

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

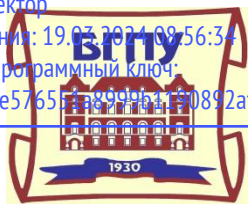
ФИО: Щёкина Вера Витальевна

Должность: Ректор

Дата подписания: 19.03.2021 09:56:34

Уникальный программный ключ:

a2232a55157e576577a8999f41f0892af53989420420336ffbf573a434e57789



**МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Благовещенский государственный педагогический университет»**

**ПРОГРАММА ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ
СРЕДНЕГО ЗВЕНА**

Рабочая программа дисциплины

УТВЕРЖДАЮ

**И.о. декана физико-математического
факультета ФГБОУ ВО «БГПУ»**

 **Т.А. Меределина**

«29» декабря 2021 г

Рабочая программа учебной дисциплины

ОГСЭ.03 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

**Программа подготовки специалистов среднего звена по специальности
09.02.07 Информационные системы и программирование**

**Квалификация выпускника
Программист**

**Принята на заседании кафедры
психологии
(протокол № 7 от «14» апреля 2021 г.)**

Благовещенск 2021

СОДЕРЖАНИЕ

1 ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА	3
2 ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....	7
5 ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ	8
6 ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ	22

1 ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

1.1 Цель дисциплины: формирование базовых психологических знаний, касающихся основных закономерностей развития психики, особенностей протекания психических процессов; изменениях, происходящих в структуре личности, мотивационно-потребностной и когнитивной сферах в деятельности и общении; основ психологии общения и взаимодействия, поведения в конфликтных ситуациях, изучение психологических особенностей малой группы.

1.2 Место дисциплины в структуре ООП:

Учебная дисциплина «Психология общения» принадлежит к общему гуманитарному и социально-экономическому учебному циклу (ОГСЭ.03).

1.3 Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций:

- ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
- ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
- ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.

1.4 Перечень планируемых результатов обучения. В результате изучения дисциплины обучающийся должен

уметь:

- работать в команде;
- критически оценивать свои достоинства и недостатки;
- толерантно воспринимать социальные, культурные и личностные различия;
- взаимодействовать с участниками образовательного процесса;
- организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности;
- определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования;

знать:

- механизмы и закономерности возникновения и развития психических процессов и свойств;
- психологию малой группы;
- психологические аспекты общения;
- причины возникновения конфликтов;
- психологические основы деятельности коллектива;
- психологические особенности личности;
- сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей;
- возможные траектории профессионального развития и самообразования.

1.5 Общая трудоемкость дисциплины «Психология общения» составляет 54 ч. максимальной учебной нагрузки обучающегося, в том числе: обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 46 часов; самостоятельной работы обучающегося – 6 часов.

Программа предусматривает изучение материала на лекциях и практических. Предусмотрена самостоятельная работа обучающихся по темам и разделам. Программа предусматривает использование в образовательном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий в сочетании с внеаудиторной работой. Проверка знаний осуществляется фронтально, индивидуально.

1.6 Объем дисциплины и виды учебной деятельности

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	54
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	46
в том числе:	
- лекции	28
- практические занятия	18
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	6
Консультации	
Промежуточная аттестация: дифференцированный зачет	2

2 ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем в часах
Раздел 1. Психологические аспекты общения		
Тема 1.1. Общение – основа человеческого бытия.	Содержание <i>Лекционные занятия:</i> Общение в системе межличностных и общественных отношений. Роль общения в профессиональной деятельности.	4
Тема 1.2. Классификация общения	Содержание <i>Лекционные занятия</i> Виды общения. Структура общения. Функции общения.	4
Тема 1.3. Средства общения	Содержание <i>Лекционные занятия</i> Вербальные средства общения. Невербальные средства общения: кинесика, экстралингвистика, паралингвистика, такесика, проксемика.	2
Тема 1.4. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)	Содержание <i>Практические занятия</i> Основные элементы коммуникации Виды коммуникаций. Коммуникативные барьеры.	2
Тема 1.5. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)	Содержание <i>Практические занятия</i> Понятие социальной перцепции. Механизмы восприятия. Эффекты восприятия	2

Тема 1.6. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	Содержание	
	<i>Практические занятия</i> Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа Э. Берна. Ориентация на понимание и ориентация на контроль. Взаимодействие как организация совместной деятельности.	2
Тема 1.7. Техники активного слушания	Содержание	
	<i>Практические занятия</i> Виды, правила и техники слушания. Методы развития коммуникативных способностей.	2
	<i>Самостоятельная работа обучающихся</i>	2
Всего часов		20
Раздел 2 Деловое общение		
Тема 2.1. Деловое общение	Содержание	
	<i>Лекционные занятия</i> Деловое общение. Виды делового общения. Этапы делового общения. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений.	4
Тема 2.2. Проявление индивидуальных особенностей в деловом общении	Содержание	
	<i>Практические занятия</i> Темперамент. Типы темперамента. Свойства темперамента.	4
Тема 2.3. Этикет в профессиональной деятельности	Содержание	
	<i>Лекционные занятия</i> Понятие этикета. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.	4
Тема 2.4. Деловые переговоры	Содержание	
	<i>Практические занятия</i> Переговоры как разновидность делового общения. Подготовка к переговорам. Ведение переговоров.	2
	<i>Самостоятельная работа обучающихся</i>	2
Всего часов		16
Раздел 3. Конфликты в деловом общении		
Тема 3.1. Конфликт его сущность	Содержание	
	<i>Лекционные занятия</i> Понятие конфликта и его структура. Динамика конфликта. Виды конфликтов.	4
Тема 3.2. Стратегии поведения в конфликтной ситуации	Содержание	
	<i>Лекционные занятия</i> Стратегии и тактики поведения в конфликтной ситуации.	4
Тема 3.3. Конфликты в деловом общении	Содержание	
	<i>Практические занятия</i> Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Правила поведения в конфликтах.	2

Тема 3.4. Стресс и его особенности	Содержание	2	
	<i>Лекционные занятия</i> Стресс и его характеристика.		
	<i>Практические занятия</i> Профилактика стрессов в деловом общении».	2	
	<i>Самостоятельная работа обучающихся</i>	2	
Всего часов		16	
Примерная тематика практических занятий:			
<ul style="list-style-type: none"> • «Круг общения» • Общение с использованием вербальных и невербальных компонентов общения • Самодиагностика по теме «Механизмы восприятия» • «Ваши эмпатические способности» • Анализ результатов тестирования • Деловая игра «Я Вас слушаю» • Самодиагностика по теме «Темперамент» • Диагностический инструментарий • «Типы темперамента». • Деловая игра «Переговоры» • Самодиагностика по теме «Стратегии и тактики поведения в конфликтной ситуации» • «Стратегия поведения в конфликтах» • Анализ своего поведения на основании результатов диагностики • Деловая игра «Пресс-конференция» • Самодиагностика по теме «Стресс его особенности» • «Способность действовать в социально-напряженных ситуациях» • Анализ результатов тестирования 			
Промежуточная аттестация: дифференцированный зачет			2
Всего:			54

3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины требует наличия кабинета гуманитарных и социально-экономических дисциплин – учебная аудитория для проведения всех видов учебных занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля, промежуточной аттестации и самостоятельной работы.

Комплект учебной мебели, аудиторная доска, компьютер с установленным лицензионным программным обеспечением, мультимедийный проектор, экспозиционный экран.

Используемое программное обеспечение: Microsoft®WINEDUperDVC AllLng Upgrade/SoftwareAssurancePack Academic OLV 1License LevelE Platform 1Year; Microsoft®OfficeProPlusEducation AllLng License/SoftwareAssurancePack Academic OLV 1License LevelE Platform 1Year; Dr.Web Security Suite; Java Runtime Environment; Calculate Linux.

3.2 Информационное обеспечение обучения

Литература

1. Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 437 с. — (Профессиональное образование). — ISBN

978-5-534-00962-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/469549>

2. Лавриненко, В. Н. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова ; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 350 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-9324-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/469816>

3. Андреева Г. М. Социальная психология. – М.: Аспект Пресс, 2012. – 362 с. (10 экз.)

Базы данных и информационно-справочные системы

1. Официальный сайт ФГБОУ ВО «БГПУ». - Режим доступа: <http://bgpu.ru>

2. Российская психология: информационно-аналитический портал. - Режим доступа: <http://rospsy.ru>

3. Российское психологическое общество. Официальный сайт профессиональной корпорации психологов России. - Режим доступа: <http://рпо.рф/рпо>

4. Сайт факультета психологии МГУ. - Режим доступа: <http://psy.msu.ru>

5. Федеральный портал «Российское образование». - Режим доступа: <http://www.edu.ru>

Электронно-библиотечные ресурсы

1. ЭБС «Юрайт». - Режим доступа: <https://urait.ru>

2. Полпред (обзор СМИ). - Режим доступа: <https://polpred.com/news>

4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения лекционных занятий, практических занятий, деловых игр, тестирования, собеседований, подготовки обучающимися докладов, сообщений.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля результатов обучения
Умения: <ul style="list-style-type: none">– работать в команде;– критически оценивать свои достоинства и недостатки;– толерантно воспринимать социальные, культурные и личностные различия;– взаимодействовать с участниками образовательного процесса;– организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности;– описывать значимость своей профессии (специальности). Знания: <ul style="list-style-type: none">– механизмы и закономерности возникновения и развития психических процессов и свойств;– психологию малой группы;– психологические аспекты общения;– причины возникновения конфликтов;	Тест Собеседование Доклад, сообщение Деловая игра Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе выполнения практических работ

<ul style="list-style-type: none"> – психологические основы деятельности коллектива; – психологические особенности личности; – сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; – значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности). 	
---	--

5 ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Формируемая компетенция	Показатели освоения компетенций
ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	<p>Умения: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования.</p> <p>Знания: содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования</p>

1. Общение это:

- а) передача информации;
- в) взаимодействие людей;
- г) восприятие людьми друг друга
- д) все варианты верны

Правильный ответ: «д»

2. Межличностное общение:

- а) сопровождает отношения, которые строятся на основе эмоциональной привлекательности и мало зависят от социальных ролей партнеров
- б) помогает создавать и поддерживать отношения, построенные на деловых, формально-социальных контактах

Правильный ответ: «а»

3. Монологическое общение – это:

- а) форма общения, предполагающая неравноправие партнеров
- б) равноправное субъект-субъектное общение
- в) оба ответа не верны

Правильный ответ: «а»

4. Отметьте высказывание, которое передает безоценочное восприятие личности партнера по общению:

- а) «Ты – молодец!»
- б) «Ты – грубиян!»
- в) «Ты решил задачу неправильно»

Правильный ответ: «в»

5. Коммуникативная сторона общения:

- а) состоит в обмене информацией между людьми
- б) заключается в организации взаимодействия между людьми
- в) означает процесс восприятия и познания друг друга партнерами по общению и установления взаимопонимания

Правильный ответ: «а»

6. Ролевое общение:

- а) сопровождает отношения, которые строятся на основе эмоциональной привлекательности
- б) помогает создавать и поддерживать отношения, построенные на деловых, формально-социальных контактах

Правильный ответ: «б»

7. Диалогическое общение – это:

- а) форма общения, предполагающая неравноправие партнеров
- б) равноправное субъект-субъектное общение
- в) оба ответа неверны

Правильный ответ: «б»

8. Отметьте высказывания, которые носят персонифицированный характер общения:

- а) «Я не думала, что ты такой грубый»
- б) «Не смей разговаривать со мной в таком тоне!»
- в) «Мне не нравится, когда со мной разговаривают в таком тоне...»

Правильный ответ: «в»

9. Перцептивная сторона общения:

- а) состоит в обмене информацией между людьми
- б) заключается в организации взаимодействия между людьми
- в) означает процесс восприятия и познания друг друга партнерами по общению и установления взаимопонимания

Правильный ответ: «в»

10. Психотерапевтическая функция общения заключается в том, что: а) общение играет поддерживающую роль в жизни человека

б) благодаря общению люди передают свое эмоциональное состояние в) в процессе общения человек получает разнообразные знания

Правильный ответ: «а»

11. Аффективная функция общения заключается в том, что:

а) общение играет поддерживающую роль в жизни человека

б) благодаря общению люди передают свое эмоциональное состояние в) в процессе общения человек получает разнообразные знания

Правильный ответ: «а»

12. Выберите правильный ответ. К видам общения

относятся: а) «контакт масок»;

б) вербальное общение;

в) ролевое общение;

г) деловое общение;

д) невербальное общение;

е) светское общение;

ж) все ответы верны;

з) все ответы неверны.

Правильный ответ: «ж»

13. Определите пропущенное слово, вставив верное:

Если человек при общении ориентируется только на права и обязанности, которые ему диктует его социальное положение, и игнорирует свои личностные особенности, то мы имеем дело с ... общением.

а) лич-

ностным

б) дело-

вым

в) ролевым

Правильный от-

вет: «в»

14. Процесс, в ходе которого два или более человек обмениваются и осознают получаемую информацию, который состоит в мотивировании определённого поведения или воздействия на него – это:

а) восприятие

б) коммуникация

в) взаимодействие

Правильный ответ «б»

15. Обратная связь:

- а). препятствует коммуникативному процессу
- б) способствует коммуникативному процессу
- в) иногда способствует, а иногда препятствует коммуникативному процессу

Правильный ответ: «б», «в»

16. К невербальным средствам общения относится

- а) речь
- б) интонация
- в) мимика
- г) язык

Правильный ответ: «а», «г»

17. Жесты, выражающие через движения тела и мышцы лица определенные эмоции

- а) аффекторы
- б) эмблемы
- в) иллюстраторы
- г) регуляторы

Правильный ответ: «а»

18. Определить, что собеседник говорит неправду, позволяет

- а) характер собеседника
- б) задаваемый собеседником вопрос
- в) мимика и жесты

Правильный ответ: «в»

19. Проксемика изучает:

- а) внешние проявления человеческих чувств и эмоций
- б) прикосновения в ситуациях общения
- в) расположение людей в пространстве.

Правильный ответ: «в»

20. Сколько сторон выделяют в процессе общения?

- а) 1
- б) 2

в) 3

Правильный ответ: «в»

21. Жесты, выражающие отношение говорящего к чему-либо это:

- а) аффекторы
- б) эмблемы
- в) иллюстраторы
- г) регуляторы

Правильный ответ: «г»

22. Виды слушания бывают:

- а) нерефлексивное пассивное
- б) рефлексивное активное
- в) продуктивное

Правильный ответ:

«а», «б»

23. Согласно утверждению психологов, лишь 7% значимости при общении люди придают

- а) словам
- б) мимике и жестам
- в) интонации.

Правильный ответ: «а»

24. Способность человека к сопереживанию и сочувствию к другим людям, к пониманию их внутреннего состояния.

- а) эмпиризм;
- б) эмпатия;
- в) эгоцентризм

Правильный ответ: б

Формируемая компетенция	Показатели освоения компетенций
ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Умения: организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности. Знания: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности.

1. Интерактивная сторона общения заключается:

- а) в восприятии партнерами по общению друг друга
- б) в организации взаимодействия между людьми

Правильный ответ: «б»

2. Малая группа:

- а) группа, члены которой объединены общей социальной деятельностью и находятся в непосредственном личном общении.
- б) группа, в которой отсутствуют непосредственные контакты между ее членами

Правильный ответ: «а»

3. Внушение:

- а) основано на некритическом восприятии.
- б) осуществляется через рациональную сферу личности

Правильный ответ: «а»

4. Группа, нормы которой человек может не принимать:

- а) референтная группа
- б) группа членства

Правильный ответ: «б»

5. В транзактном анализе роль человека, который логически мыслит, прислушивается к собеседнику:

- а) «Взрослый»
- б) «Родитель»

Правильный ответ: «а»

6. Принятие и воспроизводство человеком демонстрируемых другими черт и образцов поведения:

- а) психическое заражение
- б) подражание

Правильный ответ: «б»

7. Убеждение:

- а) основано на некритическом восприятии.
- б) осуществляется через рациональную сферу личности

Правильный ответ: «б»

8. В транзактном анализе роль эмоционального, импульсивного, боязливого человека:

- а) «Ребенок»
- б) «Родитель»

Правильный ответ: «а»

9. Способствует организации совместной деятельности:

- а) кооперация
- б) конкуренция

Правильный ответ: «а»

10. Со стороны одного участника взаимодействия возникает намерение нанести ущерб другому в случае:

- а) соревнования
- б) конфронтации

Правильный ответ: «б»

11. Выберите наиболее полный ответ:

- а) транзакция –это единица взаимодействия партнеров
- б) транзакция –это единица взаимодействия партнеров по общению, сопровождающая заданием позиций каждого.

Правильный ответ: «б»

12. Назовите правильные формы транзакций:

- а) дополнительные
- б) пересекающиеся
- в) закрытые
- г) скрытые

правильный ответ: «а», «б», «г»

13. Конфликт в переводе с латинского означает:

- а) соглашение;
- б) столкновение;
- в) существование.

Правильный вариант ответа «б».

14. Ситуация скрытого или открытого противостояния двух или более сторон-участниц называется:

- а) конфликтными отношениями;
- б) конфликтной ситуацией;
- в) инцидентом.

Правильный вариант ответа «б».

15. Конфликт равен:

- а) конфликтная ситуация + инцидент;
- б) конфликтные отношения + конфликтная ситуация;
- в) конфликтные отношения + инцидент.

Правильный вариант ответа «а».

16. По степени вовлеченности людей в конфликты выделяют конфликты (исключите лишнее):

- а) межличностные;
- б) межгрупповые;
- в) классовые;
- г) межгосударственные;

- д) межнациональные;
- е) внутриличностные.

Правильный вариант ответа «е».

17. Необходимыми и достаточными условиями возникновения конфликта между субъектамисоциального взаимодействия являются:

- а) наличие у них противоположных суждений или мотивов и желание хотя бы одного из них одержать победу над другим;
- б) наличие у них противоположно направленных мотивов или суждений, а также состояние противоборства между ними;
- в) наличие у них противоположных позиций и активные действия обеих сторон подости-жению своих позиций;
- г) наличие у них противоположно направленных мотивов и открытые заявления о своих требованиях;
- д) наличие противоположных интересов у каждого из них и отсутствие возможностей поих реализации.

Правильный ответ «б»

18. Конфликтная ситуация – это:

- а) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия;
- б) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социальноговза-имодействия, которые создают почву для противоборства между ними;
- в) процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений;
- г) причина конфликта;
- д) этап развития конфликта.

Правильный ответ «б».

19. Причина конфликта – это:

- а) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия;
- б) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт;
- в) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определен-ных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его;
- г) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимо-действия, которые создают почву для реального противоборства между ними;
- д) то, из-за чего возникает конфликт.

Правильный ответ «б».

20. Конфликтогены – это:

- а) слова, действия (или бездействия), которые могут привести к конфликту;
- б) проявления конфликта;
- в) причины конфликта, обусловленные социальным статусом личности;
- г) состояния личности, которые наступают после разрешения конфликта;
- д) поведенческие реакции личности в конфликте.

Правильный ответ «а».

21. Внутриличностный конфликт – это:

- а) глубокие эмоциональные переживания личностью своих неудач;
- б) состояние тревоги, вызываемое предстоящей сложной ситуацией;
- в) столкновение противоположно направленных мотивов личности;
- г) столкновение противоположно направленных поведенческих характеристик личности;
- д) внутренние колебания личности, стоящей перед выбором средств для достижения конкретной цели.

Правильный ответ «в»

22. К основным стадиям протекания конфликта относится (исключите лишнее):

- а) возникновение конфликтной ситуации;
- б) осознание конфликтной ситуации;
- в) собственно конфликтное поведение;
- г) соперничество;
- д) развертывание конфликта или его разрешение.

Правильный ответ «г»

23. Конфликты, способствующие принятию обоснованных решений и развитию взаимодействия, называются:

- а) конструктивными;
- б) деструктивными;
- в) реалистическими.

Правильный ответ «а»

Формируемая компетенция	Показатели освоения компетенций
ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.	Умения: описывать значимость своей специальности. Знания: сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по специальности.

1. К основным формам делового общения относят:

- а) деловая беседа;
- б) деловые совещания;
- в) деловые встречи;
- г) телефонные разговоры.

Правильные варианты: «а, б, г».

2. Отметьте основные приемы начала деловой беседы:

- а) прием «зацепки»;
- б) прием прямого подхода;
- в) прием демонстрации неуверенности;
- г) прием «нападения».

Правильные варианты: «а, б».

3. В ходе деловой беседы как правило используются вопросы:

- а) открытого типа;

- б) риторические;
- в) альтернативные;
- г) закрытого типа.

Правильный вариант ответа: «а, б, г».

4. Отметьте основные этапы деловых переговоров:

- а) подготовка;
- б) проведение переговоров;
- в) аргументирование;
- г) завершение переговоров.

Правильный вариант ответа: «а, б, г».

5. Культура делового общения предполагает

- а) умение говорить и слушать;
- б) умение объективно воспринимать и правильно понимать партнера;
- в) умение строить отношения с любым партнером, добиваться эффективно-взаимодействия на основе обоюдных интересов.

Правильный ответ: все ответы верны.

6. Набор наиболее важных предположений, принимаемых членами организации, и получающих выражение в заявляемых организацией ценностях, задающих людям ориентиры их поведения и действий:

- а) должностные обязанности;
- б) кодекс чести;
- в) корпоративная культура;
- г) правила внутреннего распорядка

Правильный ответ: «в».

7. Что должно лежать в основе служебных контактов: а) взаимный интерес;

- б) интересы дела;
- в) личная выгода;
- г) собственные амбиции;
- д) социальные и политические проблемы.

Правильный ответ: «б».

8. Что свойственно английской деловой культуре?

- а) многословность;
- б) категоричные утверждения;
- в) пунктуальность;
- г) подготовка к переговорам.

Правильный ответ: «в».

9. Что свойственно немецкой деловой культуре?

- а) традиционность;
- б) соблюдение всех деталей договоренности;

- в) пунктуальность;
- г) педантичность.

Правильный ответ: «б, в, г».

10. Что не свойственно французской деловой культуре?

- а) галантность;
- б) изысканность;
- в) многоречивость;
- г) открытость.

Правильный ответ: «в».

11. Что свойственно японской деловой культуре?

- а) коллективность;
- б) моральные кодексы;
- в) противоречивость.

Правильный ответ: «а, б».

Задание 1. Примером какой фундаментальной ошибки каузальной атрибуции является следующий эксперимент. Представьте, что вам предложили за 1500 рублей в течение 2 часов ходить с рекламным плакатом «Кока-колы» по центральной улице вашего города. Согласились бы вы? А теперь предположим, что все население вашего города от 18 до 60 лет – это 100%. Сколько процентов из них, повашему, приняли бы аналогичное предложение? Посмотрите, отнесли ли вы себя к большинству (помните, что 50% – это большинство). Опыт проведения данного эксперимента, полученный на современных российских гражданах, показывает, что, за редким исключением, люди причисляют себя к большинству.

Задание 2. К какому эффекту восприятия можно отнести описание данного эксперимента? Молодым людям было предложено оценить женский почерк, причем к тексту прилагался женский портрет. В одних группах испытуемых использовался портрет женщины с привлекательной внешностью, а в других – портрет «дурнушки». Более высокие оценки получил почерк красивой женщины.

Задание 3. О каком виде стереотипов идет речь в исследованиях американского ученого Secorda? Люди с похожими чертами лица действительно оказались похожими между собой и по личностным характеристикам.

Задание 4. К какому эффекту восприятия можно отнести цитату из «Крейцеровой сонаты» Л. Н. Толстого? «Удивительное дело, какая полная бывает иллюзия того, что красота есть добро. Красивая женщина говорит глупости, ты слушаешь и не слышишь глупостей, а слышишь умное. Она говорит, делает гадости, а ты видишь что-то милое. Когда же она не говорит ни глупостей, ни гадостей, а красиво, то сейчас уверяешься, что она чудо как умна и нравственна».

Задание 5. Вспомните из своей жизни случаи, когда первое впечатление о каком-либо человеке оказалось для вас ошибочным? Что вы испытывали, когда поняли это? Что способствовало созданию неправильного восприятия? Как вы осознали его ошибочность? О каких ошибках, возможно, шла речь?

Задание 6. О какой зоне общения идет речь далее? В эту зону допускаются только близкие, родные люди. В английском языке она называется *bubble*, что означает «пузырь». Внутри нашего «пузыря» мы чувствуем себя безопасно.

Задание 7. О какой зоне общения идет речь далее? Это зона общения со знакомыми людьми, равными по социальному положению. Известен пример Ницше, который красочно иллюстрирует различие между этими зонами. Дикобразы, чтобы не замерзнуть, жмутся друг к другу, но при этом они так плотно прижимаются, что колются своими иглами. С точки зрения личностного реагирования, можно сформулировать следующее: «следует искать близости, чтобы не замерзнуть, и избегать любой интимности, которая способна «поранить»».

Задание 8. К каким коммуникативным барьерам можно отнести следующие определения? Жаргон – техническая терминология или характерные идиомы, употребляемые в специальной деятельности или узкими группами. Сленг – неофициальный нестандартный словарь.

Задание 9. Оцените техники ведения беседы, перечисленные ниже. Какие из них позитивные, а какие негативные?

а) В беседе мы сопровождаем высказывания партнера репликами вроде: «Глупости ты говоришь», «Ты, я вижу, в этом вопросе ничего не понимаешь», «Я бы мог вам это объяснить, но боюсь, вы этого не поймете» и т. п.

б) Сопровождение речи партнера высказываниями типа: «Да..., да..., угу...»

в) Мы дословно повторяем высказывания партнера. При этом можно начать с вводной фразы: «Как я понял Вас...», «По Вашему мнению,...», «Ты считаешь...» и т. д.

г) В ходе беседы мы вставляем высказывания типа: «Пора приступить к предмету разговора...», «Мы несколько отвлеклись от темы...», «Давайте вернемся к цели нашей встречи» и т. д.

д) Мы пытаемся найти у партнера понимание только тех проблем, которые волнуют нас самих.

е) Мы воспроизводим высказывание партнера в сокращенном, обобщенном виде, кратко формулируем самое существенное в его словах

Задание 10. Прочтите описание различных ситуаций и укажите, какие методы влияния использованы в каждой ситуации.

а) В ваш почтовый ящик кто-то опустил каталог, на первой странице которого написано, что вы «выиграли» (где и каким образом умалчивается) право выбрать по этому каталогу товар и получить его посредством почтовой услуги после оплаты. Одновременно, после покупки товара якобы вы получите возможность участвовать в розыгрыше модного автомобиля или поездки на двоих в Париж. На второй странице напечатаны фотографии «счастливых», уже выигравших автомобиль и турпоездки. Затем печатаются фотографии рекламируемых товаров.

б) Вы работаете в бригаде по строительству дачных домиков. Сегодня все рабочие бригады устали, день был жаркий и душный. Всем хочется быстрее закончить объект. Но вдруг вы заметили значительный дефект в сделанной бригадой работе и предлагаете задержаться всем, чтобы дефект исправить. Все члены бригады злятся и не желают об этом слушать, утверждая, что дефект допустим правилами строительства.

в) По радио мы слышим рекламное объявление о новом, разработанном лучшими учеными средстве против болезней глаз. Утверждается, что рекламное средство в несколько раз эффективнее привычных старых препаратов и действие его многофункционально.

Задание 11. Любое недовольство, критику можно выразить через ты-сообщение, а можно более эффективно, воспользовавшись техникой Я-сообщений. В данном случае фраза состоит из четырех основных частей. 1. Фраза – описание факта, который не устраивает в поведении другого человека, при этом без эмоций или оценки человека как личности. 2. Описание своих ощущений или чувств в связи с этим поведением. Объяснение того, какое воздействие это поведение оказывает на вас или на окружающих. 3. Сообщение о желании, то есть о том, какое поведение хотелось бы видеть вместо того, которое вызвало недовольство. Таким образом: модель «Я-сообщение» состоит из трех частей: – событие (когда..., если...); – ваша реакция (я чувствую...); – предпочитаемый вами исход (мне хотелось бы, чтобы...; я предпочел бы...; я был бы рад...). Примеры возможных переводов из ты-сообщений в я-сообщения: Прекратите мельтешить перед глазами! Когда Вы ходите «тудасюда», мне очень трудно сосредоточиться! Выключи музыку, сколько можно говорить! Музыка мешает мне работать. Сделай договор сейчас же. Когда я не получаю документы от тебя вовремя, я имею очень неприятные разговоры с клиентами, а наша «Книга отзывов и предложений» пополняется новыми жалобами на мою работу. Прекрати мне хамить! Когда я слышу грубости в свой адрес, у меня вообще пропадает желание общаться и хочется уйти. Вам стоит сменить стиль одежды! В нашем банке принят единый для всех сотрудников стиль одежды. Когда кто-то нарушает это правило, это вызывает недовольство руководства. Убери за собой со стола! Мне не нравится, когда на столе остается грязная посуда. Оденься теплее! Я беспокоюсь за твое здоровье. Высказывая свои чувства и мысли в формате «Я-сообщения», мы даем право собеседнику самому принять решение.

Задание 12. Сотрудник взволнованно рассказывает о конфликтной ситуации, которая представляет для вас интерес. Как его нужно слушать?

Задание 13. 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 14. Проанализируйте, какой стиль слушания – мужской или женский – вам ближе, нет ли привычек, мешающих собеседнику и обнаруживающих ваше неумение слушать?

Задание 15. 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 16. Понаблюдайте за позами и жестами людей во время занятия, совещания, на остановке, перед началом спектакля, в транспорте. Сравните свою оценку внутреннего состояния объекта наблюдения с оценкой своего товарища. Обсудите отличия.

Задание 17. Попробуйте в течение 15 минут посмотреть фильм без звука и попытайтесь по жестам и позам героев понять, что происходит на экране.

Задание 18. В общении с друзьями приобретайте навыки подражания по позе и «отзеркаливанию» жестов. Наблюдайте за изменениями состояния собеседника.

Задание 19. Попробуйте определить настроение близкого вам человека, приняв его позу.

Задание 20. Разбейтесь на пары. Первые номера начинают рассказывать вторым о том, как они провели вчерашний день. У слушающих задание – в течение первых трех минут принять позу, подражающую позе рассказчика, и «отзеркалить» его жесты. Затем принять произвольную позу и перестать «отзеркаливать» партнера. Потом поменяйтесь ролями. Результаты и ощущения обсудите в группе.

Составитель: Ефимова Л.А., кандидат политических наук

6 ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ

Утверждение изменений и дополнений в РПД для реализации в 2023/2024 уч. г.
РПД обсуждена и одобрена для реализации в 2023/2024 уч. г. на заседании кафедры педагогики и психологии (протокол № 9 от 21.06.2023 г.).