терминологии учебной дисциплины;
- частичные затруднения с выполнением предусмотренных программой заданий;

Оценка «неудовлетворительно» ставится при:

- незнании либо отрывочном представлении учебно-программного материала;
- неумении выполнять предусмотренные программой задания.