

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

ОГСЭ.06 Психология общения

программы подготовки специалистов среднего звена
*23.02.01 Организация перевозок и управление на транспорте
(по видам)*

Форма обучения: *очная*

Находка 2024

Рабочая программа учебной дисциплины *ОГСЭ.06 Психология общения* разработана в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности *23.02.01 Организация перевозок и управление на транспорте (по видам)*, утвержденного приказом Минобрнауки России от 22.04.2014 г., №376, примерной образовательной программой.

Разработчик(и):

Патюкова Д.О, преподаватель первой категории ОСПО филиала ФГБОУ ВО «ВВГУ» в г. Находке.

Рассмотрено и одобрено на заседании предметно-цикловой комиссии

Протокол № 9 от «18» мая 2024 г.

Председатель ПЦК  А. Г. Копылова

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	10
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	11

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина ОГСЭ.06 Психология общения является частью общего гуманитарного и социально-экономического цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 23.02.01 Организация перевозок и управление на транспорте (по видам).

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

По итогам освоения дисциплины, обучающиеся должны продемонстрировать результаты обучения, соотнесенные с результатами освоения ООП СПО, приведенные в таблице:

Код ОК, ПК	Умения	Знания
ОК 03	- применять современную научную профессиональную терминологию; - определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования	- современная научная и профессиональная терминология; - возможные траектории профессионального развития и самообразования
ОК 04	- организовывать работу коллектива и команды; - взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	- психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; - основы проектной деятельности
ОК 05	- грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, - проявлять толерантность в рабочем коллективе	- особенности социального и культурного контекста; - правила оформления документов и построения устных сообщений
ОК 06	- описывать значимость своей специальности; - применять стандарты антикоррупционного поведения	- сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Объем образовательной программы учебной дисциплины	99
в том числе:	
– теоретическое обучение	32
– практические занятия	34
– лабораторные занятия	-
– курсовая работа (проект)	-
– самостоятельная работа	26
– консультация	7
– промежуточная аттестация – дифференцированный зачет	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание и формы организации деятельности обучающихся	Объем, акад. ч. в тч в форме пр.	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
Тема 1 Основные характеристики процесса общения	Содержание учебного материала		
	1. Человек как развивающаяся сверхсистема. Общение как фактор человеческой жизнедеятельности. Влияние общения на личностное развитие человека.	2	ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06
	2. Функции общения. Общение как средство удовлетворения потребностей. Потребность в общении. Цели общения. Виды общения. Критерии удовлетворенности общением.	2	ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06
	3. Межличностные отношения. Общение в системе общественных и межличностных отношений. Виды межличностных отношений. Гендерные и возрастные особенности общения. Особенности межкультурной коммуникации.	2	ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06
	4. Анатомия общения Участники. Контекст. Сообщение. Значение-символы. Кодирование и декодирование. Форма и организация общения. Внешние факторы и эффективность общения. Каналы передачи информации. Коммуникативные барьеры. Обратная связь. Модель процесса общения.	2	ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06
	5. Понятие коммуникативной компетентности. Критерии и компоненты коммуникативных умений. Способы развития коммуникативной компетентности.	2	ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06
	Самостоятельная работа обучающихся №1 «Личностные характеристики субъектов общения»		
	1. Изучить личностные характеристики, влияющие на общение. Изучить собственные личностные характеристики посредством самодиагностики.	4	ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06
	Самостоятельная работа обучающихся №2 «Способы развития коммуникативных умений»		
	1. Найти, проанализировать и обобщить рекомендации по развитию коммуникативных умений. Выполнить упражнения, направленные на развитие отдельных коммуникативных умений. Записать выводы по результатам выполнения упражнений.	4	ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06

Наименование разделов и тем	Содержание и формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
Тема 2 Установление контакта	Содержание учебного материала		
	1. Техники и приемы установления контакта, этапы развития отношений. Доверие как основа эффективной коммуникации.	2	ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06
	Практическое занятие №1 «Эффективное поведение в ситуации знакомства»		
	1. Проанализировать коммуникативные ситуации – примеры неэффективного поведения при знакомстве. Получить опыт применения техник и приемов установления и поддержания контакта.	2	ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06
	Практическое занятие №2 «Приемы и техники установления доверительных отношений»		
1. Проанализировать коммуникативные ситуации – примеры поведения, разрушающего доверие. Получить опыт применения техник и приемов ведения беседы, слушания, достижения взаимопонимания.	2	ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06	
2. Проанализировать коммуникативные ситуации – примеры неэффективного поведения при установлении контакта с аудиторией в условиях публичного выступления. Получить опыт применения техник и приемов установления контакта с аудиторией при публичном выступлении.	2	ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06	
Тема 3 Профессиональные и психологические особенности специалистов транспортной сферы	Содержание учебного материала		
	1. Коммуникативные особенности профессиональной деятельности специалистов транспортной сферы. Тип личности и темперамент специалиста. Личная эффективность. Качества эффективного лидера. Пути повышения личной эффективности.	2	ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06
	Самостоятельная работа обучающихся №3 «Повышение личной эффективности»		
1. Изучить дополнительные материалы по теме. Выполнить упражнения, направленные на повышение личной эффективности. Записать выводы по результатам выполнения упражнений.	4	ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06	

Наименование разделов и тем	Содержание и формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
	Самостоятельная работа обучающихся №4 «Ресурсы для самообразования»		
	1. Изучить дополнительные материалы по теме. Найти, проанализировать и обобщить существующие ресурсы для самообразования. Составить примерный персональный план по самообразованию на один год.	4	ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06
Тема 4 Перцептивная сторона общения	Содержание учебного материала 1. Понятие социальной перцепции. Место социальной перцепции в общении. Виды и механизмы межличностного восприятия. Атрибуция как базовый механизм межличностного познания. Фундаментальная ошибка атрибуции. Понятие аттракции. Шкала, компоненты и закономерности возникновения аттракции. Понятие самопрезентации. Направленное формирование первого впечатления. Основные стратегии самопрезентации. Особенности восприятия в условиях публичного выступления.	2	ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06
	Самостоятельная работа обучающихся №5 «Техники эффективной самопрезентации»		
	1. Изучить дополнительные материалы по теме. Составить рекомендации для совершенствования навыков самопрезентации.	2	ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06
Тема 5 Эмоции и чувства в общении.	Содержание учебного материала 1. Эмоциональная сфера личности, понятие базовых эмоций, понятие эмпатии. Эмоции как ресурс. Понятие стресса, причины стресса, понятие стрессоустойчивости. Понятие саморегуляции, техники и приемы саморегуляции. Практическое занятие №3 «Эмоции и саморегуляция» 1. Проанализировать и обобщить ресурсы о проблеме эмоционального интеллекта. Представить результаты работы в виде устного сообщения. 2. Получить опыт по распознаванию эмоций у себя и других по вербальным и невербальным сигналам. 3. Проанализировать коммуникативные ситуации – примеры неэффективного поведения в стрессовой ситуации.	2	ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06
		2	ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06
		2	ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06

Наименование разделов и тем	Содержание и формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
	<p>Получить опыт применения техник и приемов саморегуляции (успокоение, восстановление, активизация).</p> <p>4. Определить уровень стресса посредством самодиагностики (под руководством преподавателя). Составить персональные рекомендации по повышению стрессоустойчивости.</p>	2	ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06
Тема 6 Коммуникативная сторона общения	Содержание учебного материала		
	1. Условия эффективного обмена информацией. Средства общения. Вербальная коммуникация. Речь и интеллект. Речь как средство утверждения социального статуса. Средства речевого общения. Особенности устной и письменной коммуникации. Культура речи и речевой этикет. Коммуникация в сети Интернет.	2	ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06
	2. Слушание как коммуникативный процесс, его роль в коммуникации. Виды слушания. Эффективное слушание.	2	ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06
	3. Сущность невербальной коммуникации. Зрительный контакт. Жесты. Позы. Мимика. Пространственные особенности организации коммуникации. Расстояние, температура, освещение и цвет. Культурные различия в организации коммуникативного пространства. Пространственная и временная организация публичного выступления.	2	ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06
	Самостоятельная работа обучающихся №6 «Креативность речи и мышления»		
	1. Изучить дополнительные материалы по теме. Выполнить упражнения, направленные на развитие креативности речи. Записать выводы по результатам выполнения упражнений.	4	ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06
Тема 7 Ораторское мастерство	Содержание учебного материала		
	1. Основы риторики. Публичное выступление и его структура. Требования к поведению говорящего. Информационная (информативная) речь и её особенности. Аргументирующая речь. Техника речи. Языковые средства улучшения речи.	2	ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06
	Практическое занятие №4 «Тренинг ораторского мастерства»		

Наименование разделов и тем	Содержание и формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
	1. Получить опыт выполнения упражнений на развитие речевой креативности.	2	ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06
	2. Получить опыт выполнения упражнений на развитие умения говорить убедительно. Получить опыт выполнения упражнений на совершенствование речевых способностей.	4	ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06
Тема 8 Интерактивная сторона общения	Содержание учебного материала		
	1. Интеракция как обмен действиями в общении. Теории межличностного взаимодействия. Позиции в общении. Формальное и неформальное общение. Основные виды ситуаций взаимодействия. Характеристика психологического влияния как воздействия. Признаки манипуляции. Ассертивность в общении.	2	ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06
	2. Особенности группового взаимодействия. Социальные роли и социальные статусы. Условия эффективного взаимодействия в рабочих (профессиональных) группах.	2	ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06
	3. Основные понятия психологии конфликтного общения. Стратегии поведения в конфликтной ситуации. Переговоры в конфликтной ситуации.	2	ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06
	Практическое занятие №5 «Приемы и техники организации совместной деятельности»		
	1. Проанализировать коммуникативные ситуации – примеры эффективной и неэффективной коммуникации в условиях совместной деятельности. Получить опыт совместной деятельности в условиях моделируемой коммуникативной ситуации (планирование и достижение цели).	2	ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06
	2. Получить опыт выполнения упражнений на развитие умения делегировать задачи.	2	ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06
	Практическое занятие №6 «Личные границы и ассертивное поведение»		
	1. Получить опыт выполнения упражнений на определение личных границ и личных границ партнера по общению. Получить опыт выполнения упражнений, направленных на развитие навыков ассертивного поведения.	2	ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06
	Практическое занятие №7 «Конструктивное поведение в конфликтной ситуации»		

Наименование разделов и тем	Содержание и формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
	1. Проанализировать коммуникативные ситуации – примеры конфликтных ситуаций. Получить опыт выполнения упражнений на развитие навыков конструктивного поведения в конфликтной ситуации.	2	ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06
	2. Получить опыт выполнения упражнений на развитие умения вести переговоров в конфликтной ситуации.	2	ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06
Самостоятельная работа обучающихся №7 «Проблемы общения в современных условиях»			
	1. Выделить актуальную проблему общения в современных условиях, обобщить информацию по изученной проблеме. Оформить результаты в виде творческой работы (эссе, инфографика, графическая работа, плакат, видеоролик и пр.)	4	ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06
Тема 9 Психологическое воздействие в общении	Практическое занятие №8 «Техники противостояния психологическому влиянию»		
	1. Получить практический опыт по распознаванию манипуляций в общении. Получить опыт выполнения упражнений на развитие навыков уверенного поведения.	4	ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06
Консультации		7	
Дифференцированный зачет			
Всего:		99	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Материально-техническое обеспечение.

Для реализации программы учебной дисциплины предусмотрено наличие следующих специальных помещений:

Кабинет социально-экономических дисциплин

Основное оборудование: Доска подкатная; Мультимедийный комплект (проектор Casio XJ-V2, экран Lumien Eco Picture); Парты ученические двойные; Стол преподавателя; Стулья.

Программное обеспечение: 1. Microsoft Windows 7 Professional 2. Microsoft Office ProPlus 2010 Russian Acdmc 3. СПС КонсультантЮрист: Версия Проф 4. Google Chrome. 5. Adobe Acrobat Reader.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы.

Для реализации программы учебной дисциплины библиотечный фонд ВВГУ укомплектован печатными и электронными изданиями.

Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Основная литература

1 Бороздина, Г. В. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 463 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00753-4. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/469702> (дата обращения: 11.05.2023).

2 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 // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/469549> (дата обращения: 11.05.2023).

3 Леонов, Н. И. Психология общения: учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 193 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10454-7. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474640> (дата обращения: 11.05.2023).

4 Садовская, В. С. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. С. Садовская, В. А. Ремизов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 169 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07046-0. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/471154> (дата обращения: 11.05.2023).

5

Дополнительна литература:

1 Болотова, А. К. Социальные коммуникации. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. К. Болотова, Ю. М. Жуков, Л. А. Петровская. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 272 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09111-3. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/471015> (дата обращения: 11.05.2023).

2 Бытовая культура и этикет народов мира: межкультурная коммуникация: учебное пособие для среднего профессионального образования / Ю. В. Таратухина [и др.]; под редакцией Ю. В. Таратухиной, С. Н. Безус. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 265 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10558-2. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/475823> (дата обращения: 11.05.2023).

3 Душкина, М. Р. Психология влияния в социальных коммуникациях: психологическое воздействие — методы и технологии: монография / М. Р. Душкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 213 с. — (Актуальные монографии). — ISBN 978-5-534-12739-3. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/476821> (дата обращения: 11.05.2023).

4 Коноваленко, М. Ю. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 476 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11060-9. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/469732> (дата обращения: 11.05.2023).

Электронные ресурсы

- 1 Журнал «Популярная психология»
- 2 Портал о саморазвитии
- 3 Портал психологических изданий

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
ОК 06 Социальную значимость будущей профессии.	Называет социальную значимость будущей профессии.	Устное собеседование Тестирование
ОК 04 Ресурсы для решения поставленной задачи в соответствии с заданным способом деятельности.	Перечисляет ресурсы для решения поставленной задачи в соответствии с заданным способом деятельности.	Устное собеседование Тестирование
ОК 03 Эффективные способы и алгоритмы разрешения стандартных и нестандартных ситуаций.	Перечисляет эффективные способы и алгоритмы разрешения стандартных и нестандартных ситуаций.	Устное собеседование Тестирование
ОК 03 Основные современные приемы и способы поиска информации.	Перечисляет основные современные приемы и способы поиска информации.	Устное собеседование Тестирование
ОК 04 Правила и принципы работы в коллективе и в команде,	Перечисляет и может раскрыть правила и принципы работы в	Устное собеседование Тестирование

ОК 04 правила общения участия в групповом обсуждении, высказываясь в соответствии с заданной процедурой и по заданному вопросу.	коллективе и в команде, правила общения участия в групповом обсуждении, высказываясь в соответствии с заданной процедурой и по заданному вопросу.	
ОК 05 Нормы публичной речи и регламент, используя паузы для выделения смысловых блоков своей речи.	Называет нормы публичной речи и регламент, используя паузы для выделения смысловых блоков своей речи.	Устное собеседование Тестирование
ОК 04 Поставленные задачи каждого члена группы.	Перечисляет и раскрывает поставленные задачи каждого члена группы.	Устное собеседование Тестирование
ОК 03 Трудности, с которыми столкнулся при решении задачи, и пути их преодоления/избегания в дальнейшей профессиональной деятельности.	Называет трудности, с которыми столкнулся при решении задачи, и пути их преодоления/избегания в дальнейшей профессиональной деятельности.	Устное собеседование Тестирование
ОК 03 Современные технологии, которые применяются в профессиональной деятельности.	Перечисляет современные технологии, которые применяются в профессиональной деятельности.	Устное собеседование Тестирование
ОК 04 Использовать первичные профессиональные навыки и умения.	Демонстрирует первичные профессиональные навыки и умения.	Выполнение письменных заданий. Решение кейс-задач.
ОК 03 Планировать будущую профессиональную деятельность.	Демонстрирует умение планировать будущую профессиональную деятельность.	Выполнение письменных заданий. Решение кейс-задач.
ОК 03 Организовывать собственную деятельность, выбирать методы и способы для выполнения профессиональных задач, анализировать свои потребности в ресурсах;	Демонстрирует умение организовывать собственную деятельность, выбирать методы и способы для выполнения профессиональных задач, анализировать свои потребности в ресурсах;	Выполнение письменных заданий. Решение кейс-задач.
ОК 03 Планировать распределение ресурсов в соответствии с заданным способом решения задачи.	Демонстрирует умение планировать распределение ресурсов в соответствии с заданным способом решения задачи.	Выполнение письменных заданий. Решение кейс-задач.

ОК 04 Самостоятельно задавать критерии для анализа рабочей ситуации.	Демонстрирует умение самостоятельно задавать критерии для анализа рабочей ситуации.	Выполнение письменных заданий. Решение кейс-задач.
ОК 03 Определять проблему на основе самостоятельно проведенного анализа ситуации.	Демонстрирует умение определять проблему на основе самостоятельно проведенного анализа ситуации.	Выполнение письменных заданий. Решение кейс-задач.
ОК 04 Выбирать эффективные способы и алгоритмы разрешения стандартных и нестандартных ситуаций.	Демонстрирует умение выбирать эффективные способы и алгоритмы разрешения стандартных и нестандартных ситуаций.	Выполнение письменных заданий. Решение кейс-задач.
ОК 03 Оценивать последствия принятых решений.	Демонстрирует умение оценивать последствия принятых решений.	Выполнение письменных заданий. Решение кейс-задач.
ОК 03 Самостоятельно находить источник информации по заданному вопросу.	Демонстрирует умение самостоятельно находить источник информации по заданному вопросу.	Выполнение письменных заданий. Решение кейс-задач.
ОК 04 Анализировать работу членов группы и результат выполненного задания.	Демонстрирует умение анализировать работу членов группы и результат выполненного задания.	Выполнение письменных заданий. Решение кейс-задач.
ОК 04 Оценивать работу и контролировать работу группы.	Демонстрирует умение оценивать работу и контролировать работу группы.	Выполнение письменных заданий. Решение кейс-задач.
ОК 05 Формулировать вопросы, нацеленные на получение недостающей информации.	Демонстрирует умение формулировать вопросы, нацеленные на получение недостающей информации.	Выполнение письменных заданий. Решение кейс-задач.
ОК 05 Эффективно использовать программно-технические средства, производственные процессы и методы, которые обеспечивают сбор, хранение, обработку, анализы и распространение информации.	Демонстрирует умение эффективно использовать программно-технические средства, производственные процессы и методы, которые обеспечивают сбор, хранение, обработку, анализы и распространение информации.	Выполнение письменных заданий. Решение кейс-задач.

ОК 03 Анализировать и формулировать запрос на внутренние ресурсы (знания, умения, навыки, способы деятельности, ценности, установки) для решения профессиональных задач и личностного развития.	Демонстрирует умение анализировать и формулировать запрос на внутренние ресурсы (знания, умения, навыки, способы деятельности, ценности, установки) для решения профессиональных задач и личностного развития.	Выполнение письменных заданий. Решение кейс-задач.
ОК 03 Выбирать технологии для своей профессиональной деятельности.	Демонстрирует умение выбирать технологии для своей профессиональной деятельности.	Выполнение письменных заданий. Решение кейс-задач.

Для оценки достижения запланированных результатов обучения по дисциплине разработаны контрольно-оценочные средства для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации, которые прилагаются к рабочей программе дисциплины.

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации
по учебной дисциплине
ОГСЭ.06 Психология общения

программы подготовки специалистов среднего звена
23.02.01 Организация перевозок и управление на транспорте
(по видам)

Форма обучения: *очная*

Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по учебной дисциплине *ОГСЭ.06 Психология общения* разработаны в соответствии с требованиями ФГОС СПО по специальности *23.02.01 Организация перевозок и управление на транспорте (по видам)*, утвержденного приказом Минобрнауки РФ от *22.04.2014 г.*, №376, примерной образовательной программой, рабочей программой учебной дисциплины.

Разработчик(и):

Патюкова Д.О., преподаватель первой категории ОСПО филиала ФГБОУ ВО «ВВГУ» в г. Находке.

Рассмотрено и одобрено на заседании предметно-цикловой комиссии

Протокол № 9 от «18» мая 2024 г.

Председатель ПЦК  А. Г. Копылова

1 Общие сведения

Фонд оценочные средства (далее – ФОС) предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины ОГСЭ. 06 Психология общения.

ФОС включают в себя контрольные материалы для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине, которая проводится в форме контрольной работы; дифференцированного зачёта (с использованием оценочного средства – тестирование, решение кейс-задач; тестирование, решение кейс-задач).

2 Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие результаты освоения образовательной программы

Код ОК, ПК	Код результата обучения	Наименование результата обучения
ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06	31	современная научная и профессиональная терминология;
	32	возможные траектории профессионального развития и самообразования;
	33	психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;
	34	основы проектной деятельности;
	35	особенности социального и культурного контекста;
	36	правила оформления документов и построения устных сообщений;
	37	сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей;
	У1	применять современную научную профессиональную терминологию;
	У2	определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования;
	У3	организовывать работу коллектива и команды;
	У4	взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности;
	У5	грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке;
	У6	проявлять толерантность в рабочем коллективе;
	У7	описывать значимость своей специальности;
У8	применять стандарты антикоррупционного поведения.	

3 Соответствие оценочных средств контролируемым результатам обучения

3.1 Средства, применяемые для оценки уровня теоретической и практической подготовки

Краткое наименование раздела (модуля) / темы дисциплины	Код результата обучения	Показатель овладения результатами обучения	Наименование оценочного средства и представление его в КОС ³	
			Текущий контроль	Промежуточная аттестация
Тема 1 Основные характеристики процесса общения	34	Основы проектной деятельности.	Устный опрос (п. 5.1, вопрос 1)	Тестирование (п. 6.1, вариант 1, вопрос 1,3; вариант 9, вопрос 7,8)
			Устный опрос (п. 5.1, вопрос 5)	Тестирование (п. 6.1, вариант 1, вопрос 2,4-11, 13)
	35	Особенности социального и культурного контекста.	Устный опрос (п. 5.1, вопрос 2)	Тестирование (п. 6.1, вариант 6, вопрос 3; вариант 11, вопрос 3)
			Устный опрос (п. 5.1, вопрос 7)	Тестирование (п. 6.1, вариант 3, вопрос 4,6)
	36	Правила оформления документов и построения устных сообщений.	Устный опрос (п. 5.1, вопрос 12)	Тестирование (п. 6.1, вариант 10, вопрос 10; вариант 11 вопрос 3)
			Устный опрос (п. 5.1, вопрос 13)	Тестирование (п. 6.1, вариант 3, вопрос 16; вариант 8, вопрос 4)
			Устный опрос (п. 5.1, вопрос 4)	Тестирование (п. 6.1, вариант 3, вопрос 3-5)
	37	Сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей.	Устный опрос (п. 5.1, вопрос 59)	Тестирование (п. 6.1, вариант 14, вопрос 12-14)
			Устный опрос (п. 5.1, вопрос 6)	Тестирование (п. 6.1, вариант 13, вопрос 1)
			Устный опрос (п. 5.1, вопрос 61)	Тестирование (п. 6.1, вариант 14, вопрос 19-21)
			Устный опрос (п. 5.1, вопрос 62)	

Краткое наименование раздела (модуля) / темы дисциплины	Код результата обучения	Показатель овладения результатами обучения	Наименование оценочного средства и представление его в КОС ³	
			Текущий контроль	Промежуточная аттестация
			Устный опрос (п. 5.1, вопрос 11)	Тестирование (п. 6.1, вариант 2, вопрос 3; вариант 8, вопрос 9,10)
СРС №1 Личностные характеристики субъектов общения	32	Возможные траектории профессионального развития и самообразования.	Контрольная работа №1 (п. 5.2, вопрос 1)	Тестирование (п. 6.1, вариант 8, вопрос 7,8; вариант 9, вопрос 5,6)
	37	Сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей.	Контрольная работа №1 (п. 5.2, воп. 2)	Тестирование (п. 6.1, вариант 13, вопрос 2-4)
СРС №2 Повышение личной эффективности и ресурсы для самообразования	31	Современная научная и профессиональная терминология.	Контрольная работа №3 (п. 5.2, вопрос 1,4)	Тестирование (п. 6.1, вариант 14, вопрос 22-25)
	32	Возможные траектории профессионального развития и самообразования.		
	34	Основы проектной деятельности.	Контрольная работа №4 (п. 5.2, вопрос 1-3)	Тестирование (п. 6.1, вариант 14, вопрос 26,27)
	35	Особенности социального и культурного контекста.		
Тема 2 Установление контакта	36	Правила оформления документов и построения устных сообщений.	Устный опрос (п.5.1, вопрос 45)	Решение кейс-задачи (п.6.2, кейс №1)
	37	Сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей.	Устный опрос (п.5.1, вопрос 44)	
Тема 3 Перцептивная сторона общения	32	Возможные траектории профессионального развития и самообразования.	Устный опрос (п. 5.1, вопрос 69)	Тестирование (п. 6.1, вариант 13, вопрос 11)
			Устный опрос (п. 5.1, вопрос 19)	Тестирование (п. 6.1, вариант 9, вопрос 1; вариант 10, вопрос 3)
	33	Психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности.	Устный опрос (п. 5.1, вопрос 71)	Тестирование (п. 6.1, вариант 12, вопрос 2,3)
			Устный опрос (п. 5.1, вопрос 14)	Тестирование (п. 6.1, вариант 13, вопрос 5)
36	Правила оформления	Устный опрос (п. 5.1,	Тестирование (п. 6.1, вариант	

Краткое наименование раздела (модуля) / темы дисциплины	Код результата обучения	Показатель овладения результатами обучения	Наименование оценочного средства и представление его в КОС ³	
			Текущий контроль	Промежуточная аттестация
		документов и построения устных сообщений.	вопрос 15)	13, вопрос 6)
			Устный опрос (п. 5.1, вопрос 72)	Тестирование (п. 6.1, вариант 13, вопрос 7,8)
	37	Сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей.	Устный опрос (п. 5.1, вопрос 73)	Тестирование (п. 6.1, вариант 13, вопрос 9, 10)
			Устный опрос (п. 5.1, вопрос 16)	Тестирование (п. 6.1, вариант 4, вопрос 1; вар. 8, воп.1)
СРС №3 Техники эффективной самопрезентации	31	Социальную значимость будущей профессии.	Контрольная работа №5 (п. 5.2, вопрос 5)	Тестирование (п. 6.1, вариант 13, вопрос 4)
Тема 4 Эмоции и чувства в общении	32	Возможные траектории профессионального развития и самообразования.	Устный опрос (п.5.1, вопрос 48)	Решение кейс-задачи (п.6.2, кейс №3, вопрос 1)
			Устный опрос (п.5.1, вопрос 75)	Решение кейс-задачи (п.6.2, кейс №3, вопрос 5)
			Устный опрос (п.5.1, вопрос 76)	
	37	Сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей.	Устный опрос (п.5.1, вопрос 68)	Решение кейс-задачи (п.6.2, кейс №3, вопрос 2)
			Устный опрос (п.5.1, вопрос 49)	Решение кейс-задачи (п.6.2, кейс №3, вопрос 3,4)
	Тема 5 Коммуникативная сторона общения	32	Возможные траектории профессионального развития и самообразования.	Устный опрос (п. 5.1, вопрос 21)
33		Психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности.	Устный опрос (п. 5.1, вопрос 26)	Тестирование (п. 6.1, вариант 3, вопрос 11-15)
34		Основы проектной деятельности.	Устный опрос (п. 5.1, вопрос 22)	Тестирование (п. 6.1, вариант 2, вопрос 6,7)
35		Особенности социального и культурного контекста.	Устный опрос (п. 5.1, вопрос 28)	Тестирование (п. 5.2, вар. 2, воп. 1,2; вар. 7, воп.1)

Краткое наименование раздела (модуля) / темы дисциплины	Код результата обучения	Показатель овладения результатами обучения	Наименование оценочного средства и представление его в КОС ³	
			Текущий контроль	Промежуточная аттестация
Тема 5 Коммуникативная сторона общения	36	Правила оформления документов и построения устных сообщений.	Устный опрос (п. 5.1, вопрос 32)	Тестирование (п. 6.1, вариант 12, вопрос 13,14)
			Устный опрос (п. 5.1, вопрос 78)	Тестирование (п. 6.1, вариант 13, вопрос 16-18)
	37	Сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей.	Устный опрос (п. 5.1, вопрос 81)	Тестирование (п. 6.1, вариант 13, вопрос 23)
			Устный опрос (п. 5.1, вопрос 25)	Тестирование (п. 6.1, вариант 6, вопрос 4-10)
			Устный опрос (п. 5.1, вопрос 83)	Тестирование (п. 6.1, вариант 12, вопрос 17)
	33	Психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности.	Устный опрос (п. 5.1, вопрос 33)	Тестирование (п. 6.1, вариант 12, вопрос 15,16)
			Устный опрос (п. 5.1, вопрос 23)	Тестирование (п. 6.1, вариант 8, вопрос 5)
			Устный опрос (п. 5.1, вопрос 82)	Тестирование (п. 6.1, вариант 14, вопрос 2)
	35	Особенности социального и культурного контекста.	Устный опрос (п. 5.1, вопрос 30)	Тестирование (п. 5.2, вариант 2, воп. 4,5; вар. 3, воп. 9, вар. 8, воп. 2)
			Устный опрос (п. 5.1, вопрос 27)	Тестирование (п. 6.1, вариант 12, вопрос 4-6)
			Устный опрос (п. 5.1, вопрос 34)	Тестирование (п. 6.1, вариант 14, вопрос 1)
	36	Правила оформления документов и построения устных сообщений.	Устный опрос (п. 5.1, вопрос 77)	Тестирование (п. 6.1, вариант 13, вопрос 15)
			Устный опрос (п. 5.1, вопрос 24)	Тестирование (п. 6.1, вариант 12, вопрос 7-12)
			Устный опрос (п. 5.1, вопрос 26)	Тестирование (п. 6.1, вариант 7, вопрос 2-4)

Краткое наименование раздела (модуля) / темы дисциплины	Код результата обучения	Показатель овладения результатами обучения	Наименование оценочного средства и представление его в КОС ³	
			Текущий контроль	Промежуточная аттестация
			Устный опрос (п. 5.1, вопрос 76)	Тестирование (п. 6.1, вариант 13, вопрос 12-14)
СРС №4 Креативность речи и мышления	33	Психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности.	Контрольная работа №6 (п. 5.2, вопрос 3)	Тестирование (п. 6.1, вариант 12, вопрос 19)
	37	Сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей.		Тестирование (п. 6.1, вариант 12, вопрос 20)
		Тестирование (п. 6.1, вариант 12, вопрос 21)		
Тема 6 Интерактивная сторона общения	31	Современная научная и профессиональная терминология;	Устный опрос (п. 5.1, вопрос 35)	Тестирование (п. 6.1, вар.1, воп. 12; вар. 8, воп. 6)
	32	Возможные траектории профессионального развития и самообразования.	Устный опрос (п. 5.1, вопрос 38)	Тестирование (п. 6.1, вариант 14, вопрос 3)
	33	Психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности.	Устный опрос (п. 5.1, вопрос 43)	Тестирование (п. 6.1, вариант 9, вопрос 2,3)
	34	Основы проектной деятельности.	Устный опрос (п.5.1, вопрос 58)	Тестирование (п. 6.1, вариант 7, вопрос 5-8; вар. 13, воп. 24)
	35	Особенности социального и культурного контекста.	Устный опрос (п.5.1, вопрос 57)	Тестирование (п. 6.1, вариант 13, вопрос 29)
	36	Правила оформления документов и построения устных сообщений.	Устный опрос (п. 5.1, вопрос 36)	Тестирование (п. 6.1, вариант 4, вопрос 3)
	37	Сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей.	Устный опрос (п. 5.1, вопрос 37)	Тестирование (п. 6.1, вариант 4, воп. 3; вар. 9, воп. 4)
СРС №5 Проблемы общения в	31	Современная научная и профессиональная терминология.	Устный опрос (п.5.1, вопрос 51)	Тестирование (п. 6.1, вариант 14, вопрос 8)
			Устный опрос (п.5.1, вопрос 54)	Тестирование (п. 6.1, вариант 9, вопрос 11-17)

Краткое наименование раздела (модуля) / темы дисциплины современных условиях	Код результата обучения	Показатель овладения результатами обучения	Наименование оценочного средства и представление его в КОС ³	
			Текущий контроль	Промежуточная аттестация
			Устный опрос (п.5.1, вопрос 55)	Тестирование (п. 6.1, вариант 9, вопрос 11-17)
	34	Основы проектной деятельности.	Устный опрос (п.5.1, вопрос 52)	Тестирование (п. 6.1, вариант 14, вопрос 9)
	35	Особенности социального и культурного контекста.		Тестирование (п. 6.1, вариант 14, вопрос 11)
	36	Правила оформления документов и построения устных сообщений.	Контрольная работа №7 (п. 5.2, вопрос 2)	Тестирование (п. 6.1, вариант 14, вопрос 8)
	37	Сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей.	Контрольная работа №7 (п. 5.2, вопрос 3)	Тестирование (п. 6.1, вариант 14, вопрос 10)

Краткое наименование раздела/тема дисциплины	Код результата обучения	Показатель овладения результатами обучения	Наименование оценочного средства и представление его в КОС	
			Текущий контроль	Промежуточный контроль
Тема 2 Установление контакта Практическое занятие № 1 Эффективное поведение в ситуации знакомства	У1	Применять современную научную профессиональную терминологию.	Письменное задание №2 (п. 5.3, вопрос 1, вар.1-7)	Решение кейса-задачи (п.6.2, кейс №1)
	У2	Определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования.		
	У3	Организовывать работу коллектива и команды.		
	У5	Грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке.	Письменное задание №2 (п. 5.3, вопрос 2, вариант 1-12)	Решение кейса-задачи (п.6.2, кейс №1)
	У4	Взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности.		
	У6	Проявлять толерантность в рабочем коллективе.		

Краткое наименование раздела/тема дисциплины	Код результата обучения	Показатель овладения результатами обучения	Наименование оценочного средства и представление его в КОС	
			Текущий контроль	Промежуточный контроль
Тема 2 Установление контакта Практическое занятие № 2 Приемы и техники установления доверительных отношений	У1	Применять современную научную профессиональную терминологию.	Письменное задание №2 (п. 5.3, вопрос 1, вариант 1-7)	Решение кейса-задачи (п.6.2, кейс №1, №8)
	У2	Определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования.		
	У3	Организовывать работу коллектива и команды.	Письменное задание №2 (п. 5.3, вопрос 3, вариант 1-12)	Решение кейса-задачи (п.6.2, кейс №8)
	У5	Грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке.		
Тема 4 Эмоции и чувства в общении Практическое занятие №3 Эмоции и саморегуляция	У4	Взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности.	Письменное задание №3 (п. 5.3, вопрос 1 вариант 1-5)	Решение кейса-задачи (п.6.2, кейс №3, вопрос 1-4)
			Письменное задание №1 (п. 5.3, вариант 1-6, вопрос 2)	
	У6	Проявлять толерантность в рабочем коллективе.	Письменное задание №3 (п. 5.3, вариант 1-5, вопрос 4)	Решение кейса-задачи (п.6.2, кейс №3, вопрос 5)
	У1	Применять современную научную профессиональную терминологию.	Письменное задание №3 (п. 5.3, вариант 1-5, вопрос 5)	Решение кейса-задачи (п.6.2, кейс №3, вопрос 6)
	У3	Организовывать работу коллектива и команды.		
	Тема 5 Практическое занятие №4 Тренинг ораторского мастерства	У7	Описывать значимость своей специальности.	Письменное задание №7 (п. 5.3, вопрос 1)
У8		Применять стандарты антикоррупционного поведения.	Письменное задание №7 (п. 5.3, вопрос 2)	Решение кейса-задачи (п.6.2, кейс №6, вопрос 2)

Краткое наименование раздела/тема дисциплины	Код результата обучения	Показатель овладения результатами обучения	Наименование оценочного средства и представление его в КОС	
			Текущий контроль	Промежуточный контроль
	У2	Определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования.	Письменное задание №7 (п. 5.3, вопрос 3)	Решение кейса-задачи (п.6.2, кейс №6, вопрос 3)
	У5	Грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке.		
Тема 6 Интерактивная сторона общения Практическое занятие №5 Приемы и техники организации совместной деятельности	У1	Применять современную научную профессиональную терминологию.	Письменное задание №8 (п. 5.3, вопрос 1)	Решение кейса-задачи (п.6.2, кейс №7, вопрос 1,2)
	У2	Определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования.	Письменное задание №8 (п. 5.3, вопрос 2)	Решение кейса-задачи (п.6.2, кейс №7, вопрос 1,2)
	У3	Организовывать работу коллектива и команды.		
Тема 6 Интерактивная сторона общения Практическое занятие №6 Личные границы и асертивное поведение. Техники противостояния психологическому влиянию.	У1	Применять современную научную профессиональную терминологию.	Письменное задание №9 (п.5.3, задание 1)	Решение кейса-задачи (п.6.2, кейс №9)
	У2	Определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования.	Письменное задание №9 (п.5.3, задание 2)	
	У3	Организовывать работу коллектива и команды.	Письменное задание №5(п. 5.3, вопрос 1,3 вариант 1-10)	Решение кейса-задачи (п.6.2, кейс №5)
	У4	Взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности.	Письменное задание №5(п. 5.3, вопрос 3, вариант 10)	
Тема 6 Интерактивная сторона общения Практическое занятие №7 Конструктивное	У4	Взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности.	Письменное задание №4 (п. 5.3, вариант 1-10 вопрос 1,2)	Решение кейса-задачи (п.6.2, кейс №4, вопрос 3-5)
	У1	Применять современную научную профессиональную терминологию.		

Краткое наименование раздела/тема дисциплины	Код результата обучения	Показатель овладения результатами обучения	Наименование оценочного средства и представление его в КОС	
			Текущий контроль	Промежуточный контроль
поведение в конфликтной ситуации	У3	Организовывать работу коллектива и команды.		
	У8	Применять стандарты антикоррупционного поведения.	Письменное задание №4 (п. 5.3, вариант 1-10 вопрос 1,2)	Решение кейса-задачи (п.6.2, кейс №4, вопрос 1-3)
	У6	Проявлять толерантность в рабочем коллективе.		
	У7	Описывать значимость своей специальности.		

4 Описание процедуры оценивания

Уровень образовательных достижений обучающихся по дисциплине оценивается по четырёх бальной шкале оценками: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Текущая аттестация по дисциплине проводится с целью систематической проверки достижений обучающихся. Объектами оценивания являются: степень усвоения теоретических знаний, уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы, качество выполнения самостоятельной работы, учебная дисциплина (активность на занятиях, своевременность выполнения различных видов заданий, посещаемость всех видов занятий по аттестуемой дисциплине).

При проведении промежуточной аттестации оценивается достижение студентом запланированных по дисциплине результатов обучения, обеспечивающих результаты освоения образовательной программы в целом.

Критерии оценивания устного ответа

(оценочные средства: устное сообщение).

5 баллов - ответ показывает прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа; умение приводить примеры современных проблем изучаемой области.

4 балла - ответ, обнаруживающий прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается одна - две неточности в ответе.

3 балла – ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой предметной области, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; знанием основных вопросов теории; слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры; недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа;

неумение привести пример развития ситуации, провести связь с другими аспектами изучаемой области.

2 балла – ответ, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы; незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов; неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Допускаются серьезные ошибки в содержании ответа; незнание современной проблематики изучаемой области.

Критерии оценивания письменной работы

(оценочные средства: контрольная работа; письменное задание).

5 баллов - студент выразил своё мнение по сформулированной проблеме, аргументировал его, точно определив ее содержание и составляющие. Проблема раскрыта полностью, выводы обоснованы. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно-правового характера. Студент владеет навыком самостоятельной работы по заданной теме; методами и приемами анализа теоретических и/или практических аспектов изучаемой области. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; графически работа оформлена правильно.

4 балла - работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Проблема раскрыта. Не все выводы сделаны и/или обоснованы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет. Допущены одна-две ошибки в оформлении работы.

3 балла – студент проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимает базовые основы и теоретическое обоснование выбранной темы. Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы. Допущено не более 2 ошибок в смысле или содержании проблемы, оформлении работы.

2 балла - работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Проблема не раскрыта. Выводы отсутствуют. Допущено три или более трех ошибок в смысловом содержании раскрываемой проблемы, в оформлении работы.

Критерии оценивания тестового задания:

Оценка	Зачтено	Не зачтено
Количество правильных ответов	не менее 70%	менее 70%

Критерии выставления оценки студенту на зачете

(оценочные средства: тестирование, кейс-задача).

Оценка по промежуточной аттестации	Характеристика уровня освоения дисциплины
«зачтено» / «отлично»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на итоговом уровне: обнаруживает всестороннее,

	систематическое и глубокое знание учебного материала, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.
«зачтено» / «хорошо»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на среднем уровне: основные знания, умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.
«зачтено» / «удовлетворительно»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на базовом уровне: имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, в ходе контрольных мероприятий допускаются значительные ошибки, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ, при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.
«не зачтено» / «неудовлетворительно»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на уровне ниже базового: выявляется полное или практически полное отсутствие знаний значительной части программного материала, студент допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы, умения и навыки не сформированы.

5 Примеры оценочных средств для проведения текущей аттестации

5.1 Вопросы для собеседования (устного опроса):

1. Объясните значение общения для личностного развития и жизни человека.
2. Перечислите составляющие коммуникативной компетентности.
3. Назовите основные пути развития коммуникативной компетентности.
4. Выделите культурные и половозрастные особенности общения.
5. Назовите цели, виды и функции общения (на основе различных классификаций).
6. Назовите критерии удовлетворенности общением.
7. Объясните значение общения как средства удовлетворения потребностей.
8. Назовите известные вам виды межличностных отношений.
9. Опишите структуру коммуникативного акта и его основные компоненты.
10. Перечислите основные критерии эффективности общения.
11. Дайте определение и приведите примеры обратной связи.
12. Назовите основные каналы передачи информации.
13. Дайте определение понятию коммуникативный барьер и перечислите известные вам коммуникативные барьеры.
14. Объясните роль социальной перцепции в процессе возникновения взаимопонимания.
15. Укажите виды социального восприятия.
16. Объясните механизм межличностного восприятия.
17. Перечислите основные ошибки в межличностном восприятии.
18. Дайте определение понятию аттракция и объясните механизм ее возникновения.
19. Выделите особенности восприятия в условиях публичного выступления.

20. Перечислите приемы общения, позволяющие сформировать положительное первое впечатление.
21. Назовите условия эффективного обмена информацией.
22. Объясните взаимосвязь речи и мыслительных процессов.
23. Объясните значимость навыка слушания для достижения целей общения и установления взаимопонимания.
24. Объясните значимость умения понимать невербальные сигналы для достижения целей общения и установления взаимопонимания.
25. Объясните влияние речевой культуры и речевого этикета на достижение целей общения и его эффективность.
26. Перечислите средства вербальной и невербальной коммуникации.
27. Выделите особенности устной, письменной коммуникации и коммуникации в сети Интернет.
28. Перечислите техники речевого общения.
29. Приведите примеры риторических приемов, повышающих эффективность общения.
30. Перечислите приемы активного слушания.
31. Перечислите техники невербального общения.
32. Дайте определение понятию речевая культура и речевой этикет.
33. Дайте определение понятию риторика.
34. Объясните значимость владения ораторскими навыками для достижения целей общения.
35. Дайте определение понятию интеракция.
36. Дайте определение понятию асертивное общение.
37. Выделите особенности асертивного общения.
38. Выделите факторы, влияющие на эффективность взаимодействия.
39. Выделите условия эффективного межличностного и группового взаимодействия.
40. Дайте определение понятиям социальная роль и социальный статус.
41. Выделите особенности взаимодействия с аудиторией в условиях группового общения.
42. Перечислите приемы эффективного взаимодействия с аудиторией в условиях публичного выступления.
43. Дайте определение понятиям формальное и неформальное общение.
44. Назовите техники и приемы установления психологического контакта. Обоснуйте их эффективность.
45. Назовите условия возникновения доверия при установлении контакта.
46. Приведите примеры нарушения этических норм в ситуации знакомства.
47. Объясните как нарушение этических норм может препятствовать развитию отношений.
48. Дайте определение следующим понятиям эмоции, чувства, аффект, эмпатия, экспрессивные действия, экспрессивные отношения, эмоциональное утомление.
49. Назовите приемы и техники эмоциональной саморегуляции.
50. Дайте определения следующим понятиям: конфликтогены, инцидент, конфликтная ситуация, конфликт, конфронтация, объект конфликта, предмет конфликта, диагностика конфликта, границы конфликта.
51. Назовите основные причины конфликтов в межличностных и деловых отношениях.
52. Назовите последовательность анализа конфликтной ситуации.
53. Дайте определение следующим понятиям: динамика конфликта, завершение конфликта, компромисс, консенсус, сотрудничество, соперничество, избегание, приспособление, медиация, медиатор.
54. Перечислите основные стратегии поведения в конфликтной ситуации.
55. Перечислите основные этические нормы поведения в конфликтной ситуации.

56. Дайте определение следующим понятиям: влияние, внушение, средства психологического влияния, техники и методы влияния.
57. Оцените этическую сторону использования техник влияния в общении. В каких случаях влияние использовать этично?
58. Назовите особенности манипулятивного воздействия.
59. В чем состоит особенность межкультурной коммуникации?
60. В чем заключаются коммуникативные особенности профессиональной деятельности по вашей будущей специальности?
61. Дайте определение понятию личная эффективность.
62. Назовите пути повышения личной эффективности.
63. Перечислите основные жанры публичных выступлений
64. Назовите приемы и техники совершенствования речевых способностей.
65. Перечислите условия эффективной организации совместной деятельности.
66. Дайте определение понятию делегирование задач.
67. Назовите особенности процесса делегирования задач.
68. Дайте определение стресса и объясните механизм его возникновения.
69. Дайте определение понятию социальная перцепция.
70. Дайте определение понятию каузальная атрибуция.
71. Дайте определение понятию самопрезентация.
72. Объясните механизм влияния самопрезентации на достижение целей общения.
73. Перечислите и раскройте основные стратегии самопрезентации.
74. Дайте определение понятию стрессоустойчивость.
75. Приведите примеры техник и приемов саморегуляции.
76. Назовите условия организации пространства и времени для достижения целей общения в различных ситуациях.
77. Воспроизведите структуру публичного выступления.
78. Перечислите требования к речи говорящего.
79. Назовите особенности аргументирующей речи.
80. Назовите критерии ценности информационного сообщения.
81. Перечислите приемы и техники совершенствования речи.

5.2 Примеры контрольных работ

Контрольная работа №1 «Личностные характеристики субъектов общения»

Цель работы: изучить основные личностные характеристики и получить представление о себе как о субъекте общения.

1. Письменно ответьте на вопрос, какие характеристики личности (психологические характер, привычки, образование, социальный опыт и т.п.) оказывают влияние на общение?
2. Вспомните литературных или киногероев. Приведите примеры коммуникативных ситуаций иллюстрирующих значимость учета личностных характеристик собеседников в процессе общения.
3. Изучите свои личностные черты, используя следующие ресурсы:
<https://psytests.org/cattell/16pfA.html>
<https://psytests.org/personal/rogersA.html>
<https://psytests.org/eysenck/mpi.html>
4. Охарактеризуйте себя как субъект общения, заполнив таблицу:

Личностная характеристика	Как проявляется в общении	Как проявляется у меня

5. Изучите и имеющиеся у вас в доступе ресурсы для совершенствования своих коммуникативных умений (он-лайн курсы, тренинги, книги, образовательные порталы и пр.) Обобщите в любой удобной форме (таблица, интеллект-карта, список и пр.)
6. Составьте план на следующие полгода, где отразите конкретные действия, направленные на совершенствование ваших коммуникативных навыков.

Контрольная работа №2 «Способы развития коммуникативных умений»

Цель работы: получить опыт применения техник и приемов совершенствования своих коммуникативных навыков.

1. На основе изученных ранее материалов о путях совершенствования коммуникативных навыков, сделайте подборку конкретных упражнений, направленных на развитие коммуникативных навыков.
2. Проведите одно или два упражнения в своей учебной группе (самостоятельно или с помощью преподавателя).
3. Сделайте краткий письменный анализ о выполнении задания. Запишите свои впечатления.

Контрольная работа №3 «Повышение личной эффективности»

Цель работы: получить представление своих особенностях обучения, мышления, деятельности и разработать персональные рекомендации по повышению личной эффективности.

1. Изучите свои особенности стилей обучения, деятельности, мышления, используя следующие ресурсы:

Определение	ведущего	стиля	деятельности
https://psytests.org/profession/learningstyle.html			
Определение	ведущей	перцептивной	модальности
https://psytests.org/cognitive/modality.html			
Стиль обучения и мышления			
https://psytests.org/cognitive/solatB.html			
Диагностика личной креативности			
https://psytests.org/cognitive/tunik.html			
2. Изучите и имеющиеся у вас в доступе ресурсы для повышения личной эффективности (он-лайн курсы, тренинги, книги, образовательные порталы и пр.) Обобщите в любой удобной форме (таблица, интеллект-карта, список и пр.)
3. Составьте план на следующие полгода, где отразите конкретные действия, направленные на повышение личной эффективности.

Контрольная работа №4 «Ресурсы для самообразования»

Цель работы: обобщить и классифицировать имеющиеся ресурсы для самообразования.

1. Изучите и имеющиеся у вас в доступе ресурсы для самообразования, подходящие студентам (онлайн курсы, тренинги, книги, образовательные порталы и пр.)
2. Проанализируйте изученные ресурсы, классифицируйте их по любому основанию (по навыкам, по форме обучения и пр.). Обобщите в любой удобной форме (таблица, интеллект-карта, список и пр.)
3. Разработайте примерный персональный план по самообразованию для себя (см. примерную таблицу)

Примерный план по самообразованию Анастасии Волиной					
Умение или область знаний	Возможные ресурсы для самообразования	Планируемая длительность обучения	Примерное кол-во часов в неделю	Примерная дата начала и завершения обучения	Примечания
Умение писать рассказы	Книги... Сайты... Курсы...	6 месяцев	30 минут в день	Январь-Июнь	Купить блокнот

Контрольная работа №5 «Техники эффективной самопрезентации»

Цель работы: изучить теоретические основы самопрезентации и получить представление об особенностях личной самопрезентации.

1. Изучите теоретические основы самопрезентации. Перечислите и раскройте основные стратегии самопрезентации.
2. Раскройте механизм влияния самопрезентации на процесс и результат общения.
3. Проанализируйте свой опыт общения. Заполните таблицу.

Собеседник	Вызывает страх или гнев	Вызывает интерес или доверие	Вызывает скуку или безразличие
Речь			
Одежда			
Поведение			

4. Определите, какой стратегией самопрезентации вы придерживаетесь обычно? Какие техники при этом вы используете? Запишите вывод, удалось ли вам понять особенности своего поведения?
5. Что вы могли бы изменить в своей самопрезентации для того, чтобы производить нужное впечатление? Запишите вывод, удалось ли вам понять особенности своего поведения?

Речь

Одежда

Поведение

Походка

.....

Контрольная работа №6 «Креативности речи и мышления»

Цель работы: изучить понятие креативность речи и получить опыт выполнения упражнений на развитие креативности речи.

1. Охарактеризуйте понятие креативность речи. Объясните взаимосвязь креативности речи и развития мышления.
2. Каким образом креативность речи влияет на эффективность общения?
3. Выполните предложенные упражнения:

Упражнение #1. Газетные вырезки:

Возьмите газетную вырезку, зачёркиваете хаотично любые слова. Читайте текст вслух. Ваша задача - на ходу заменять пробелы подходящими по смыслу словами и не делать пауз. Запишите свои впечатления о выполнении упражнения.

Вопрос.....действия соглашения о партнёрстве и сотрудничестве между Россией и будет рассмотрен сегодня в Документ в большей степени торговые, для надлежащего которых нужна договорно-правовая база. В последнее торгово – экономическое России с имеет положительную Только в минувшем году товарооборот 23 миллиарда долларов. Правда, в связи с явлениями в мировой экономике в этом году..... значительно спал.

Упражнение #2. 3 минуты о погоде...

Попробуйте говорить 3 минуты на любую тему. Говорите внятно, красиво, логично и без спотыканий. Вы можете выбирать любые темы, но лучше переходить от знакомым к незнакомым. Запишите свои впечатления о выполнении упражнения.

Упражнение #3. Что, если бы?

1. Попробуйте вслух поразмышлять на самые невероятные темы. Например:
 - что было бы, если бы крокодилы могли летать?
 - что было бы, если бы люди вели висячий жизни?
 - что было бы, если бы коты могли говорить?
2. Запишите свои впечатления о выполнении упражнения.
3. Сделайте подборку еще из нескольких упражнений по развитию креативности речи.
4. Подумайте и запишите, как креативность речи может пригодиться в вашей профессиональной деятельности?

Контрольная работа №7 «Проблемы общения в современных условиях»

Цель работы: изучить социальный и профессиональный контекст и выделить проблемы, связанные с общением.

1. Определите и сформулируйте проблему в социальном и профессиональном контексте, связанные с эффективностью общения и его этической стороной.
2. Оформите результаты своей работы в виде эссе, инфографики, фоторепортажа, видеоролика, доклада или статьи на сайте.
3. Предложите идею решения выделенной проблемы общения в современных условиях

5.3 Примеры письменных заданий

Письменное задание №1

Вопросы:

1. Дайте письменные рекомендации по использованию приемов и техник, с помощью которых можно устанавливать психологический контакт с собеседником и достичь целей общения в одной из предложенных ситуаций.
2. Предположите, какие эмоции могут испытывать участники ситуация, перечисленных ниже? Дайте письменные рекомендации по использованию приемов эмоционального самоконтроля в ситуациях сильного волнения, страха, гнева, раздраженности и пр.

Ситуация 1. Собеседование при приеме на работу (вы-соискатель вакансии)

Ситуация 2. Собеседование при приеме на работу (вы-представитель компании)

Ситуация 3. Встреча клиента в офисе вашей компании.

Ситуация 4. Первый звонок клиенту.




Ситуация 5. Знакомство на светском мероприятии (концерт, кино и пр.)




Ситуация 6. Знакомство с родственниками парня/девушки.

Письменное задание №2

Вопросы:

1. Оцените эффективность поведения собеседников для установления доверительных отношений в одной из ситуаций, предложенной ниже. Напишите краткий анализ по следующей схеме:
 - кто является участником ситуации?
 - каковы цели общения участников?
 - применяют ли участник ситуаций известные вам техники и приемы для достижения своих целей?
 - удастся ли участникам ситуаций установить доверительные отношения? Почему?
2. Какие техники и приемы установления контакта будут эффективны в анализируемой вами ситуации?
3. Какие техники и приемы активного слушания будут уместны в анализируемой вами ситуации?
4. Проанализируйте ситуации 8-12 (одну на выбор). Каковы цели выступающих? Достигнуты ли они? Какие техники и приемы установления доверительных отношений с аудиторией при публичном выступлении используют участники ситуации для достижения целей? Какие техники и приемы вы бы рекомендовали применить в этой ситуации?

	Ситуация знакомства из х/ф «Правила съема: метод Хитча»	
	Ситуация знакомства из х/ф «Спасти мистера Бэнкси»	
	Ситуация знакомства из х/ф «12 стульев»	



	Пример публичной речи (TEDx)	
	Публичная речь. Х/ф «Непокорённый»	
	Публичная речь. Х/ф «Железный человек-2»	


Письменное задание №3.

1. Определите эмоциональное состояние участников в представленных ситуациях общения (в одном из вариантов). В каком из двух примеров определить эмоциональное состояние было легче. Почему?
2. Можно ли считать описываемую ситуацию причиной стресса?
3. Какие факторы могут спровоцировать дистресс у участников ситуации?
4. Необходимы ли в данной ситуации эмоциональная саморегуляция? Дайте рекомендации участникам анализируемой ситуации, какие приемы и техники эмоциональной саморегуляции они могут применить?
5. Какие методы повышения стрессоустойчивости вы могли рекомендовать?

Все ответы оформляются в письменном виде.

1.	Чичиков сделался совершенно не в духе и швырнул на пол саблю, которая ездил с ним в дороге для внушения надлежащего страха кому следует. Около четверти часа с лишком провозился он с кузнецами, покамест сладил, потому что кузнецы, как водится, были отъявленные подлецы и, смекнув, что работа нужна к спеху, заломили ровно вшестеро. Как он ни горячился, называл их мошенниками, разбойниками, грабителями проезжающих, намекнул даже на Страшный Суд, но кузнецов ничем не пронял: они совершенно выдержали характер — не только не отступились от цены, но даже провозились за работой вместо двух часов целых пять с половиною. В продолжение этого времени он имел удовольствие испытать приятные минуты, известные всякому путешественнику, когда в чемодане все уложено и в комнате валяются только веревочки, бумажки да разный сор, когда человек не принадлежит ни к дороге, ни к сиденью на месте,	
----	---	--

	<p>видит из окна проходящих плетущихся людей, толкующих об своих гривнах и с каким-то глупым любопытством поднимающих глаза, чтобы, взглянув на него, опять продолжать свою дорогу, что еще более растравляет нерасположение духа бедного неедущего путешественника. Все, что ни есть, все, что ни видит он: и лавчонка против его окон, и голова старухи, живущей в супротивном доме, подходящей к окну с коротенькими занавесками, — все ему гадко, однако же он не отходит от окна.</p> <p>Н.В. Гоголь «Мертвые души» (отрывок из гл. 11)</p>	
	<p>Отрывок из х/ф «Республика ШКИД»</p>	
	<p>За ужином разговаривали мало. Особенно Базаров почти ничего не говорил, но ел много. Николай Петрович рассказывал разные случаи из своей, как он выражался фермерской жизни, толковал о предстоящих правительственных мерах, о комитетах, о депутатах, о необходимости заводить машины и т.д. Павел Петрович медленно похаживал взад и вперед по столовой (он никогда не ужинал), изредка отхлебывая из рюмки, наполненной красным вином, и еще реже произнося какое-нибудь замечание или скорее восклицание, вроде «а! эге! гм!». Аркадий сообщил несколько петербургских новостей, но он ощущал небольшую неловкость, ту неловкость, которая обыкновенно овладевает молодым человеком, когда он только что перестал быть ребенком и возвратился в место, где привыкли видеть и считать его ребенком. Он без нужды растягивал свою речь, избегал слова «папаша» и даже раз заменил его словом «отец», произнесенным, правда, сквозь зубы; с излишнею развязностью налил себе в стакан гораздо больше вина, чем самому хотелось, и выпил все вино. Прокофьич не спускал с него глаз и только губами пожевывал. После ужина все тотчас разошлись.</p> <p>И.С. Тургенев «Отцы и дети» (отрывок из гл. 4)</p>	
	<p>Отрывок из х/ф «Джобс: империя соблазна»</p>	
	<p>И так они развеселились, что не заметили, как вошла их мать. Она очень удивилась, увидав, что оба ее прекрасных сына, лежа на спинах, орут и колотят каблуками по стене, да так здорово, что трясутся картины над диваном и гудит пружина стальных часов.</p> <p>Но когда мать узнала, отчего такая радость, то сыновей не заругала.</p> <p>Она только турнула их с дивана.</p> <p>Кое-как сбросила она шубку и схватила письмо, даже не стряхнув с волос снежинок, которые теперь растаяли и</p>	

	<p>сверкали, как искры, над ее темными бровями. Всем известно, что письма бывают веселые или печальные, и поэтому, пока мать читала, Чук и Гек внимательно следили за ее лицом. Сначала мать нахмурилась, и они нахмурились тоже. Но потом она заулыбалась, и они решили, что это письмо веселое. – Отец не придет, – откладывая письмо, сказала мать. – У него еще много работы, и его в Москву не отпускают. Обманутые Чук и Гек растерянно глянули друг на друга. Письмо казалось самым что ни на есть распечальным. Они разом надулись, засопели и сердито посмотрели на мать, которая неизвестно чему улыбалась. А. Гайдар «Чук и Гек» (отрывок из гл. 1)</p>	
	<p>– Том! Ответа нет. – Том! Ответа нет. – Удивительно, куда мог деваться этот мальчишка! Том, где ты? Ответа нет. Тетя Полли спустила очки на нос и оглядела комнату поверх очков, затем подняла их на лоб и оглядела комнату из-под очков. Она очень редко, почти никогда не глядела сквозь очки на такую мелочь, как мальчишка; это были парадные очки, ее гордость, приобретенные для красоты, а не для пользы, и что-нибудь разглядеть сквозь них ей было так же трудно, как сквозь пару печных заслонок. На минуту она растерялась, потом сказала – не очень громко, но так, что мебель в комнате могла ее слышать: – Ну погоди, дай только до тебя добраться... М. Твен «Приключения Тома Сойера» (отрывок из гл. 1)</p>	
	<p>Отрывок из х/ф «Служебный роман»</p>	
	<p>На вокзале Николаевской железной дороги встретились два приятеля: один толстый, другой тонкий. Толстый только что пообедал на вокзале, и губы его, подернутые маслом, лоснились, как спелые вишни. Пахло от него хересом и флердорезем. Тонкий же только что вышел из вагона и был навьючен чемоданами, узлами и картонками. Пахло от него ветчиной и кофейной гущей. Из-за его спины выглядывала худенькая женщина с длинным подбородком — его жена, и высокий гимназист с прищуренным глазом — его сын. — Порфирий! — воскликнул толстый, увидев тонкого. — Ты ли это? Голубчик мой! Сколько зим, сколько лет!</p>	

— Батюшки! — изумился тонкий. — Миша! Друг детства! Откуда ты взялся?

Приятельи троекратно облобызались и устремили друг на друга глаза, полные слез. Оба были приятно ошеломлены.

— Милый мой! — начал тонкий после лобызания. — Вот не ожидал! Вот сюрприз! Ну, да погляди же на меня хорошенько! Такой же красавец, как и был! Такой же душонок и щеголь! Ах ты, господи! Ну, что же ты? Богат? Женат? Я уже женат, как видишь... Это вот моя жена, Луиза, урожденная Ванценбах... лютеранка... А это сын мой, Нафанаил, ученик III класса. Это, Нафана, друг моего детства! В гимназии вместе учились!

Нафанаил немного подумал и снял шапку.

— В гимназии вместе учились! — продолжал тонкий. — Помнишь, как тебя дразнили? Тебя дразнили Геростратом за то, что ты казенную книжку папироской прожег, а меня Эфи альтом за то, что я ябедничать любил. Хо-хо... Детьми были! Не бойся, Нафана! Подойди к нему поближе... А это моя жена, урожденная Ванценбах... лютеранка.

Нафанаил немного подумал и спрятался за спину отца.

— Ну, как живешь, друг? — спросил толстый, восторженно глядя на друга. — Служишь где? Дослужился?

— Служу, милый мой! Коллежским ассессором уже второй год и Станислава имею. Жалованье плохое... ну, да бог с ним! Жена уроки музыки дает, я портсигары приватно из дерева делаю. Отличные портсигары! По рублю за штуку продаю. Если кто берет десять штук и более, тому, понимаешь, уступка. Пробавляемся кое-как. Служил, знаешь, в департаменте, а теперь сюда переведен столоначальником по тому же ведомству... Здесь буду служить. Ну, а ты как? Небось, уже статский? А?

— Нет, милый мой, поднимай повыше, — сказал толстый. — Я уже до тайного дослужился... Две звезды имею.


Тонкий вдруг побледнел, окаменел, но скоро лицо его искривилось во все стороны широчайшей улыбкой; казалось, что от лица и глаз его посыпались искры. Сам он съежился, сгорбился, сузился... Его чемоданы, узлы и картонки съежились, поморщились... Длинный подбородок жены стал еще длиннее; Нафанаил вытянулся во фронт и застегнул все пуговицы своего мундира...

— Я, ваше превосходительство... Очень приятно-с! Друг, можно сказать, детства и вдруг вышли в такие вельможи-с! Хи-хи-с.

— Ну, полно! — поморщился толстый. — Для чего этот тон? Мы с тобой друзья детства — и к чему тут это чинопочитание!

— Помилуйте... Что вы-с... — захихикал тонкий, еще более съезживаясь. — Милостивое внимание вашего превосходительства... вроде как бы живительной влаги... Это вот, ваше превосходительство, сын мой Нафанаил... жена Луиза, лютеранка, некоторым образом...




Толстый хотел было возразить что-то, но на лице у тонкого было написано столько благоговения, сладости и почтительной кислоты, что тайного советника стошнило. Он отвернулся от


	тонкого и подал ему на прощанье руку. Тонкий пожал три пальца, поклонился всем туловищем и захихикал, как китаец: «хи-хи-хи». Жена улыбнулась. Нафанаил шаркнул ногой и уронил фуражку. Все трое были приятно ошеломлены. А.П. Чехов «Толстый и тонкий»	
	Отрывок из х/ф «Экипаж» (реж. Р.Земескис)	

Письменное задание №4

Вопросы:

1. Проанализируйте одну из представленных ниже конфликтных ситуаций по следующей схеме.
 - кто является сторонами конфликта?
 - можно ли выделить инцидент, конфликтогены?
 - что или кто является предметом или объектом конфликта?
 - каких стратегий придерживаются участники конфликта?
2. Разработайте письменные рекомендации по профилактике возникновения конфликтных ситуаций в коллективе.

1.	Ситуация из м/ф «Фигуры и формы»	
2.	Ситуация из м/ф «Bridge»	
3.	Ситуация из м/ф «Дерево»	






4.	Ситуация из к/ф «Особо опасен»	
----	--------------------------------	---






Письменное задание №5

Вопросы:

1. Выделите используемые техники влияния при анализе одной из ситуаций, представленных ниже (вариант 1-9).
2. Какие приемы противостояния влиянию используют герои анализируемой вами ситуации общения (примеры 1-9).
3. Дайте рекомендации по поведению при использовании собеседником манипулятивного поведения.

Ответы дайте в письменном виде.

1.	Ситуация из к/ф «Собачье сердце»	
2.	Ситуация из к/ф «Джентльмены удачи»	
3.	Ситуация из к/ф «Поймай меня если сможешь»	
4.	Ситуация из к/ф «Не может быть»	
5.	Ситуация из х/ф «Место встречи изменить нельзя»	

6.	Ситуация из киножурнала «Фитиль»	
7.	Ситуация из к/ф «Покровские ворота»	
8.	Ситуация из к/ф «Форс-мажоры»	
9.	Ситуация из к/ф «По семейным обстоятельствам»	
10.	Ситуация из к/ф «Иван Васильевич меняет профессию» и мн. др.	

Письменное задание №6

Вопросы:

1. Проанализируйте рекомендуемы в рабочей программе дисциплины информационные источники (или иные) по проблеме эмоционального интеллекта, ориентируясь на одну из предложенных ниже тем (на выбор).

- 1.1. Эмоциональный интеллект человека и умение управлять эмоциями.
- 1.2. Гендерные различия эмоционального интеллекта.
- 1.3. Понятие «эмоциональный интеллект» и «эмоциональная компетентность».
- 1.4. Проблема развития эмоционального интеллекта.
- 1.5. Способы диагностики эмоционального интеллекта: тестирование и оценка.
- 1.6. Эмоциональный интеллект в бизнесе.
- 1.7. Поведение менеджера в работе с разными типами клиентов с точки зрения эмоционального интеллекта.
- 1.8. Эмоциональный интеллект в управлении коллективом.
- 1.10. Ресурсная сила эмоций и их влияние на окружающих.
- 1.11. Эмоциональный интеллект и создание эффективных команд.
- 1.12. Ресурсы и развитие эмоциональный интеллект.
- 1.13. Эмоциональная компетентность и успех.

2. Обобщите информацию в виде конспекта. Составьте устное сообщение по выбранной теме. Длительность сообщения не более 5 минут.

Письменное задание №7

Вопросы:

1. Найдите и запишите 3-5 упражнений на развитие речевой креативности. Одно проведите в группе под руководством преподавателя.
2. Найдите и запишите 3-5 упражнений на совершенствование речевых способностей. Одно проведите в группе под руководством преподавателя.
3. Найдите и запишите 3-5 упражнений на развитие аргументации. Одно проведите в группе под руководством преподавателя.

Письменное задание №8

Вопросы:

1. Проанализируйте приведенную ниже ситуацию. Оцените эффективность коммуникации между участниками ситуации.

Инженера-программиста вызвал к себе начальник отдела и сказал, что предстоит сложная работа – придется посидеть недельку другую сверхурочно. «Пожалуйста, я готов, – сказал инженер, – дело есть дело». Работу принес старший технолог. Он сказал, что надо рассчитать управляющую программу на станок для изготовления сложной детали. Когда рабочий день приблизился к концу, инженер- программист достал чертеж, чтобы приступить к работе. В это время к нему подошел непосредственный начальник и поинтересоваться, что за работа. Услышав объяснение, он официально потребовал: «Категорически запрещаю выполнять эту работу... Задание самого начальника отдела? Пусть дает его через меня». Через некоторое время старший технолог поинтересовался, как идут дела. Узнав, что все осталось на месте, он резко повысил голос на инженера-программиста: «Для тебя распоряжение начальника отдела ничего не значит? Все отложи, будешь считать в рабочее время!»

2. Вам предстоит организовать экскурсионный выезд для детей сотрудников вашей компании и детей из подшефного детского дома. В помощниках у вас еще два коллеги. Вы – руководите проектом. Составьте план коммуникации между предполагаемыми участниками проекта. Делегируйте задачи.

Примерная структура плана коммуникаций.

Введение. План коммуникаций проекта является рабочим документом. А значит, в нем должны быть указаны его цели, задачи и содержание – для удобства работы. Естественно, что в плане должно быть указано, кто несет ответственность за поддержание плана в актуальном состоянии.

Методы коммуникации. Опишите все методы коммуникаций, которые будут использованы в проекте. Методы: совещание, отчет, конференц-звонок, ленточка, электронная почта и т.д. Если у вас уже существуют корпоративные стандарты управления коммуникациями, используйте их.

Инструменты. В этом разделе опишите инструменты, которые будут использоваться в проекте. Кто-то любит Kanban-доски, а кто-то – табличную форму представления информации. Нужно найти наиболее эффективные инструменты, которые будут удовлетворять всех участников проекта.

Записи/документы. В этом разделе нужно определить, какие записи, имеющие отношение к коммуникациям, будут необходимы и где они будут храниться (например, регистрация внешней корреспонденции)

Отчетность. Опишите все существующие и используемые отчеты, включая их цель, сроки и получателей. Обязательно должен быть описан их формат и представление.

Сроки. В этом разделе нужно указать, когда должны выполняться формальные коммуникации (например, в конце стадии или этапа проекта).

Роли и ответственности. В этом разделе вы расписываете – кто будет отвечать и за какие аспекты коммуникаций, включая любые роли в вашей организации.

Список заинтересованных сторон.

Информация, необходимая для каждой заинтересованной стороны.

Письменное задание №9

Задания:

1. Личные границы — это сугубо ваше личное пространство, индивидуальная сфера интересов, принципов и убеждений.
Следующее упражнение поможет вам лучше понимать свои границы и признаки личных границ у ваших партнеров по общению.
Вам необходимо подробно ответить на следующие вопросы. Результат работы можно представить в виде графической схемы, инфографики, скетча.
 - Что входит в список моих ценностей?
 - Что для меня особенно важно?
 - Что не имеет значения?
 - Какие чувства вызывает у меня общение с окружающими?
 - Что я готов вложить в отношения с близкими?
 - Что я готов вложить в отношения со всеми остальными?
 - Что я позволяю делать этим людям?
 - За что я несу ответственность?
 - На что я не в силах повлиять?

После выполнения упражнения запишите вывод, что вам удалось узнать?

Задание 2. Проанализируйте ситуации (2-3). Письменно ответьте на вопросы в конце ситуаций

Ситуация для анализа	Рекомендации
Ситуация Ольги: В компании, где я работаю, руководство регулярно проводит корпоративные выезды, тимбилдинги и прочее обязательное «братание» сотрудников. Все бы ничего, но часто это происходит в выходные. Отказаться нельзя. Я не хочу тратить на это свой законный отдых, но работой очень дорожу. Как правильно отказаться?	
Ситуация Ирины: Моя начальница активно напрашивается ко мне в подруги, после работы предлагает сходить в кафе, доверяет мне перипетии своей личной жизни. Как сказать ей, что я меньше всего на свете хочу с ней дружить, но при этом не полатиться рабочим местом?	
Ситуация Ивана: Мне предложили руководящую должность в уже сложившемся коллективе. К предыдущей начальнице все относились очень положительно и ценили ее как профессионала и человека. Она курила и не запрещала делать это сотрудникам на рабочем	

месте. Я планирую наложить запрет на курение в течение рабочего дня. Как пережить прессинг со стороны подчиненных и выстроить с ними отношения?	
Ситуация Максима: Я хочу спросить шефа о возможности работать дома. Не будет ли это началом конца моей карьеры? Стоит ли при этом соглашаться на более низкую зарплату?	
Ситуация Марины: Моя коллега по работе, которая занимает аналогичную позицию, приходит рано и остается допоздна. Но все это потому, что она медленно работает. Я делаю столько же, а трачу в два раза меньше времени. Стоит ли продолжать работать эффективно за более короткий промежуток времени или более «политкорректно» было бы сидеть допоздна, занимаясь имитацией кипучей деятельности?	
Ситуация Жанны: Я устроилась на работу, но уже через месяц поняла, что это не мое. Стоит ли мне пытаться продержаться там хотя бы полгода или год, чтобы получить строчку в резюме, или уходить прямо сейчас? И писать ли потом в резюме, что проработала в компании всего два месяца?	

6 Примеры оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

6.2 Примеры тестовых заданий

Вариант 1

Вопрос 1. Общественные отношения — это различные взаимосвязи между отдельными людьми или группами, обусловленные-

- А. Целями деятельности
- Б. Качеством их отношения
- В. Социальными ролями
- Г. Их местом проживания

Вопрос 2. Функция общения, которая реализуется в процессе общения с другими людьми, когда человек получает возможность познать, утвердить и подтвердить себя называется:

- А. Внутриличностная
- Б. Формирующая
- В. Подтверждающая
- Г. Ролевая

Вопрос 3. Организация и поддержание межличностных отношений для любого человека связано с:

- А. Участием в совместной деятельности
- Б. Возможностью познать, утвердить себя
- В. Оцениванием людей и установлением определенных эмоциональных отношений

Вопрос 4. Непосредственным общением называют общение:

- А. Организованное посредством телефона или электронной почты
- Б. То, в процессе которого субъекты находятся рядом друг с другом
- В. Общение между близкими людьми

Вопрос 5. Наиболее полную информацию о собеседнике можно получить в процессе:

- А. Массового общения
- Б. Прямого общения
- В. Косвенного общения

Вопрос 6. Чтение блогов можно отнести к такому виду общения:

- А. Прямое массовое общение
- Б. Опосредованное массовое общение
- В. Непосредственное межличностное общение

Вопрос 7. Предложение купить две булочки хлеба по цене одной можно отнести к такому типу общения:

- А. Диалогический тип
- Б. Императивный тип
- В. Манипулятивный тип

Вопрос 8. Между Сергеем и Андреем в процессе работы давно установилось равноправное общение, коллеги стремились к взаимному пониманию и помогали друг другу в достижении целей. Такую ситуацию общения можно отнести к такому типу общения:

- А. Диалогический тип
- Б. Императивный тип
- В. Манипулятивный тип

Вопрос 9. Общение учителя и ученика можно отнести к такому виду общения:

- А. Личностное
- Б. Массовое
- В. Ролевое

Вопрос 10. Аня знакома с Игорем еще с детского сада. Встречаясь в университете пару раз в неделю, они обязательно здороваются и перекидываются парой фраз. К какому уровню можно отнести эту ситуацию общения?

- А. Информационный уровень
- Б. Фатический уровень
- В. Личностный уровень

Вопрос 11. Недавно Егор Андреев принимал участие в международной конференции врачей-травматологов, где обсуждались новейшие достижения в области протезирования. К какому уровню можно отнести эту ситуацию общения?

- А. Информационный уровень
- Б. Фатический уровень
- В. Личностный уровень

Вопрос 12. Сторона общения, которая связана с взаимодействием людей, с непосредственной организацией их совместной деятельности, при этом действие является основным содержанием общения

- А. Перцептивная
- Б. Интерактивная
- В. Коммуникативная

Вопрос 13. Последствия коммуникации, выраженные в изменении внутреннего состояния субъектов коммуникационного процесса, в их взаимоотношениях или в их действиях называется...

- А. Цель коммуникации
- Б. Эффект коммуникации
- В. Функция коммуникации

Вопрос 14. Перечислите известные вам компоненты коммуникационного процесса

- А. _____
- Б. _____
- В. _____
- Г. _____

Вопрос 15. Осмысленная и соответствующим образом закодированная информация в коммуникационном процессе называется....

- А. Кодом
- Б. Смыслом
- В. Сообщением

Время на выполнение 20 минут

Вариант 2

Вопрос 1. Вопросами, на которые не дается прямого ответа, так как их цель — вызвать новые вопросы, называются....

- А. Прямые вопросы
- Б. Открытые вопросы
- В. Риторические вопросы

Вопрос 2. Вопросами, предназначенными для сбора сведений, которые необходимы для составления представления о ком-либо или о чем-либо, называются...

- А. Закрыты вопросы
- Б. Риторические вопросы
- В. Информационные вопросы

Вопрос 3. Обратная связь:

- А. Препятствует коммуникативному процессу
- Б. Способствует коммуникативному процессу
- В. Иногда способствует, а иногда препятствует коммуникативному процессу
- Г. Все ответы правильные

Вопрос 4. К эффективным приемам слушания не относят:

- А. Активная поза слушающего
- Б. Умение задавать уточняющие вопросы
- В. Активное слушание
- Г. Нереплексивное слушание

Вопрос 5. Что не относят к правилам эффективного слушания?

- А. Перестаньте говорить
- Б. Будьте терпеливы
- В. Задавайте вопросы
- Г. Планируйте беседу

Вопрос 6. Своими словами ответьте на вопрос как соотносятся мысль и слово?

Вопрос 7. Ответьте на вопрос имеют ли взаимовлияние речь и мышление? Обоснуйте свой ответ.

Время на выполнение 10 минут.

Вариант 3

Вопрос 1. Если, выступая представителем некоторой социальной группы, человек общается с другим представителем другой социальной группы, то он реализует:

- А. деловые отношения
- Б. безличные отношения
- В. личностные отношения
- Г. межклассовые отношения

Вопрос 2. Одна и та же информация представлена в виде числовой таблицы и графика (или кривой). Информация, предъявленная в виде графика, будет воспринята:

- А. хуже, чем информация в виде таблицы
- Б. лучше, чем информация в виде таблицы
- В. точно так же, как информация в виде таблицы

Вопрос 3. Роль общения для человека всегда имеет огромное значение, но ведущей деятельностью является:

- А. во взрослом возрасте
- Б. в первые семь лет жизни
- В. в пожилом возрасте
- Г. в подростковом возрасте

Вопрос 4. Дефицит такого вида общения в течение 5—6 месяцев первого года жизни приводит к необратимым негативным сдвигам в психике ребенка, нарушает эмоциональное, умственное и физическое развитие, приводит к неврозам. Выберите вид общения, о котором идет речь:

- А. слуховое
- Б. предметное
- В. эмоциональное
- Г. ситуативно-деловое

Вопрос 5. Сверстник становится для ребенка более привлекательным, чем взрослый, это происходит в возрасте:

- А. 13 — 14 лет
- Б. 2—3 года
- В. после 4 лет

Г. 7 — 10 лет

Вопрос 6. Возникновение состояния социальной депривации — ощущение лишения социальной поддержки, неуверенность в себе, растерянность — связано с неудовлетворенной потребностью в:

- А. узнавании
- Б. достижениях
- В. стимуляции
- Г. структурировании времени

Вопрос 7. Обязательное условие для коммуникативного влияния как результата обмена информацией:

- А. коммуникатор и реципиент в коммуникативном процессе никогда не меняются местами
- Б. использование средств общения, подразделяемых на вербальные и невербальные
- В. обладание единой или сходной системой кодификации и декодификации
- Г. отсутствие коммуникативных барьеров

Вопрос 8. В ситуации передачи информации в ходе межличностного общения люди:

- А. обмениваются данными
- Б. стремятся выработать общий смысл
- В. влияют друг на друга
- Г. все ответы верны

Вопрос 9. Анализ получаемой в процессе слушания информации и последующий отклик на нее при помощи вопросов или реплик — это характеристика вида слушания, которое можно отнести к:

- А. направленному (критическому)
- Б. нерефлексивному
- В. эмпатическому
- Г. активному рефлексивному

Вопрос 10. К косвенным (социально-символическим) средствам демонстрации социального статуса и ролевых репертуаров общающихся, относят:

- А. намеренную имитацию произношения по отношению к языку партнера
- Б. последовательную смену коммуникативных ролей
- В. указание на социальные роли собеседников
- Г. выбор или изменение формы обращения

Вопрос 11. Невербальная коммуникация, связанная с тактильной системой восприятия — это:

- А. такесика
- Б. кинесика
- В. паралингвистика
- Г. проксемика

Вопрос 12. К средствам невербальной коммуникации относятся:

- А. Все ответы верны
- Б. Кинесика
- В. Графология
- Г. Такесика

Вопрос 13. Наука о жестах — это:

- А. проксемика
- Б. кинесика
- В. такесика
- Г. паралингвистика

Вопрос 14. Собеседник на вопрос «Вам интересно?» демонстрирует замешательство, отводит глаза в сторону, виновато улыбается и говорит: «В общем-то, да». Какую функцию в данном случае выполняет невербальное сообщение?

- А. дополнение (включая дублирование и усиление) вербальных сообщений
- Б. замещение вербальных сообщений
- В. регулирование разговора
- Г. опровержение вербальных сообщений

Вопрос 15. Жесты приветствия и прощания, угрозы, привлечения внимания, подзывающие, приглашающие, запрещающие, оскорбительные, дразнящие классифицируются как:

- А. выразительные
- Б. описательно-изобразительные
- В. модальные
- Г. конвенциональные

Вопрос 16. Когда собеседники, являющиеся носителями разных субкультур, не понимают смысла, значения сказанных слов, то можно сказать, что между ними возник:

- А. лингвистический барьер
- Б. семантический барьер
- В. фонетический барьер
- Г. стилистический барьер

Вопрос 17. Выберите из списка конструктивные виды влияния:

- А. убеждение
- Б. внушение
- В. принуждение
- Г. просьба
- Д. самопродвижение

Вопрос 18. Основной целью контраргументации является:

- А. демонстрация превосходства логики
- Б. переубеждение собеседника
- В. поиск решения проблемы
- Г. выяснение верной точки зрения

Вопрос 19. Основной целью речевого воздействия является:

- А. определенная организация деятельности реципиента
- Б. изменение убеждений реципиента
- В. внесение новых значений в смысловое поле реципиента
- Г. демонстрация речевых возможностей

Вопрос 20. Чтобы сообщение имело наибольшую эффективность воздействия, следует обращать внимание в первую очередь на характеристики:

- А. коммуникатора
- Б. канал передачи сообщения

- В. реципиента сообщения
- Г. состав сообщения

Время на выполнение – 30 минут

Вариант 4

Вопрос 1. Одним из самых эффективных механизмов в процессе познания другого человека выступает способность и умение человека отойти от своей позиции и взглянуть на партнера и на ситуацию взаимодействия как бы со стороны, глазами стороннего наблюдателя. Этот механизм называется:

- А. рефлексия
- Б. эмпатия
- В. децентрация
- Г. идентификация

Вопрос 2. Феномен, названный фундаментальной ошибкой атрибуции, заключается в:

- А. игнорировании информационной значимости не случившегося
- Б. переоценке личностных и недооценке обстоятельственных причин
- В. произвольном приписывании другим своих собственных психологических и нравственных качеств
- Г. тенденции к приписыванию положительных свойств и отбрасыванию отрицательных

Вопрос 3. Если оратор (А) имеет неверное представление о себе (А'), о слушателях (Б'') и о том, как его воспринимают слушатели (А''), то его взаимопонимание с аудиторией будет:

- А. искажено
- Б. нелинейным
- В. полностью исключено
- Г. затруднено

Вопрос 4. Бытующие мнения о том, что все «англичане чопорны», «испанцы темпераментны», «русские открытые» и т.д., можно отнести к:

- А. эмоционально-эстетическим стереотипам
- Б. статусным стереотипам
- В. конституционально-антропологическим стереотипам
- Г. этническим стереотипам

Вопрос 5. Мы оцениваем другого человека чаще положительно, чем негативно. Кроме того, мы можем использовать по отношению к другому человеку позитивные характеристики, когда он по отношению к нам не конкурентоспособен или вызывает жалости из-за неуверенности в себе, закомплексованности, ущербности. Все это — проявления эффекта:

- А. снисходительности
- Б. проекции
- В. первичности
- Г. ореола

Вопрос 6. Люди, у которых ярко выражены такие личностные характеристики, как желчность, упрямство, подозрительность, чаще замечают эти черты у других людей. Это — проявления эффекта:

- А. ореола
- Б. снисходительности
- В. установки
- Г. проекции

Вопрос 7. Молодым людям было предложено оценить почерк женщины, при этом к написанному ею тексту прилагался ее портрет. В одних группах испытуемых использовали портрет женщины с привлекательной внешностью, а в других — портрет «дурнушки». Более высокие оценки получил почерк красивой женщины. Это пример проявления эффекта:

- А. первичности
- Б. установки
- В. ореола
- Г. новизны

Вопрос 8. Главной составляющей частью имиджа служит:

- А. манипулятивные умения
- Б. социальный интеллект
- В. вербальное поведение
- Г. продуманный внешний облик
- Д. природное обаяние

Вопрос 9. Главным источником психологической информации о человеке в межличностном общении является:

- А. пантомимика
- Б. выражение его лица
- В. жесты, походка
- Г. все перечисленное

Вопрос 10. Выберите синонимы к понятию самопрезентации:

- А. резюме
- Б. имидж
- В. самопредъявление
- Г. самоподача

Время на выполнение – 15 минут

Вариант 5

Вопрос 1. Наиболее тесная кооперация наблюдается при:

- А. конкурентной деятельности
- Б. совместно-последовательной деятельности
- В. совместно-индивидуальной деятельности
- Г. совместно-взаимодействующей деятельности

Вопрос 2. Неудача в общении обусловлена:

- А. неправильной интерпретацией действия партнера
- Б. намеренными действиями партнера
- В. неправильным выбором ответного действия
- Г. отсутствием выбора ответного действия

Вопрос 3. В межличностном взаимодействии различают три основных стиля общения. К какому из них относится взаимодействие с целью управления и обучения?

- А. ритуальный
- Б. манипулятивный
- В. гуманистический
- Г. терапевтический

Вопрос 4. Убеждение «если я изменю свое мнение, я проявлю слабость» лежит в основе:

- А. уверенного поведения
- Б. агрессивного поведения
- В. ассертивной критики
- Г. ассертивного поведения

Вопрос 5. Расположите последовательно этапы выработки уверенного поведения:

- А. описание ситуаций, в которых проявляется неуверенное поведение
- Б. разработка совокупности конкретных альтернативных шагов
- В. отработка выбранных моделей поведения вплоть до автоматизма
- Г. выработка альтернатив поведения в ситуациях, в которых проявляется неуверенное поведение

Вопрос 6. Что такое организационная (корпоративная) культура?

- А. Культура быта, развлечений и информации, преобладающая в организации
- Б. Уровень образования и стиль поведения персонала, совместные культурные мероприятия, спонсорская помощь объектам культуры
- В. Оформление офиса, дизайн бланков и рекламы, одежда персонала
- Г. Специфический уклад, образ жизни организации, принятые способы управленческого взаимодействия; деловое кредо, критерии оценки успешности деятельности на всех уровнях, девизы, специфический язык фирмы, ее мифы и ритуалы и т.п.

Вопрос 7. Какое из утверждений соответствует понятию рабочих групп?

- А. Группы, члены которых объединены общими целями, высокой сплоченностью, заняты социально-одобряемой деятельностью
- Б. Люди, мнение которых важно для данного человека, они — образец для подражания
- В. Группы, основным объединяющим фактором которых является совместная деятельность при осознании общих целей и задач; имеют групповые нормы — образцы поведения, созданные, поддерживаемые и одобряемые группой
- Г. Формальная группа с четко определенными социальными задачами и фиксированной ролевой структурой

Вопрос 8. При прочих равных условиях наибольшей эффективностью в среднем обладают:

- А. Чисто мужские коллективы
- Б. Смешанные коллективы
- В. Половой состав коллектива не влияет на его эффективность
- Г. Чисто женские коллективы

Вопрос 9. Группа, чьи нормы, мнения, ценности служат для индивида своеобразным эталоном, называется:

- А. Формальная
- Б. Условная

- В. Референтная
- Г. Большая

Вопрос 10. Случайные низкоорганизованные объединения людей называют:

- А. диффузные группы
- Б. неформальные группы
- В. осмотические группы
- Г. рассеянные группы

Вопрос 11. Отметьте показатели групповой сплоченности:

- А. производительность коллективного труда
- Б. уровень взаимной симпатии членов группы
- В. Интенсивность противостояния внешним воздействиям
- Г. Степень привлекательности группы для ее членов

Время на выполнение – 15 минут

Вариант 6

Вопрос 1. С точки зрения риторики для достижения цели оратору надо пройти пять этапов. Выстройте их последовательность.

- А. элокуция
- Б. меморио
- В. акцию
- Г. инвенция
- Д. диспозиция

Вопрос 2. «Мы пойдем до конца, мы будем биться во Франции, мы будем бороться на морях и океанах, мы будем сражаться с растущей уверенностью и растущей силой в воздухе, мы будем защищать наш Остров, какова бы ни была цена, мы будем драться на пляжах, мы будем драться на побережьях, мы будем драться в полях и на улицах, мы будем биться на холмах; мы никогда не сдадимся...» Какой риторический прием применил в своей речи Уинстон Черчилль?

- А. антитеза
- Б. метафора
- В. оксюморон
- Г. анафора

Вопрос 3. Компоненты коммуникативной компетентности:

- А. используются лишь те аспекты личности партнера, которые будут полезны для достижения цели
- Б. знание себя, своих особенностей, умение ими управлять
- В. понимание ситуации общения
- Г. психологическая близость партнеров по общению
- Д. понимание партнера, развитая социально-психологическая рефлексия

Вопрос 4. Какие элементы входят в структуру этики?

- А. нравы – обычай - мораль;
- Б. история этики – теория морали - прикладная этика;
- В. моральное сознание – моральное поведение – моральные нормы.

Вопрос 5. В рамках западной европейской культуры первостепенное внимание уделяется следующим этическим нормам:

- А. польза, выгода, трудолюбие;
- Б. справедливость, добро, благо;
- В. честь, свобода, вера.

Вопрос 6. Высококультурный человек всегда:

- А. законопослушный, морально устойчивый;
- Б. потенциальный бездельник;
- В. склонный к злоупотреблениям служебным положением;
- Г. честолюбивый

Вопрос 7. Как называется неумение при общении определить необходимую меру в выражениях и поступках, в проявлении интереса к другому человеку?

- А. бестактность;
- Б. воспитанность;
- В. порядочность;
- Г. тактичность;
- Д. уважение

Вопрос 8. Каноничные правила представления (два правильных ответа):

- А. женщина первая представляется мужчине;
- Б. лица с более высоким статусом представляются людям со статусом более низким;
- В. младшие по возрасту представляются старшим;
- Г. мужчина первым представляется женщине

Вопрос 9. Литературный язык не используется:

- А. в научной речи;
- Б. в невербальном общении;
- В. в официально-деловой речи;
- Г. в письменной речи;
- Д. в профессиональном общении

Вопрос 10. 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

Время на выполнение – 15 минут

Вариант 7

Вопрос 1. К техникам малого разговора, применяемого в деловой коммуникации, относятся:

- А. Высказывания-ссылки с приятными ассоциациями для партнера
- Б. Интересный, увлекательный рассказ
- В. Позитивные констатации событий или фактов, интересующих партнера
- Г. Убеждающие деловые сообщения
- Д. Цитирование высказываний партнера о его увлечениях, хобби

Вопрос 2. Кинесическими средствами невербального общения выступают:

- А. Мимика
- Б. Поза
- В. Покашливание
- Г. Рукопожатие
- Д. Устная речь

Вопрос 3. Проксемическими характеристиками невербального общения являются:

- А. Дистанция между общающимися
- Б. Мимика
- В. Похлопывание по спине
- Г. Телефон
- Д. Угол общения партнеров

Вопрос 4. Просодическими средствами невербального общения выступают

- А. Громкость голоса
- Б. Дистанция между общающимися
- В. Жесты
- Г. Интонация
- Д. Плач

Вопрос 5. Логико-смысловое манипулирование информацией в деловом общении предлагает:

- А. Вербализованную подачу социально значимых для адресата дискурсов информации
- Б. Дозирование информации
- В. Сокрытие важных смысловых дискурсов информации
- Г. Утаивание информации

Вопрос 6. Манипулятивная стратегия в деловом общении реализуется как:

- А. Система психотехнических приемов и действий, отражающая долговременные цели манипулятора
- Б. Система совместных поведенческих действий деловых партнеров, имеющая целью компромиссное решение деловой проблемы
- В. Совокупность поведенческих действий адресата манипуляции

Вопрос 7. Манипулятивные технологии делового общения — это такие технологии, в которых присутствуют:

- А. Открытое принуждение партнера к каким-либо поведенческим действиям
- Б. Психотехнические приемы манипулирования
- В. Скрытое психологическое воздействие на делового партнера
- Г. Техники расположения и убеждения по отношению к партнеру — адресату воздействия

Вопрос 8. Мишени манипулятивного воздействия — это:

- А. Локальные психические структуры партнера-адресата, на которые направлено манипулятивное воздействие
- Б. Объекты, включенные в деловую ситуацию
- В. Структурные уровни психики манипулятора

Вопрос 9. Для современного российского менталитета характерны:

- А. индивидуализм, разобщенность
- Б. смешанная стратегия «выживания группами»
- В. коллективизм, общинность

Вопрос 10. Интернальный тип человека – это:

- А. человек, который склонен приписывать ответственность за происходящее прежде всего личности, а не обстоятельствам
- Б. общительный, коммуникабельный тип человека
- В. приписывание человеком ответственности за происходящее с ним ситуации, окружению, обстоятельствам

Время на выполнение – 15 минут.

Вариант 8

Вопрос 1. Один из основных механизмов межличностного восприятия в общении, характеризующийся пониманием и интерпретацией другого человека путем отождествления себя с ним, трактуется как:

- А. идентификация
- Б. стереотипизация
- В. социально-психологическая рефлексия

Вопрос 2. Пассивное слушание целесообразно:

- А. в ситуациях, когда Ваш собеседник дает Вам поручение, разъясняет проблему
- Б. ситуации, когда Ваш собеседник взволнован каким-либо событием, когда его переполюют чувства
- В. в ситуации, когда Вы встречаетесь впервые с большим количеством людей

Вопрос 3. Автономное поведение члена группы:

- А. независимость человека в суждениях, мнениях, чувствах от группового давления
- Б. противопоставление себя группе
- В. отказ от самостоятельных взглядов и действий, безоговорочное принятие членами группы существующих порядков

Вопрос 4. Неправильное отношение в процессе общения друг к другу относится к барьерам общения:

- А. неправильной установки сознания
- Б. социально-психологическим
- В. физическим

Вопрос 5. Какой тип слушания наиболее актуален в деловых переговорах?

- А. эмпатическое слушание
- Б. нереплексивное слушание
- В. рефлексивное слушание

Вопрос 6. К интерактивной стороне общения относят:

- А. основные элементы коммуникации, а именно: отправитель/кодировщик, сообщение, канал, получатель сообщения, восприятие, обратная связь
- Б. восприятие, понимание и оценка людьми социальных объектов

- В. процессы взаимодействия партнеров по общению – кооперацию, конкуренцию и т.д.

Вопрос 7. Наиболее склонны к общению, активности люди:

- А. флегматического темперамента
- Б. сангвинического темперамента
- В. меланхолического темперамента

Вопрос 8. Конформный человек — это:

- А. не имеющий своего мнения, несамостоятельный, приспособляющийся
- Б. творческий человек
- В. необщительный, замкнутый человек

Вопрос 9. Обратная связь:

- А. препятствует коммуникативному процессу
- Б. способствует коммуникативному процессу
- В. иногда способствует, а иногда препятствует коммуникативному процессу
- Г. все ответы правильные

Вопрос 10. Одноканальный процесс коммуникации – это коммуникация:

- А. без обратной связи
- Б. с истинной обратной связью
- В. с неистинной обратной связью
- Г. с истинной и неистинной обратной связью

Время на выполнение – 15 минут.

Вариант 9

Вопрос 1. Факторы, не способствующие эффективному выступлению:

- А. отдавайте предпочтение длинным предложениям
- Б. никаких скороговорок
- В. держите паузу
- Г. берите в руки что поярче и расставляйте акценты

Вопрос 2. Формальному общению соответствует дистанция:

- А. более 3,6 м
- Б. 0...0,5 м
- В. 0,51...1,2 м
- Г. 1,21...3,6 м

Вопрос 3. Неформальному общению соответствует дистанция:

- А. 0...0,5 м
- Б. 0,51...1,2 м
- В. более 3,6 м
- Г. 1,21...3,6 м

Вопрос 4. Чем является физическое и вербальное поведение, направленное на причинение вреда кому-либо?

- А. злостью
- Б. завистью
- В. агрессией

Вопрос 5. Укажите тип ВНД, соответствующий сангвинику:

- А. сильный – уравновешенный – подвижный
- Б. сильный – неуравновешенный – подвижный
- В. сильный – уравновешенный – инертный

Вопрос 6. Укажите тип ВНД, соответствующий флегматику:

- А. сильный – неуравновешенный – подвижный
- Б. сильный – уравновешенный – инертный
- В. слабый – уравновешенный – инертный

Вопрос 7. Общение с точки зрения психологии — это:

- А. совместное времяпрепровождение;
- Б. разговор «по душам»;
- В. многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми;
- Г. коммуникация.

Вопрос 8. Общение как многогранный процесс включает в себя:

- А. взаимодействие людей;
- Б. взаимное влияние людей друг на друга;
- В. обмен информацией;
- Г. формирование отношений между людьми;
- Д. конфликты между людьми.

Вопрос 9. Сотрудничество индивидов для решения общей задачи – это-

- А. кооперация
- Б. конкуренция
- В. конфликт

Вопрос 10. Стремление субъектов взаимодействия идти на взаимные уступки и реализовывать свои интересы с учетом интересов противоположной стороны:

- А. сотрудничество
- Б. компромисс
- В. избегание

Вопрос 11. Стремление субъектов взаимодействия к поиску альтернатив, полностью удовлетворяющих интересы обеих сторон:

- А. сотрудничество
- Б. альтруизм
- В. избегание

Вопрос 12. Выделите конфликтогены. (в вопросе правильных ответов: 4)

- А. потребность в обвинении
- Б. проявления агрессивности
- В. преобладание личных интересов над интересами окружающих
- Г. нарушение установленных правил и дисциплины
- Д. действие по принципу «Если не я, то кто же?»
- Е. создание вокруг себя атмосферы общности людей

Вопрос 13. Какая стратегия поведения в конфликте характеризуется позицией «Позвольте объяснить вам, как лучше сделать в данном случае»?

- А. принуждение
- Б. приспособление

- В. компромисс
- Г. избегание, уход
- Д. сотрудничество

Вопрос 14. В каких случаях конфликт может быть конструктивным? (в вопросе правильных ответов: 4)

- А. если нагнетает напряженность
- Б. в случае подавления делового настроения
- В. если происходит разрядка напряженности в межличностных и межгрупповых отношениях
- Г. если конфликт придает взаимодействию сотрудников большую динамичность и мобильность
- Д. если повышает уровень взаимного доверия
- Е. если ослабляет конфронтацию
- Ж. в случае нарушения баланса интересов в команде

Вопрос 15. Что такое инцидент в ходе конфликта?

- А. неудовлетворение определенных требований участников
- Б. осознание законности и правоты своих притязаний
- В. открытое вступление в конфликт, проявление вражды
- Г. повышение активности оппонентов при резком ослаблении самоконтроля
- Д. нахождение временного компромисса без устранения причин

Вопрос 16. Конфликты традиционно классифицируют по (в вопросе 4 правильных ответа)

- А. причинам
- Б. срокам участникам
- В. степени открытости
- Г. последствиям
- Д. уровню стресса

Вопрос 17. В чем суть принципа «выиграть-выиграть»?

- А. ситуация на деловых переговорах, когда в полной мере учитываются интересы каждой из сторон
- Б. способность человека оптимально организовать свое поведение в трудных ситуациях социального взаимодействия, бесконфликтно решать проблемы в отношениях с другими людьми, а в конфликтной ситуации придти к оптимальному разрешению конфликта
- В. психологические поглаживания: улыбка, комплимент, контакт глаз, физическое поглаживание, слова, подчеркивающие значимость человека и любовь к нему

Время на выполнение – 20 минут

Вариант 10

Вопрос 1. Человек, направляющий информацию в общении:

- А. реципиент
- Б. проводник
- В. коммуникатор
- Г. приемник

Вопрос 2. Особая форма восприятия одного человека другим, основанная на формировании устойчивого эмоционально положительного чувства к нему:

- А. суггестия;
- Б. конформизм;
- В. аттракция;
- Г. самоопределение.

Вопрос 3. Екатерина составила доклад на десяти страницах, с которой собирается выступить перед коллегами. Что бы вы ей посоветовали для того, чтобы удержать внимание слушателей?

- А. Читать с листа
- Б. Смотреть прямо перед собой в пространство
- В. Говорить с опущенными глазами
- Г. Поддерживать со слушателями визуальный контакт

Вопрос 4. В каком направлении должен смотреть оратор в публичном выступлении?

- А. Перед собой
- Б. Вверх
- В. В глаза слушателям

Вопрос 5. Какого собеседника вам легче убедить в своей правоте?

- А. Кто относится к вам с симпатией
- Б. Кто относится к вам с антипатией
- В. Кто к вам равнодушен

Вопрос 6. Перечислите ваши социальные роли

- А.
- Б.
- В.
- Г.

Вопрос 7. Социальная функция личности, соответствующий нормам способ поведения людей в зависимости от их статуса или позиции в обществе, в системе межличностных отношений называется.....

- А. Профессией
- Б. Призванием
- В. Социальной ролью
- Г. Должностью

Вопрос 8. Ролевой конфликт, вызываемый противоречивыми требованиями, предъявляемыми к поведению личности в разных социальных ролях, называется.....

- А. Межличностным
- Б. Внутриличностным
- В. Личностно-ролевым
- Г. Внутриролевым

Вопрос 9. Эффективность коммуникации определяется по:

- А. Изменениям в знаниях участников общения
- Б. Изменениям поведения участников общения
- В. Изменениям установок участников общения
- Г. Изменениям в самооценке участников общения
- Д. Все варианты возможны.

Вопрос 10. Какое определение будет верным?

- А. Репрезентативная система – это система, посредством которой воспринимается информация, поступающая из внешнего мира;
- Б. Репрезентативная система – это система, посредством которой перерабатывается информация и утилизируется информация, поступающая из внешнего мира;
- В. Репрезентативная система – это система, посредством которой воспринимается информация, перерабатывается информация и утилизируется информация, поступающая из внешнего мира.

Время выполнения – 15 минут

Вариант 11

Вопрос 1. Что МЕНЕЕ всего относится к технике общения?

- А. Доброжелательный характер;
- Б. Способы настройки человека на общение;
- В. Принятие нужного выражения лица, позы;
- Г. Наблюдение за реакцией партнера и коррекция собственного поведения.

Вопрос 2. 3. Какова роль первого впечатления в общении и что необходимо делать для формирования позитивного первого впечатления?

Вопрос 3. Какие сенсорные каналы вы знаете? Объясните, почему важно учитывать ведущий сенсорный канал восприятия человека?

Вопрос 4. Что не относится к понятию коммуникативная компетентность?

- А. одна из важнейших качественных характеристик личности, позволяющая реализовать ее потребности в социальном признании, уважении, самоактуализации и помогающая успешному процессу социализации
- Б. умение ставить и решать определенного типа коммуникативные задачи: определять цели коммуникации, оценивать ситуацию, учитывать намерения и способы коммуникации партнера (партнеров), выбирать адекватные стратегии коммуникации, быть готовым к осмысленному изменению собственного речевого поведения.
- В. процесс интеграции индивида в социальную систему, вхождение в социальную среду через овладение её социальными нормами, правилами и ценностями, знаниями, навыками, позволяющими ему успешно функционировать в обществе

Вопрос 5. Перечислите причины неэффективной коммуникации.

Вопрос 6. Какой из перечисленных видов межличностных отношений является социально одобряемым?

- А. Вражда
- Б. Зависть
- В. Ревность
- Г. Ненависть

Вопрос 7. Дайте собственное определение понятиям:

Дружба -

Приятельство -

Вражда -

Кооперация

Вопрос 8. Какое определение соответствует психологическому приему формирования аттракции «обратная связь»?

- А. говорить или показывать ваше отношение к конкретному вопросу или позиции
- Б. демонстрируйте такое отношение к партнеру, которое вам было бы желательно иметь с его стороны, ведите себя так, как будто установлению желательных отношений уже ничто не мешает
- В. обращайтесь к человеку по имени (или имени и отчеству), желательно начинать каждую третью фразу с имени партнера, стараться не использовать безличных оборотов
- Г. говорите о том, что интересно вашему партнеру, искренне интересуйтесь его делами, можно рассказать о себе подходящий к общей теме разговора случай, но не будьте назойливым и навязчивым

Вопрос 9. К факторам формирования первого впечатления о человеке относится:

- А. фактор превосходства
- Б. фактор снисходительности
- В. фактор предрасположенности
- Г. фактор атрибуции

Вопрос 10. Познание другого человека, основанное на формировании устойчивого позитивного чувства к нему, происходит с помощью такого механизма социального восприятия, как:

- А. рефлексия
- Б. аттракция
- В. стереотипизация
- Г. каузальная атрибуция

Время выполнения – 20 минут

Вариант 12.

Вопрос 1. Что из нижеперечисленного будет менее всего способствовать развитию коммуникативной компетентности.

- А. посещение тренингов
- Б. чтение книг по теме
- В. обучение в ВУЗе
- Г. консультация психолога

Вопрос 2. Сравните понятия «самопрезентация» и «самораскрытие»

Вопрос 3. Назовите синонимы к слову «самопрезентация»

Вопрос 4. Человеческая речь характеризуется:

- А. наличием сигналов, запускающих те или иные поведенческие реакции
- Б. определенной логикой построения фраз
- В. возможностью передавать информацию о прошлых и будущих событиях
- Г. все ответы верны

Вопрос 5. К монологическому виду письменной коммуникации не относится:

- А. видеоконференции
- Б. отчёт о проделанной работе
- В. деловая переписка

Вопрос 6. Анонимность, добровольность, стремление к нетипичному поведению – это особенности _____ коммуникации. (вставьте пропущенное слово).

Вопрос 7. Это возможно для вас не посылать невербальные сигналы.

- А. да
- Б. нет

Вопрос 8. Становясь осведомленным о языке тела, вы можете использовать свою наблюдательность и точно предсказывать, что обозначают чьи-либо сообщения.

- А. да
- Б. нет

Вопрос 9. Наклоняясь вперед или назад от собеседника в то время, когда он говорит, Вы можете сообщать об уровне вашего интереса к тому, о чем он говорит.

- А. да
- Б. нет

Вопрос 10. Улыбка может означать, что некто согласен с тем, что Вы говорите. Улыбка может также значить, что вас слушают.

- А. да
- Б. нет

Вопрос 11. Использование открытых плавных жестов может помочь услышать сказанное и проиллюстрировать ключевые моменты.

- А. да
- Б. нет

Вопрос 12. Потраченное время на чистку вашей обуви и глажку одежды может помочь Вам в создании Вашего позитивного имиджа.

- А. да

Б. нет

Вопрос 13. Слова и выражения, свойственные речи коллектива, объединенного каким-либо одним родом трудовой деятельности, называются...

- А. просторечием
- Б. клише и штампами
- В. профессионализмами
- Г. тропами

Вопрос 14. Принятая в данной культуре совокупность требований к форме, содержанию, порядку, характеру и ситуативной уместности высказываний называется

- А. мораль
- Б. корпоративная культура
- В. речевой этикет

Вопрос 15. Риторика, объектом изучения которой являются классический риторический канон, оратория, речевое поведение в диалогическом и полилогическом общении, учение о риторическом идеале, называется _____.

Вопрос 16. Мастерство публичного выступления называется ...

- А. майевтика
- Б. гомилетика
- В. оратория
- Г. эристика

Вопрос 17. Как соотносятся понятия креативность речи и остроумие?

Вопрос 18. Обоснуйте важность владения креативностью речи для вашей будущей профессиональной деятельности.

Вопрос 19. Напишите небольшое сообщение на тему «если бы земля была плоской»

Вопрос 20. Найдите связь между словами аптека и радость

Вопрос 21. Дайте свое определение следующим словам

Вилка -

Мороженное -

Сова -
Мастер -

Время на выполнение – 30 минут

Вариант 13

Вопрос 1. К критериям удовлетворенности общением не относится:

- А. потребность в стимуляции
- Б. потребность в событиях
- В. потребность в признании
- Г. потребность в материальном поощрении

Вопрос 2. Обоснуйте необходимость оценивания личных качеств при приеме на работу

Вопрос 3. Характеристика субъекта общения осуществляется по следующим параметрам:

Вопрос 4. Какими ресурсами может воспользоваться студент в нашем университете для совершенствования коммуникативных навыков?

Вопрос 5. Чему способствует следование нижеперечисленным советам?

Больше общайтесь. Не прерывайте общение надолго. Старайтесь возобновить общение, если оно было прервано. В общении больше ищите черты сходства. Избегайте тем, противопоставляющих ваши позиции, по возможности уходите от разногласий, подчеркивайте свое согласие с собеседником, используйте подстройки в общении. Дарите людям приятие и теплоту. Делайте это авансом, чаще используйте похвалу, восхищение и благодарность.

Вопрос 6. К видам восприятия относится (вставьте пропущенные слова):

- А. визуальное
- Б. аудиальное
- В. _____
- Г. вкусовое
- Д. _____

Вопрос 7. У Светланы через неделю собеседование в крупной иностранной компании. Она обратилась к вам за советом как выглядеть на этой встрече. Что вы можете порекомендовать? Как внешний вид может повлиять на решение о найме сотрудника?

Вопрос 8. Вежливость — это великое искусство вписываться в общество, умение действовать так, чтобы давать другому все, что сам хочешь получить от него, и не причинять ему огорчений, каких сам не желаешь принять от этого другого. Вежливость — необходимая машинная смазка, без которой механизм человеческих отношений перегревается и отказывает на ходу.

Успенский Л. Вежливость — какая ты? // Ленинградская правда. 1968. 2 апреля.

Прокомментируйте приведенную выше цитату. Как и где уместно использовать вежливость?

Вопрос 9. Найдите соответствия

Стратегия самопрезентации	Техника самопрезентации	Цель самопрезентации
Пояснение примером	a. Хвастать Демонстрировать свои достоинства	1. Казаться опасным
Самореклама	b. Хвастать Демонстрировать знания Демонстрировать умения	2. Казаться слабым
Запугивание	c. Выдвигать требования Угрожать неприятностями	3. Казаться компетентным
Старание понравиться	d. Выражать согласие Льстить Оказывать благосклонность	4. Казаться достойным подражания
Мольба	e. Умолять Демонстрировать слабость и зависимость	5. Казаться привлекательным

Ответ:

Пример: Е-с-6

Вопрос 10. Прочитайте описание поведения литературных героев и определите стратегию самопрезентации в каждом конкретном случае.

<p>(Чичиков) О себе приезжий, как казалось, избегал много говорить; если же говорил, то какими-то общими местами, с заметною скромностью, и разговор его в таких случаях принимал несколько книжные обороты: что он незначительный червь мира сего и не достоин того, чтобы много о нем заботились, что испытал много на веку своем, претерпел на службе за правду, имел много неприятелей, покушавшихся даже на жизнь его, и что теперь, желая успокоиться, ищет избрать наконец место для жительства, и что, прибывши в этот город, почел за неременный долг засвидетельствовать свое почтение первым его сановникам.</p>	
<p>(Оксана, дочь Чуба) Оксане не минуло еще и семнадцати лет, как во всем почти свете, и по ту сторону Диканьки, и по эту сторону Диканьки, только и речей было, что про нее. Парубки гуртом провозгласили, что лучшей девки и не было еще никогда и не будет никогда на селе. Оксана знала и слышала все, что про нее говорили, и была капризна, как красавица. Если бы она ходила не в плахте и запаске, а в каком-нибудь капоте, то разогнала бы всех своих девок. Парубки гонялись за нею толпами, но, потерявши терпение, оставляли мало-помалу и обращались к другим, не так избалованным.</p>	
<p>(Карлсон) Карлсон очень любит себя похвалить и говорит о своих умениях только в превосходной степени. С его слов выходило, что он лучший в мире специалист по паровым машинам, лучший в мире рисовальщик петухов, лучший в мире мастер скоростной уборки комнат, лучший в мире специалист по тефтелям, лучший в мире строитель, лучший в мире мастер на всевозможные проказы, лучший в мире бегун, самый тяжёлый больной в мире, лучший в мире шутник, лучшая в мире нянька, лучший в мире пожарный, лучший в мире выдумщик, лучшее в мире привидение, лучший в мире собаковод, лучший в мире фокусник, лучший в мире внук.</p>	

Вопрос 11. Понятие «социальная перцепция» употребляется в психологии в значении:

- А. процесса восприятия социальных объектов;
- Б. восприятия человека человеком в ситуациях повседневного взаимодействия;
- В. социальной детерминации перцептивных процессов.

Вопрос 12. Э. Холл определил четыре зоны (иногда их называют дистанциями), соблюдаемые людьми во время общения. Какие две пропущены?

- А. интимная зона
- Б. публичная зона
- В. _____
- Г. _____

Вопрос 13. В случае с деловыми переговорами или любым другим общением, например, для встречи большой компании друзей, стоит использовать стол _____ формы и _____ стулья (заполните пропуски)

Вопрос 14. Если вы хотите, чтобы вашему партнеру было комфортно, то его место необходимо так:

- А. лицом к двери
- Б. спиной к двери
- В. спиной к стене
- Г. боком к стене

Вопрос 15. В композиции публичной речи можно выделить пять частей. Какие части пропущены?

- А. зачин
- Б. _____
- В. основная часть
- Г. _____
- Д. концовка речи

Вопрос 16. Что из перечисленного не является требованием к хорошей речи говорящего?

- А. объективность, ясность, образность
- Б. выдержанность, научность, аргументация
- В. целенаправленность, повышение внимания, повторение
- Г. неожиданность, юмор, смысловая насыщенность, лаконизм

Вопрос 17. К какому принципу построения выступления относится следующее определение: Организация материала должна соответствовать намерению оратора и самому материалу.

- А. принципу экономии
- Б. принципу органического единства
- В. принципу усиления
- Г. принципу последовательности

Вопрос 18. Что из перечисленного не является недостатком композиции выступления:

- А. нарушение логической последовательности
- Б. большое количество затронутых вопросов
- В. отсутствие доказательности
- Г. апелляция к событиям, известным оратору и аудитории

Вопрос 19. Утверждение, суждение, которое нужно обосновать называется

- А. тезис
- Б. факт
- В. аргумент
- Г. феномен

Вопрос 20. Аргументирующая речь чаще всего отвечает на вопрос:

- А. что?
- Б. почему?
- В. как?
- Г. когда?

Вопрос 21. Сообщение, которое не несет в себе ценной информации называется:

- А. слух
- Б. информационный шум
- В. ложная информация

Вопрос 22. К критериям оценивания ценности информационного сообщения не относятся:

- А. своевременность
- Б. содержательность
- В. достаточность
- Г. статусность
- Д. актуальность
- Е. точность

Вопрос 23. Скороговорки используют для тренировки:

- А. креативности речи
- Б. артикуляции
- В. плавности голоса
- Г. темпа речи

Вопрос 24. Передача определенного эмоционально-психического настроения от одного человека к другому называется:

- А. внушение
- Б. заражение
- В. информационное инфицирование
- Г. гипноз

Вопрос 25. Какие из правил относятся к мозговому штурму?

- А. на этапе генерации идей все идеи без исключения не подлежат критике и предварительной оценке
- Б. проблема решается без коллегиального заседания путем опроса
- В. на финальном этапе проводится тайное голосование

Вопрос 26. Какие мероприятия составляют процесс целеполагания?

- А. определение генерального направления деятельности на планируемый период
- Б. описание видения сотрудников
- В. разработка системы целей для предприятия в целом и для его подразделений
- Г. определение миссии
- Д. разработка мероприятий для реализации цели
- Е. разработка системы ценностей организации
- Ж. согласование целей организации и отдельных подразделений, а также подразделений различных уровней

Вопрос 27. Какие основные формы распоряжения руководителя существуют? (несколько правильных ответов)

- А. приказ
- Б. просьба
- В. наказ
- Г. вопрос
- Д. предложение
- Е. выговор

Вопрос 28. Какие функции руководителя не подлежат делегированию?

- А. рутинная работа
- Б. мотивация сотрудников
- В. подготовительная работа
- Г. специализированная деятельность

Вопрос 29. Этичным применение психологического воздействия можно назвать в ситуации когда:

- А. оно не агрессивно
- Б. воздействующий несет ответственность за воздействие
- В. когда объектом влияния является взрослый
- Г. когда объект влияния согласен на воздействие

Время выполнения – 45 минут

Вариант 14.

Вопрос 1. Прочитайте цитату. Ответьте, что по вашему мнению имел ввиду ее автор. Красиво сказанная речь о прекрасных деяниях остается в памяти слушающих, к чести и славе тех, кто эти дела совершил. Платон

Вопрос 2. Прочитайте цитату. Ответьте, что по вашему мнению имел ввиду ее автор. Тот, чей разум быстро схватывает новые обстоятельства и делает из них верные заключения, того называют человеком острого ума. Видьяпати

Вопрос 3. Заполните пропущенные ячейки в таблице.



Вопрос 4. Действия лидера организации, направленные на включение в организационную культуру "мягких" элементов; вовлечение сотрудников в процесс принятия решений; обучения и развитие своих сотрудников (в том числе их организационных способностей); поощрение командного поведения влияют и т.п. можно отнести к (продолжите)

Вопрос 5. Объясните каким образом эмпатия способствует установлению контакта с аудиторией в условиях публичного выступления?

Вопрос 6. Приведите пример удачной «зацепки» для привлечения внимания аудитории в условиях публичного выступления.

Вопрос 7. Объясните своими словами смысл выражения «отношение окружающих к нам – это лишь зеркало нашего бессознательного отношения к самому себе и к окружающим».

Вопрос 8. Напишите своими словами, в чем заключается противоречие в известной проблеме «отцов и детей»?

Вопрос 9. Прочитайте ситуацию. Сделайте вывод о эффективности или неэффективности решения руководителя.

Эффективность отдела была невысокой, руководитель видел причину в отсутствии сплоченности и многочисленных межличностных стычках. Руководитель ввел жесткие санкции – за одно опоздание на 10 мин. лишение 50 % премии, за ошибку некритического характера – понижение в должности на 2 месяца, что вызвало резкое недовольство всех сотрудников.

Обоснуйте свой ответ, опираясь на ранее изученные темы.

Вопрос 10. Предложите собственное решение проблемы межличностных конфликтов в рабочем коллективе.

Вопрос 11. Вы-руководитель проекта, целью которого является создание в городе образовательно-досугового центра для детей из неблагополучных семей. Предположите какие специалисты вам понадобятся? Какими личностными и профессиональными качествами они должны обладать?

Вопрос 12. Процесс вхождения индивида в общество, овладение им социокультурным наследием называется:

- А. инкультурация
- Б. интеграция
- В. инициация
- Г. идентификация

Вопрос 13. Понятие «культурные универсалии» означает:

- А. ценности духовной культуры
- Б. ценности доминирующей культуры

- В. базовые ценности, присущие всем типам культур
- Г. ценности материальной культуры

Вопрос 14. Основным объектом изучения в теории межкультурной коммуникации являются:

- А. различия в особенностях культуры и общения у представителей различных народов, расовых и этнических групп
- Б. язык, кухня, традиции
- В. внешность
- Г. диалект
- Д. юмор

Вопрос 15. Деловая коммуникация – это

- А. информационно-целевое общение;
- Б. управленческое общение;
- В. предметно-целевое общение;
- Г. «зондирующее» общение.

Вопрос 16. Телефон – это техническое средство:

- А. информирования;
- Б. обслуживания;
- В. демонстрации.

Вопрос 17. К невербальным средствам делового общения относятся:

- А. речевые конструкции;
- Б. мимика; жесты;
- В. социальные диалекты;
- Г. деловая переписка;
- Д. профессиональный жаргон.

Вопрос 18. Что неблагоприятно влияет на восприятие сотрудника его собеседником?

- А. опрятность форменной одежды;
- Б. ухоженный вид;
- В. подтянутость;
- Г. горячность, торопливость;
- Д. спокойствие и уравновешенность.

Вопрос 19. Что способствует в современных условиях эффективному лидерству?

- А. строгое администрирование
- Б. высокая чувствительность к потребностям последователей
- В. контроль и учет

Вопрос 20. На чем основана экспертная власть индивида?

- А. на стаже работы
- Б. на занятии формальной должности
- В. на месте в иерархии формальной власти
- Г. на признании окружающими наличия у индивида специальных знаний

Вопрос 21. К какой группе управленческих навыков относится умение мыслить системно, видеть организацию как целое?

- технические навыки
- концептуальные навыки

социальные навыки

Вопрос 22. Профессиональное партнёрство с клиентом, ориентированное на творческое создание и реализацию особых, значимых для его жизни изменений в личной и/или профессиональной сфере, это:

- А. наставничество
- Б. тренинг
- В. коучинг

Вопрос 23. Матрица приоритетов Эйзенхауэра выстроена на разделении всех дел по двум критериям. Какие это критерии?

- А. польза и срочность
- Б. важность и срочность
- В. важность и выгода
- Г. новизна и важность

Вопрос 24. Какие задачи позволяет решить метод хронометрирования?

- А. развить чувство времени
- Б. определить точки основных потерь времени
- В. оценить эффективность работы, исходя из затраченного на нее времени
- Г. осуществлять более точное планирование

Вопрос 25. Какая методика управления временем предлагает разбивать задачи на жесткие и гибкие?

- А. реестр времени
- Б. баланс времени
- В. GTD-методика
- Г. система Любичева

Вопрос 26. Какие элементы нельзя отнести к составляющим личного бренда?

- А. мастерство
- Б. коммуникация
- В. финансирование
- Г. эксклюзивность

Вопрос 27. Определите качества, которыми должна обладать ценная информация (в вопросе правильных ответов):

- А. достоверность
- Б. своевременность
- В. релевантность
- Г. позитивность

Время на выполнение – 60 минут

6.2 Пример кейсов-задач для анализа

Кейс №1

Вопросы:

1. Предложите и обоснуйте эффективность предложенных техник и приемов общения для установления контакта в представленной ниже ситуации общения.
2. Составьте рекомендации по эффективному поведению в представленной ниже ситуации общения.

Ситуация для анализа:

Вы-соискатель вакансии.

Вас пригласили отпраздновать день рождения в туристическом походе. Вы почти готовы выезжать за город, идут последние приготовления. Неожиданно вам поступает звонок от представителя зарубежной компании, в которую вы недавно отправили резюме. Работать там-ваша мечта, к которой вы долго шли.

Представитель компании извиняется и сообщает, что ключевой руководитель проездом в городе и прямо сейчас в офисе. Вам предлагают в течение часа подъехать на собеседование. Ехать домой и готовиться к собеседованию у вас нет времени. И вы едет в офис к работодателю в одежде для туристического похода.

Каковы будут ваши действия для установления контакта?

Вы-представитель работодателя.

На одном из собеседований вам понравился кандидат на вакансию. Вы готовы рекомендовать его к трудоустройству, но остался последний этап - собеседование с ключевым руководителем. Сегодня он неожиданно прилетел в ваш город по срочным делам и в следующий раз приедет только через месяц. Вы описываете ему кандидата, представляя, делая акцент на его серьезности, собранности и деловых качествах. Ваш руководитель ценит в людях их умение хорошо выглядеть. Через полчаса этот кандидат появляется в офисе в спортивном костюме и кедах.

Каковы будут ваши действия для установления контакта?

Кейс №2

Вопросы:

1. При каких условиях между участниками могут установиться доверительные отношения?
2. Объясните как нарушение этических норм может препятствовать развитию отношений. Приведите примеры нарушения этических норм.
3. Оцените поведение участников в представленной ниже ситуации общения. Каковы возможные сценарии развития ситуации.

Ситуация для анализа.

В ваш отдел, которым вы руководите устроился новый сотрудник. Он недавно окончил техникум в области и планировал «осесть» в столице.

Через неделю другие коллеги начали жаловаться на навязчивость и некоторую фамильярность парня.

В личном разговоре с ним выяснилось, что он не понимает суть претензий к нему. В селе, где он вырос такое общение – норма.

Кейс №3

Вопросы:

1. Проанализируйте и определите эмоциональное состояние участников ситуации общения, приведенной ниже.
2. Необходимы ли в данной ситуации эмоциональная саморегуляция? Дайте рекомендации участникам анализируемой ситуации, какие приемы и техники эмоциональной саморегуляции они могут применить?
3. Можно ли считать описываемую ситуацию причиной стресса?
4. Какие факторы могут спровоцировать дистресс у участников ситуации?
5. Какие техники и приемы саморегуляции вы могли бы рекомендовать к применению в условиях офиса/рабочего помещения?

6. Дайте рекомендации по профилактике дистресса для сотрудников организаций, которые можно применять на рабочем месте.

Ситуация для анализа.

Георгий Масленников работает в крупной финансовой компании около 6 лет. Из них последние 4 года занимает руководящие должности. Совсем недавно он получил очередное повышение. Теперь ему предстоит руководить одним из управлений, а это означает, что команда Масленникова также вышла на новый, более высокий уровень.

Еще в его бытность начальником отдела, Георгием был взят на работу молодой сотрудник - Роман Кадышев. На тот момент молодой человек только что закончил университет и компания, где работал Масленников стала для него первым серьезным местом работы. Как и все новички, он пришел в компанию с огнем в глазах, всегда был очень активным, предлагал большое количество свежих, неординарных идей. Сразу после прихода Роман с Георгием стали работать вместе и были очень довольны друг другом.

Роман - молодой перспективный сотрудник, любит свое дело и за три года успел стать настоящим профессионалом. Раньше работа захватывала все его мысли, каждый день был наполнен разными непростыми и потому интересными задачами. Ему очень нравилось работать в команде. Его всегда вдохновляли смелые затеи руководителя. Часто они подолгу сидели после работы, бурно обсуждая предстоящие проекты. Одним из самых ценных качеств Романа Георгий считал то, что он всегда имеет определенную точку зрения по каждому вопросу и без страха высказывает свое мнение. Кроме того, Роман всегда умел посмотреть на вещи «под другим углом», как бы в другом ракурсе, что приводило к неожиданным, и очень ценным для дела результатам.

Рома благодаря своим человеческим качествам является очень важным звеном в команде. К его мнению прислушиваются, и он лично занимался обучением многих сотрудников, которые сейчас полноценно работают в коллективе. Многие из них стали его друзьями не только на рабочем месте и его мнение для них очень значимо.

За три года совместной работы Георгий и Роман успели запустить несколько новых проектов, результатом чего стало создание нового управления.

Но в последние несколько месяцев Георгий стал замечать, что происходит что-то неладное. Рома почти все время в плохом настроении, неохотно берется за новые дела. Часто агрессивно реагирует на амбициозные цели. Работа по-прежнему спорится у него в руках, но теперь он чаще забывает о достигнутых договоренностях, не любит общаться с коллегами, много времени проводит один. Может за целый день не проронить ни слова. На совещаниях занимает либо оборонительную, либо агрессивную позицию. Часто многие сотрудники его поддерживают и совещания превращаются из конструктивного обсуждения в эмоциональные споры, а результаты таких встреч как правило минимальны. На прошлой неделе Георгий поймал себя на мысли, что, готовясь к встрече с коллегами, придумывает аргументы исключительно для Кадышева. «Как так подать предложение, чтобы не вызвать ненужных эмоций и организовать обсуждение?»

Все реже они стали совместно обсуждать предстоящие дела, спорить. Георгий понимает, что сейчас им предстоит непростой этап становления в новом качестве, ведь руководители организации ждут от них прорыва и серьезных побед. Однако понятно, что с таким настроением команде вряд ли удастся в ближайшее время сделать, что-то особенное.

Кейс №4

Вопросы:

1. Назвать основные причины конфликтов в межличностных и деловых отношениях.
2. Назовите последовательность анализа конфликта, что важно определить? Проанализируйте конфликт в ситуации, приведенной ниже.
3. Какой стратегией поведения в конфликтной ситуации придерживаются ее участники? Какой стратегии им необходимо придерживаться, чтобы конфликт разрешился конструктивно?
4. Какие этические нормы необходимо соблюдать участникам, анализируемой вами ситуации?
5. Дайте рекомендации по профилактике возникновения конфликтных ситуаций в коллективе или межличностных отношениях.

Ситуация для анализа.

Олег Скрыбин и Всеволод Жулин вместе работают в компании «Продам. Куплю», которая входит в холдинг «MEGASALES. Inc.» около 4 лет. Оба пришли в компанию менеджерами по продажам – сначала Всеволод, а спустя год Олег. Спустя 2 года каждый из них возглавил свой отдел. А, буквально, через год освободилось место Директора по продажам, и руководство компании приняло решение доверить это место Олегу несмотря на то, что у него был меньший опыт работы в компании.

Многие сотрудники не сомневались, что руководство отдаст должность Директора Всеволоду, т.к. у него и опыта больше и именно он являлся неформальным лидером во всем коллективе. Но Джон Смит президент холдинга «MEGASALES. Inc.» рассудил иначе, и вместе с советом директоров назначил на столь ответственный пост Олега. Необходимо отметить, что сам Джон появлялся в компании не столь часто и, в первую очередь, принимая такое решение, он ориентировался на результаты. А результаты, как раз всегда были выше у Олега, и руководство не могло этого не отметить.

До этого назначения у Олега и Всеволода были прекрасные отношения. Все коллеги считали их довольно близкими друзьями. Но все изменилось, как только Олег встал на ступеньку выше Всеволода. Нельзя сказать, что все произошло в одночасье, но коллеги уже не видели так часто их вместе и стали говорить, что между ними пробежала «черная кошка».

Всеволод всегда был душой коллектива и воспринимал Олега, как младшего товарища и всегда был готов прийти ему на помощь. На первых порах он познакомил его со всеми значимыми людьми в компании и сделал все, чтобы Олег безболезненно влился в коллектив.

Олег был талантливым учеником и быстро завоевал уважение коллектива. Этому способствовали его отличные коммуникативные способности и высокий профессионализм. Как это часто бывает, ученик превзошел учителя.

Став руководителем, Олег уже не мог уделять общению с Всеволодом столько времени – расширение штата сотрудников, частые командировки и совещания стали непреодолимой помехой. Он планировал назначить Всеволода своим заместителем, но произошла неожиданная для него ситуация. Используя свой авторитет, Жулин начал настраивать коллектив против Олега. Сначала конфликт протекал скрыто, и Олегу даже казалось, что все это просто слухи и сплетни. Но со временем он убедился в обратном. Конфликт нарастал и набирал обороты – из скрытого он превратился в открытое противостояние. И

вот уже не одно совещания не обходится без язвительных пикировок в адрес нового «босса».

Олег пытался разрешить данную ситуацию – он провел много встреч и переговоров с Всеволодом. Но, к сожалению, ему так и не удалось найти у него понимания.

Также необходимо уточнить, что отдел Всеволода в последнее время показывает просто блестящие результаты и руководство компании им очень довольно. При этом во время последней встречи, на которой Олег пытался сгладить конфликт Всеволод бросил ему фразу, что если тот попытается его уволить очень многие сотрудники уйдут вместе с ним или он их переманит. Зная ситуацию в отделе Всеволода, Олег не сомневается, что сотрудники действительно могут уйти за Жулиным, т.к. они воспринимают его как отца родного.

Кейс №5

Вопросы:

1. Проанализируйте ситуацию, приведенную ниже. Какие техники влияния можно использовать чтобы достичь цели?
2. Оцените поведение участников с точки зрения соблюдения этических норм общения.
3. Как может развиваться ситуация? Какие приемы и техники противостояния манипуляциям могут использовать участники анализируемой вами ситуации. Дайте рекомендации.

Ситуация для анализа:

Вы находитесь в командировке и живете в гостинице. Вы взяли с собой работу, которую должны закончить до конца командировки. Все возможности работать есть, но вы привыкли по вечерам перед работой пить кофе. Кофе у вас взят с собой, а вот кипяtilьник вы забыли. Вы узнаете, что у администратора есть электрический чайник, но его никому не дают. Итак, как выпросить чайник?

Кейс №6

Вопросы:

1. Опишите любое яркое событие из своей жизни в рассказе из 30-35 слов на одну букву (учитывая предлоги).
2. Для упражнения произвольно берутся пять слов. Можно воспользоваться любой книгой, открыв ее на середине. Упражнение состоит в составлении и проговаривании связного рассказа с использованием пяти выбранных слов (существительных, прилагательных, глаголов). На каждый рассказ затрачивается всего 2-3 минуты.
3. Приведите как можно больше доводов сначала «за», а потом «против» к одному из нижеперечисленных утверждений:
 - А. Нужно заниматься спортом каждый день.
 - Б. В дождь нужно одевать резиновые сапоги.
 - В. Сладкое вредно.
 - Г. Собака-друг человека.
 - Д. Автомобиль-удобное средство передвижения.
 - Е. Лучший вариант книги-бумажный.

Кейс №7

Вопросы:

1. Какие условия необходимо обеспечить, чтобы работа ваших сотрудников была эффективной?
2. Какие задачи и кому вы делегируете. Объясните свое решение.

Ситуация для анализа:

Вы — руководитель отдела в небольшой торговой компании. В вашем подчинении 6 менеджеров. Каждый из них претендует на лидерство в коллективе, в отделе часто возникают конфликты, в особенности, когда подчиненным приходится работать над совместным проектом. Им трудно договариваться друг с другом и принимать общие решения. Буквально на днях вашему отделу поручили новый ответственный проект, который очень важен для компании. Вы в это время уходите в отпуск, поэтому важно грамотно распределить задачи, мотивировать подчиненных, чтобы проект был выполнен успешно. Ваши задачи следующие.

- обеспечить условия для эффективной работы сотрудников;
- поставить общую цель и настроить на групповую работу;
- мотивировать каждого сотрудника к работе, учитывая его индивидуальные особенности.

Сотрудники:

Иван обладает аналитическим складом ума, у него хорошо развиты организационные навыки. При оформлении документов может допускать ошибки. Жесткий, директивный в общении. Считает, что только он работает в отделе;

Мария — творческий человек, фонтанирует новыми идеями, но может допускать ошибки в расчетах и при работе с числами. Эмоциональна, любые претензии по работе воспринимает на личный счет. Считает себя самым эффективным сотрудником в отделе;

Олег обладает среднеразвитыми профессиональными навыками, но эффективно проводит презентации. Любит быть в центре внимания, периодически критикует коллег за их ошибки и является инициатором многих конфликтов. Считает, что без него провалились бы многие проекты отдела;

Ольга аккуратна при работе с документами, редко допускает ошибки при расчетах, обладает аналитическим складом ума, хорошо развиты организационные навыки. Обидчива, все замечания принимает в штыки. Уверена, что ее недооценивают как сотрудника;

Михаил — творческий человек, с легкостью придумывает новые идеи, но может не доводить их до конца. Ошибается при работе с числами и в расчетах. Вспыльчив, может затевать интриги в отделе. Считает, что успех большинства проектов — его личная заслуга;

Игорь может легко убедить собеседника, эффективно проводит презентации. Любит быть в центре внимания, ему явно «недостает сцены». Часто выступает инициатором конфликтов. Считает, что он — самый эффективный сотрудник в отделе.

Задачи проекта:

- 1) постановка задач, организация работы, координирование деятельности сотрудников (на время вашего отсутствия) (1 сотрудник);
- 2) подготовка презентации к переговорам с клиентом (1 сотрудник);
- 3) проведение переговоров с клиентом (1 сотрудник);
- 4) анализ и статистика продаж (1 сотрудник);
- 5) урегулирование возможных спорных моментов договорных обязательств (1 сотрудник);
- 6) организация и проведение специальных акций (2 сотрудника);
- 7) координация взаимодействия с подразделениями (1 сотрудник);
- 8) регулирование претензий клиентов (2 сотрудника);
- 9) принятие решений о закупке продукции (1 сотрудник);
- 10) проведение переговоров с клиентом по новому ассортименту (2 сотрудника);
- 11) анализ новинок компании (1 сотрудник);
- 12) анализ остатков товара на складе, еженедельных, ежедневных отчетов (1 сотрудник);
- 13) контроль отгрузок в магазины клиента (2 сотрудника);
- 14) отслеживание платежей клиента (1 сотрудник).

Кейс №8

Вопросы:

1. Проанализируйте условия, в которых происходит ситуация общения.
2. Оцените возможность установления контакта и дальнейшего развития отношений между выступающим и аудиторией. Достигли ли своих целей организаторы встречи?
3. Какие условия организации пространства и времени должны были учесть организаторы встречи, чтобы она прошла эффективно.
4. Оцените качество и содержание речи говорящего по критериям ценности информационного сообщения.
5. Придерживался выступающий рекомендуемой структуры публичного выступления?
6. Можно ли назвать речь выступающего аргументирующей?
7. Какие техники и приемы совершенствования речи вы могли бы рекомендовать выступающему?

Ангелина получила предложение посетить информационную встречу с представителями компании, желающей взять ее дом на обслуживание.

В рекламных буклетах компания позиционировала себя как компанию, в первую очередь думающую о своих клиентах.

Ангелина пришла на встречу после работы. Встреча проходила в полутемном, сыром зале ближайшего дома культуры. В зале скопилось большое количество людей (дом Ангелины был многоквартирным). Многие стояли, хотя свободные места были. Ангелина подумала, что на такие кресла она бы и сама не села.

Выступающий говорил долго. Его речь была импульсивной, а содержание угадывалось с трудом, так как микрофон все время отключался, а допотопные колонки хрипели. Ангелине едва удалось уловить, о чем что выступающий говорил.

Дали возможность задать вопросы.

Выступающий отвечал туманно, снова переходя к достижениям компании.

Чем закончилось собрание Ангелине узнать не удалось, она ушла через час после начала.

Кейс №9

Ситуация для анализа:

Вы устроились на новую работу. На этапе испытательного срока наставник из числа сотрудников знакомит вас с кодексом корпоративной культуры компании. Данный документ определяет порядок взаимоотношений между сотрудниками, требования к

элементам одежды, нормы поведения сотрудника компании и пр. Читая документ, вы понимаете, что некоторые требования противоречат вашим личным убеждениям и требованиям. Как вы поступите в данной ситуации?

Ключи к оценочным материалам

5. Оценочные средства для проведения текущей аттестации

5.1 Ответы к вопросам для собеседования (устного опроса):

1. Значение общения для личностного развития и жизни человека:

Общение – фундаментальная потребность человека, обеспечивающая его социальную адаптацию и личностный рост. Оно способствует:

- Социализации: усвоению социальных норм, ролей и ценностей.
- Самопознанию: пониманию себя через взаимодействие с другими.
- Развитию интеллекта: обмену информацией, идеями и опытом.
- Эмоциональному развитию: формированию эмоционального интеллекта, умению управлять эмоциями и строить отношения.
- Удовлетворению потребностей: в принадлежности, любви, уважении, самореализации.
- Выживанию и успеху: в профессиональной и личной жизни.

2. Составляющие коммуникативной компетентности:

Коммуникативная компетентность – это способность эффективно и адекватно взаимодействовать с другими людьми. Ее составляющие:

- Вербальные навыки: владение языком, умение ясно и точно выражать свои мысли.
- Невербальные навыки: умение использовать мимику, жесты, интонацию для усиления сообщения.
- Слушание: умение активно слушать и понимать собеседника.
- Эмпатия: способность понимать и разделять чувства других.
- Социальная перцепция: умение понимать и интерпретировать поведение других.
- Управление конфликтами: умение разрешать конфликты конструктивно.
- Ассертивность: умение отстаивать свои интересы, не нарушая прав других.
- Знание культурных норм: учет культурных особенностей общения.

3. Пути развития коммуникативной компетентности:

- Обучение: курсы, тренинги, семинары по коммуникативным навыкам.
- Самообразование: чтение литературы, просмотр видео, анализ собственного опыта.
- Практика: активное участие в общении, стремление к самосовершенствованию.
- Обратная связь: запрос и анализ обратной связи от окружающих.
- Рефлексия: анализ собственного поведения в коммуникативных ситуациях.

4. Культурные и половозрастные особенности общения:

- Культурные: разные культуры имеют свои особенности общения (например, дистанция, жесты, темы разговора).
- Половые: мужчины и женщины часто используют разные стили общения (например, мужчины более прямолинейны, женщины – более эмоциональны).
- Возрастные: стиль общения меняется с возрастом (например, дети более импульсивны, пожилые люди – более сдержаны).

5. Цели, виды и функции общения:

- Цели: информирование, убеждение, побуждение к действию, установление контакта, самовыражение.
- Виды: межличностное, групповое, массовое, публичное.
- Функции: информативная, регулятивная, аффективная, познавательная, контактоустанавливающая.

6. Критерии удовлетворенности общением:

- Взаимопонимание: достижение общей цели общения.
- Эмоциональный комфорт: отсутствие негативных эмоций.
- Уважение: чувство уважения к собеседнику.
- Поддержка: получение поддержки и понимания.
- Интерес: интерес к общению и собеседнику.

7. Общение как средство удовлетворения потребностей:

Общение – ключевой механизм удовлетворения социальных потребностей (принадлежность, любовь, уважение, самооценка) и личностных (самовыражение, самореализация).

8. Виды межличностных отношений:

- Дружеские: базируются на взаимной симпатии, доверии и общих интересах.
- Любовные: глубокие эмоциональные связи, интимность и привязанность.
- Семейные: отношения между членами семьи, основанные на кровном родстве или браке.
- Деловые: отношения, связанные с профессиональной деятельностью.
- Враждебные: отношения, характеризующиеся негативными эмоциями и конфликтами.

9. Структура коммуникативного акта:

Коммуникативный акт включает:

- Коммуникатор: тот, кто передает информацию.
- Реципиент: тот, кто получает информацию.
- Сообщение: информация, передаваемая от коммуникатора к реципиенту.
- Код: система знаков, используемая для передачи информации (язык, жесты).
- Контекст: ситуация, в которой происходит общение.

10. Критерии эффективности общения:

- Взаимопонимание: обе стороны понимают друг друга.
- Достижение цели: достижение намеченной цели общения.
- Удовлетворенность: обе стороны удовлетворены общением.
- Отсутствие конфликтов: общение проходит без конфликтов.
- Позитивные эмоции: общение вызывает позитивные эмоции у обеих сторон.

11. Обратная связь:

Обратная связь – это реакция реципиента на сообщение коммуникатора. Она может быть вербальной (слова, фразы) и невербальной (мимика, жесты).

• Пример: вопрос "Вы меня поняли?" – вербальная обратная связь. Кивок головой – невербальная обратная связь.

12. Каналы передачи информации:

- Зрительный: визуальная информация (мимика, жесты, письмо).
- Слуховой: аудиальная информация (речь, музыка).
- Тактильный: осязательная информация (прикосновения).
- Обонятельный: запахи.
- Вкусовой: вкусы.

13. Коммуникативные барьеры:

Коммуникативный барьер – это препятствие, мешающее эффективному общению. Виды:

- Семантические: разное понимание слов и фраз.
- Психологические: негативные эмоции, стереотипы, предубеждения.
- Физиологические: болезни, физические недостатки.
- Социальные: разный социальный статус, культурные различия.
- Технические: поломка оборудования, плохая связь.

14. Роль социальной перцепции в взаимопонимании:

Социальная перцепция (восприятие) – это процесс познания людьми друг друга. Она играет ключевую роль в возникновении взаимопонимания, позволяя интерпретировать поведение и намерения собеседника.

15. Виды социального восприятия:

- Каузальная атрибуция: поиск причин поведения.
- Идентификация: понимание другого через сопереживание.

- Эмпатия: способность понимать и разделять чувства другого.
- Рефлексия: осознание того, как тебя воспринимают другие.

16. Механизм межличностного восприятия:

Межличностное восприятие – сложный многоступенчатый процесс, включающий:

- Получение информации: через органы чувств.
- Обработка информации: на основе имеющегося опыта и знаний.
- Формирование впечатления: о другом человеке.
- Проверка впечатления: в процессе дальнейшего общения.

17. Ошибки в межличностном восприятии:

- Эффект ореола: оценка человека на основе одного яркого качества.
- Эффект новизны: большее влияние последней информации.
- Стереотипизация: оценка человека на основе стереотипов.
- Проекция: приписывание своих качеств другому.
- Гало-эффект: перенос положительного или отрицательного впечатления с одной черты на другие.

18. Аттракция:

Аттракция – это процесс возникновения симпатии или привязанности к другому человеку.

Механизм:

- Взаимная симпатия: люди склонны симпатизировать тем, кто симпатизирует им.
- Физическая привлекательность: внешность играет роль.
- Сходство: люди склонны симпатизировать тем, кто похож на них.
- Близость: частое общение способствует развитию симпатии.
- Взаимопомощь: взаимная поддержка укрепляет отношения.

19. Восприятие в условиях публичного выступления:

В условиях публичного выступления восприятие осложняется:

- Большим количеством людей: трудно уловить индивидуальные реакции.
- Отсутствием обратной связи: трудно понять, насколько хорошо вас понимают.
- Напряжением: оратор может испытывать стресс, что влияет на восприятие.

20. Приемы формирования положительного первого впечатления:

- Внешний вид: аккуратная одежда, опрятный внешний вид.
- Улыбка: дружелюбная и открытая улыбка.
- Взгляд: уверенный и открытый взгляд.
- Жесты: открытые и дружелюбные жесты.
- Речь: четкая и ясная речь.
- Позитивный и дружелюбный настрой.

21. Условия эффективного обмена информацией:

- Ясность: четкость и ясность сообщения.
- Понятность: использование понятного языка.
- Актуальность: актуальность информации для реципиента.
- Обратная связь: получение обратной связи от реципиента.
- Учет контекста: учет ситуации общения.

22. Взаимосвязь речи и мыслительных процессов:

Речь и мышление тесно взаимосвязаны. Мышление формирует содержание речи, а речь, в свою очередь, структурирует и уточняет мысли.

23. Значимость слушания:

Активное слушание – это умение не только слышать, но и понимать собеседника, проявлять эмпатию и задавать уточняющие вопросы. Это способствует взаимопониманию и достижению целей общения.

24. Значимость понимания невербальных сигналов:

Невербальные сигналы (мимика, жесты, интонация) часто несут больше информации, чем слова. Понимание невербальных сигналов помогает лучше понимать собеседника и избегать недоразумений.

25. Влияние речевой культуры и этикета:

Речевая культура и этикет – это правила использования языка в общении. Их соблюдение способствует эффективному общению и созданию позитивного впечатления.

26. Средства вербальной и невербальной коммуникации:

- Вербальные: слова, фразы, предложения, тексты.
- Невербальные: мимика, жесты, поза, интонация, дистанция, прикосновения, внешний вид.

27. Особенности устной, письменной и интернет-коммуникации:

- Устная: спонтанность, эмоциональность, использование невербальных средств.
- Письменная: точность, структурированность, отсутствие невербальных средств.
- Интернет: быстрота, доступность, анонимность, возможность использования различных медиа.

28. Техники речевого общения:

- Аргументация: приведение доводов в поддержку своей позиции.
- Убеждение: воздействие на собеседника для изменения его взглядов.
- Переговоры: достижение согласия в процессе обсуждения.
- Публичное выступление: эффективное общение с большой аудиторией.

29. Риторические приемы:

- Риторические вопросы: вопросы, не требующие ответа.
- Обращения: обращение к аудитории.
- Повторы: повторение ключевых слов или фраз.
- Метафоры: использование образных выражений.

30. Приемы активного слушания:

- Вербальные: перефразирование, уточняющие вопросы, резюмирование.
- Невербальные кивки головой, зрительный контакт, открытая поза.

31. Техники невербального общения:

- Мимика: выражение эмоций на лице.
- Жесты: движения руками и телом.
- Поза: положение тела.
- Дистанция: расстояние между собеседниками.
- Прикосновения: физический контакт.
- Внешний вид: одежда, прическа.

32. Речевая культура и речевой этикет:

- Речевая культура: это умение правильно и эффективно использовать язык в общении.
- Речевого этикет: это правила вежливого общения.

33. Риторика:

Риторика – это искусство красноречия, умение убеждать и воздействовать на аудиторию.

34. Значимость ораторских навыков:

Владение ораторскими навыками позволяет эффективно общаться с аудиторией, убеждать и мотивировать.

35. Интеракция:

Интеракция – это взаимодействие между людьми, обмен действиями и влияниями.

36. Ассертивное общение:

Ассертивное общение – это стиль общения, при котором человек отстаивает свои права и интересы, не нарушая прав других.

37. Особенности ассертивного общения:

- Уважение к себе и другим: учет интересов всех участников общения.
- Прямота и честность: ясное и открытое выражение своих мыслей и чувств.
- Конструктивность: нацеленность на решение проблемы, а не на конфликт.
- Уверенность: уверенность в себе и своих правах.

38. Факторы, влияющие на эффективность взаимодействия:

Конструктивность нацеленность на решение проблемы, а не на конфликт.

40. Социальная роль и социальный статус:

Социальная роль: это совокупность ожидаемых образцов поведения, связанных с определенным положением в обществе.

Социальный статус: это положение индивида в социальной структуре, определяемое его ролью и престижем.

41. Особенности взаимодействия с аудиторией в групповом общении:

Многосторонность: общение происходит одновременно между несколькими людьми.

Сложность: необходимо учитывать интересы и мнения всех участников.

Динамичность: общение может быстро меняться.

42. Приемы эффективного взаимодействия с аудиторией:

Установление контакта: привлечение внимания аудитории.

Ясная речь: четкая и понятная речь.

Использование невербальных средств: мимика, жесты, интонация.

Задавание вопросов: вовлечение аудитории в диалог.

Обратная связь: получение обратной связи от аудитории.

43. Формальное и неформальное общение:

Формальное: регламентированное общение, подчиненное определенным правилам и нормам.

Неформальное: свободное общение, не ограниченное строгими правилами.

44. Техники установления психологического контакта:

Зрительный контакт: установление зрительного контакта с собеседником. Эффективно, т.к. демонстрирует внимание и заинтересованность.

Улыбка: искренняя улыбка располагает к общению.

Поза: открытая поза, демонстрирующая готовность к общению.

Мимика и жесты: соответствующие ситуации мимика и жесты.

Имя: использование имени собеседника. Создает ощущение индивидуального подхода.

Комплименты: искренние комплименты повышают настроение и располагают к общению.

45. Условия возникновения доверия:

Честность: искренность и открытость в общении.

Надежность: выполнение обещаний и обязательств.

Взаимопонимание: взаимное понимание и поддержка.

Уважение: уважение к личности и мнению собеседника.

Сопереживание: способность сопереживать и понимать чувства другого человека.

46. Нарушения этических норм при знакомстве:

Навязчивость: назойливое внимание, приставания.

Грубость: неуважительное отношение, оскорбления.

Лживость: предоставление ложной информации о себе.

Нетактичность: задавание неуместных вопросов.

47. Влияние нарушения этических норм на развитие отношений:

Нарушение этических норм может создать негативное впечатление, препятствовать развитию доверия и взаимопонимания, и, как следствие, препятствовать развитию отношений.

48. Определения эмоциональных понятий:

Эмоции: кратковременные, относительно слабые переживания, связанные с удовлетворением или неудовлетворением потребностей.

Чувства: более длительные и устойчивые эмоциональные состояния.

Аффект: кратковременное, но очень сильное эмоциональное состояние, сопровождающееся бурными внешними проявлениями.

Эмпатия: способность понимать и разделять чувства другого человека.

Экспрессивные действия: поведенческие проявления эмоций.

Экспрессивные отношения: отношения, в которых проявляются эмоции.

Эмоциональное утомление: истощение эмоциональных ресурсов.

49. Приемы эмоциональной саморегуляции:

Дыхательные упражнения: глубокое дыхание.

Релаксация: мышечное расслабление.

Медитация: сосредоточение на настоящем моменте.

Физическая активность: спорт, прогулки.

Позитивное мышление сосредоточение на позитивных моментах.

50. Определения конфликтных понятий:

Конфликтогены: слова, действия, ситуации, провоцирующие конфликт.

Инцидент: отдельное событие, вызвавшее конфликт.

Конфликтная ситуация: обстановка, предрасполагающая к конфликту.

Конфликт: столкновение противоположных интересов, взглядов, позиций.

Конфронтация: открытое противостояние сторон в конфликте.

Объект конфликта: то, из-за чего возникает конфликт.

Предмет конфликта: суть конфликта, его причина.

- Конфронтация: открытое противостояние сторон в конфликте.
- Объект конфликта: то, из-за чего возникает конфликт.
- Предмет конфликта: суть конфликта, его причина.
- Диагностика конфликта: выявление причин и сути конфликта.
- Границы конфликта: пределы конфликта, его участники и сфера влияния.

51. Причины конфликтов:

- Различия в интересах: конкуренция за ресурсы, власть, внимание.
- Различия в ценностях: разные взгляды на жизнь, моральные принципы.
- Непонимание: недопонимание между людьми, неправильная интерпретация действий.
- Неуважение неуважительное отношение к личности и мнению другого человека.
- Стресс: напряженная обстановка, усталость, перегрузка.
- Неадекватное поведение: агрессия, грубость, манипуляции.

52. Последовательность анализа конфликтной ситуации:

1. Определение сути конфликта: что произошло, кто участвует.
2. Выявление причин конфликта: почему возник конфликт.
3. Анализ поведения участников: как вели себя участники конфликта.
4. Определение интересов участников: чего хотят участники конфликта.
5. Поиск вариантов решения: разработка вариантов решения конфликта.
6. Выбор оптимального решения: выбор наиболее подходящего варианта решения.
7. Реализация решения: применение выбранного решения.
8. Оценка результата: оценка эффективности решения конфликта.

53. Определения:

- Динамика конфликта: Изменение во времени характера, интенсивности и направленности конфликтного взаимодействия. Включает в себя этапы эскалации, кульминации и деэскалации.
- Завершение конфликта: Процесс прекращения конфликтного взаимодействия, который может привести к разрешению конфликта (позитивное завершение) или к замораживанию (негативное завершение).
- Компромисс: Стратегия разрешения конфликта, при которой стороны уступают друг другу часть своих требований, достигая взаимных уступок.
- Консенсус: Согласие, достигнутое путем обсуждения и взаимного понимания, удовлетворяющее всех участников конфликта. Все стороны принимают решение, даже если оно не полностью соответствует их первоначальным желаниям.
- Сотрудничество: Стратегия разрешения конфликта, направленная на поиск взаимовыгодного решения, удовлетворяющего интересы всех сторон.
- Соперничество: Стратегия разрешения конфликта, основанная на стремлении одержать победу над противником, добиться своих целей любой ценой.
- Избегание: Стратегия, при которой участник конфликта старается избежать прямого взаимодействия и решения проблемы.
- Приспособление: Стратегия, при которой участник конфликта уступает своим интересам ради сохранения отношений с другой стороной.
- Медиация: Процесс разрешения конфликта с помощью нейтральной третьей стороны

(медиатора).

- Медиатор: Нейтральный посредник, помогающий сторонам конфликта найти взаимоприемлемое решение.

54. Основные стратегии поведения в конфликтной ситуации:

- Сотрудничество
- Компромисс
- Избегание
- Соперничество
- Приспособление

55. Основные этические нормы поведения в конфликтной ситуации:

- Уважение к личности оппонента.
- Честность и открытость в общении.
- Готовность к компромиссу и поиску взаимовыгодных решений.
- Ответственность за свои слова и действия.
- Стремление к конструктивному разрешению конфликта.
- Недопустимость оскорблений, угроз и насилия.

56. Определения:

- Влияние: Процесс воздействия на психику человека, направленный на изменение его поведения, установок, мнений.
- Внушение: Форма влияния, основанная на некритическом восприятии информации, передаваемой в эмоционально насыщенной форме.
- Средства психологического влияния: Инструменты, используемые для воздействия на психику человека (слова, интонация, жесты, мимика, контекст общения).
- Техники и методы влияния: Способы организации и применения средств психологического влияния для достижения определенных целей.

57. Этическая сторона использования техник влияния:

Использование техник влияния этично, когда:

- Цель воздействия благородна и направлена на пользу как воздействующему, так и тому, на кого воздействуют.
- Методы воздействия не нарушают права и свободы личности.
- Воздействие осуществляется открыто и прозрачно, без обмана и манипуляций.
- Учитываются индивидуальные особенности личности и контекст ситуации.

58. Особенности манипулятивного воздействия:

- Скрытность и обман.
- Нарушение прав и свобод личности.
- Эксплуатация эмоциональных состояний.
- Навязывание собственной воли.
- Отсутствие взаимности и уважения.

59. Особенности межкультурной коммуникации:

- Различия в языках, невербальных средствах общения, ценностях, нормах поведения.
- Необходимость учета культурных особенностей при общении.
- Возможные трудности в понимании и интерпретации информации.
- Потенциал для возникновения межкультурных конфликтов.

60. Коммуникативные особенности профессиональной деятельности (зависит от будущей специальности): (Этот вопрос требует уточнения вашей будущей специальности. Например, для программиста важна точная и ясная формулировка технических задач, для учителя - умение понятно объяснять сложный материал, для врача - умение выстраивать доверительные отношения с пациентом и т.д.)

61. Личная эффективность: Способность человека достигать поставленных целей, используя свои ресурсы максимально эффективно.

62. Пути повышения личной эффективности:

- Планирование и организация времени.

- Постановка целей и задач.
- Развитие навыков самоменеджмента.
- Управление стрессом.
- Постоянное самообразование и развитие.
- Эффективное общение и коммуникация.
- Делегирование задач.

63. Основные жанры публичных выступлений:

- Лекция
- Доклад
- Презентация
- Речь
- Дискуссия
- Дебаты

64. Приемы и техники совершенствования речевых способностей:

- Чтение вслух.
- Занятия ораторским искусством.
- Работа над дикцией и артикуляцией.
- Расширение словарного запаса.
- Упражнения на развитие памяти и внимания.
- Запись и анализ собственной речи.

65. Условия эффективной организации совместной деятельности:

- Четкое распределение ролей и обязанностей.
- Наличие общей цели и понимание задач.
- Эффективная коммуникация и обратная связь.
- Уважение и сотрудничество между участниками.
- Гибкость и адаптивность к изменениям.

66. Делегирование задач: Процесс передачи полномочий и ответственности за выполнение задачи другому лицу.

67. Особенности процесса делегирования задач:

- Выбор подходящего исполнителя.
- Четкая формулировка задачи и ожидаемых результатов.
- Предоставление необходимых ресурсов и информации.
- Контроль выполнения задачи и обратная связь.
- Учет ответственности и полномочий.

68. Стресс и механизм его возникновения:

- Стресс: Состояние психического напряжения, возникающее в ответ на воздействие стрессоров (факторов, вызывающих стресс).
- Механизм: Встречается стрессор -> Оценка ситуации (опасность/угроза) -> Мобилизация ресурсов организма (физиологическая и психологическая) -> Реакция на стрессор (поведение, эмоции) -> Возможные последствия (адаптация, истощение).

69. Социальная перцепция: Процесс восприятия и понимания людьми друг друга, включая интерпретацию внешнего вида, поведения, слов и действий.

70. Каузальная атрибуция: Процесс объяснения причин поведения людей, включая собственного.

71. Самопрезентация: Процесс целенаправленного формирования впечатления о себе у других людей.

72. Механизм влияния самопрезентации на достижение целей общения:

Успешная самопрезентация формирует позитивное впечатление о говорящем, что способствует установлению контакта, достижению взаимопонимания и убеждению собеседника.

73. Стратегии самопрезентации:

- Самопродвижение: Активное демонстрирование своих достоинств и достижений.
- Самореклама: Распространение информации о своих успехах и качествах.

- Самоуничтожение: Использование самокритики для создания образа скромности и доступности.
 - Самораскрытие: Деликатное и уместное раскрытие личной информации.
 - Конформизм: Приспособление к ожиданиям аудитории.
74. Стрессоустойчивость: Способность человека противостоять стрессу, сохраняя работоспособность и психическое равновесие.
75. Техники и приемы саморегуляции:
- Дыхательные упражнения.
 - Медитация.
 - Релаксация.
 - Физическая активность.
 - Изменение поведения.
 - Позитивное мышление.
76. Организация пространства и времени для достижения целей общения: Зависит от ситуации общения (формальная/неформальная, публичная/частная). Важно учитывать:
- Пространство: Дистанция между собеседниками, освещение, комфорт.
 - Время: Продолжительность общения, планирование этапов.
77. Структура публичного выступления:
- Вступление (зацепка, тема, план).
 - Основная часть (аргументы, доказательства).
 - Заключение (итоги, выводы, призыв к действию).
78. Требования к речи говорящего:
- Ясность и понятность.
 - Логичность и последовательность.
 - Эмоциональность и выразительность.
 - Убедительность и достоверность.
 - Грамотность и культура речи.
79. Особенности аргументирующей речи:
- Наличие тезиса и аргументов.
 - Доказательства и примеры.
 - Учет возражений оппонента.
 - Логическая последовательность.
 - Убедительность и обоснованность.
80. Критерии ценности информационного сообщения:
- Актуальность.
 - Достоверность.
 - Полезность
 - Новое знание.
 - Ясность и понятность.
81. Приемы и техники совершенствования речи:
- Работа над дикцией и артикуляцией.
 - Расширение словарного запаса.
 - Изучение стилистики и риторики.
 - Практика публичных выступлений.
 - Обратная связь и самоанализ.

5.2 Ответы на контрольные работы

Контрольная работа №1 «Личностные характеристики субъектов общения»

Множество характеристик личности влияют на общение, и их влияние может быть сложным и многогранным, часто взаимодействуя друг с другом. Вот некоторые из них, сгруппированные для лучшего понимания:

I. Психологические характеристики:

- Самооценка: Люди с высокой самооценкой, как правило, более уверены в себе, открыты в общении и легче завязывают контакты. Низкая самооценка может приводить к застенчивости, неуверенности и избеганию общения.
- Уровень тревожности: Высокий уровень тревожности может негативно влиять на коммуникативные навыки, вызывая заикание, нервозность и трудности с концентрацией внимания на собеседнике.
- Экстраверсия/интроверсия: Экстраверты обычно более общительны, предпочитают общение и легко завязывают новые знакомства. Интроверты, наоборот, более замкнуты, предпочитают уединение и общаются с меньшим количеством людей.
- Эмоциональный интеллект: Способность понимать и управлять своими эмоциями, а также эмоциями других людей. Высокий эмоциональный интеллект способствует эффективному общению, разрешению конфликтов и построению сильных межличностных отношений.
- Эмпатия: Способность понимать и разделять чувства других людей. Эмпатия играет ключевую роль в построении доверительных отношений и эффективного общения.
- Стиль привязанности: Образцы привязанности, сформированные в детстве, влияют на способность строить близкие отношения и общаться с другими людьми.
- Локус контроля: Убеждения человека относительно того, кто контролирует его жизнь (внутренний или внешний локус контроля). Это влияет на его активность и инициативу в общении.
- Когнитивные способности: Способность к анализу, критическому мышлению и решению проблем. Это влияет на способность понимать информацию, формулировать свои мысли и реагировать на высказывания собеседника.

II. Характер и привычки:

- Коммуникативный стиль: Агрессивный, пассивный, ассертивный и т.д. Стиль общения определяет способ взаимодействия с людьми и часто влияет на эффективность коммуникации.
- Привычки в общении: Например, склонность к прерыванию собеседника, излишняя многословность или краткость, неумение слушать и т.д.
- Умение слушать: Активное слушание является ключевым навыком эффективного общения.

III. Образование и социальный опыт:

- Уровень образования: Более высокий уровень образования часто связан с более развитыми коммуникативными навыками и большим словарным запасом.
- Социальный опыт: Широкий социальный опыт способствует развитию гибкости в общении и адаптации к различным ситуациям.
- Культурный бэкграунд: Культурные нормы и традиции сильно влияют на стиль и формы общения.

IV. Другие факторы:

- Физическое состояние: Утомление, болезнь или физический дискомфорт могут негативно сказываться на способности эффективно общаться.
- Настроение: Положительное настроение способствует более легкому и приятному общению, тогда как плохое настроение может сделать общение более сложным и напряженным.
- Внешний вид: Внешний вид влияет на первое впечатление и может сказаться на дальнейшем течении общения.

Важно понимать, что эти характеристики взаимосвязаны и влияют друг на друга. Например,

низкая самооценка может привести к развитию пассивного коммуникативного стиля, а недостаток социального опыта может затруднять развитие эмпатии. Изучение этих факторов помогает понять, почему общение происходит так, а не иначе, и как его можно улучшить.

Рассмотрим несколько примеров из литературы и кино, иллюстрирующих важность учёта личностных характеристик собеседников:

1. "Война и мир" Л.Н. Толстого (Андрей Болконский и Наташа Ростова):

- Личностные характеристики: Андрей Болконский – рациональный, сосредоточенный на высоких идеалах, склонен к анализу. Наташа Ростова – эмоциональна, импульсивна, живет чувствами.
- Коммуникативная ситуация: Их ранние встречи полны недопонимания. Андрей, сосредоточенный на своих философских размышлениях, не может понять бурных эмоций Наташи. Наташа, в свою очередь, не в состоянии понять его рациональность. Только позже, когда они учат друг друга понимать и принимать свои различные способы восприятия мира, между ними возникает глубокое взаимопонимание и любовь.

2. "Гордость и предубеждение" Джейн Остин (Елизавета Беннет и мистер Дарси):

- Личностные характеристики: Елизавета – умна, независима, с высокой самооценкой, но иногда поспешна в суждениях. Мистер Дарси – горд, сдержан, богат, но не умеет выразить свои чувства открыто.
- Коммуникативная ситуация: Первоначальное общение между ними проходит в атмосфере неприязни из-за неправильных первоначальных суждений друг о друге. Только постепенно Елизавета начинает понимать истинную природу Дарси, а он учит себя выражать свои чувства более открыто.

3. "Двенадцать стульев" И. Ильф и Е. Петров (Остап Бендер и Киса Воробьянинов):

- Личностные характеристики: Остап Бендер – великий комбинатор, харизматичный, уверенный в себе, мастер манипуляции. Киса Воробьянинов – трусливый, нерешительный, жадный, но в то же время мечтательный и наивный.
- Коммуникативная ситуация: Их общение построено на различиях в темпераменте и целях. Остап умело манипулирует Кисой, используя его слабости. Успех их "комбинаций" зависит от способности Остапа адаптировать свой стиль общения к особенностям характера Кисы.

4. "Шерлок Холмс" Артур Конан Дойл (Шерлок Холмс и доктор Ватсон):

- Личностные характеристики: Шерлок Холмс – гениальный детектив, сосредоточенный на деталях, логичный, но не всегда тактичный. Доктор Ватсон – добрый, чуткий, практичный, служит своего рода "антитезой" Холмсу, способствуя его социальной адаптации.
- Коммуникативная ситуация: Холмс часто использует свой необычный способ общения, сосредотачиваясь на фактах и логических выводах, игнорируя эмоциональную сторону. Ватсон, напротив, вводит эмоциональный компонент в общение, делая рассказ более доступным для читателя. Их взаимодействие — пример дополняемости в общении, где учёт личностных характеристик обеспечивает эффективное взаимодействие.

5. Фильм "12 разгневанных мужчин" (все персонажи):

- Личностные характеристики: В фильме представлены 12 присяжных с различными характерами, убеждениями и социальным фоном.
- Коммуникативная ситуация: Их общение — яркий пример того, как неучёт личностных характеристик может привести к конфликтам, а умение слушать и понимать собеседника — к консенсусу. Каждый персонаж имеет свой стиль общения, и изменение тактики в зависимости от характера собеседника является ключом к достижению цели.

Эти примеры показывают, что успешное общение — это не только умение говорить, но и умение слушать, понимать и учитывать личностные особенности собеседника.

Игнорирование этих особенностей может привести к недопониманию, конфликтам и неэффективному взаимодействию.

Контрольная работа №2 «Способы развития коммуникативных умений»

Подборка упражнений для развития коммуникативных навыков, основанная на ранее изученных материалах, разделена по категориям для более эффективного обучения:

I. Развитие навыков активного слушания:

1. Упражнение "Эхо": Один участник рассказывает историю или делится своими мыслями. Второй участник перефразирует услышанное своими словами, подчеркивая главные послания и эмоции говорящего. Это помогает отработать умение сосредоточиться на собеседнике и точно передавать его мысли.
2. Упражнение "Невербальные сигналы": Один участник рассказывает историю, а второй наблюдает за его невербальными сигналами (мимика, жесты, поза). После истории второй участник делится своими наблюдениями и предположениями о том, что он "прочитал" между строк. Это помогает развитию навыка интерпретации невербальной информации.
3. Упражнение "Задавание уточняющих вопросов": Участники делятся какой-либо информацией, а другие задают им уточняющие вопросы, чтобы лучше понять суть сообщения. Это помогает отработать умение задавать эффективные вопросы и получать необходимую информацию.

II. Развитие навыков устной коммуникации:

4. Упражнение "Импровизация": Участники получают тему или ситуацию и импровизируют диалог, отработывая умение быстро и четко формулировать свои мысли.
5. Упражнение "Презентация": Каждый участник подготавливает краткую презентацию на заданную тему. После презентации проводится обсуждение, чтобы участники получили обратную связь и смогли улучшить свои навыки.
6. Упражнение "Дискуссия": Участники делятся на группы и обсуждают спорную тему, отработывая умение выражать свою точку зрения, слушать собеседников и приходиться к консенсусу.

III. Развитие навыков письменной коммуникации:

7. Упражнение "Написание писем": Участники пишут письма различного характера (деловое письмо, письмо другу, письмо жалобы). Затем они обмениваются письмами и дают друг другу обратную связь.
8. Упражнение "Редактирование текста": Участники получают текст с грамматическими и стилистическими ошибками и редактируют его. Это помогает отработать умение писать четко, грамотно и эффективно.

IV. Развитие навыков управления конфликтами:

9. Ролевые игры: Участники разыгрывают конфликтные ситуации, отработывая различные стратегии разрешения конфликтов. После игры проводится обсуждение, где участники анализируют свои действия и получают обратную связь.
10. Упражнение "Компромисс": Участники получают задачу, в которой необходимо найти компромиссное решение для достижения общей цели.

V. Развитие навыков невербальной коммуникации:

11. Упражнение "Без слов": Участники передают информацию друг другу без слов, используя только мимику и жесты.
12. Наблюдение за невербальным поведением: Участники наблюдают за невербальным поведением других людей в повседневной жизни и анализируют его.

Общие рекомендации:

- Обратная связь: Важно предоставлять участникам конструктивную обратную связь после

каждого упражнения.

- **Практика:** Регулярная практика является ключом к успеху в развитии коммуникативных навыков.
- **Позитивная атмосфера:** Создайте атмосферу доверия и поддержки, чтобы участники чувствовали себя комфортно и не боялись делать ошибки.

Эта подборка упражнений – лишь отправная точка. Выбор конкретных упражнений зависит от уровня подготовки участников и целей обучения. Важно адаптировать упражнения к конкретным ситуациям и нуждам группы.

Контрольная работа №3 «Повышение личной эффективности» и Контрольная работа №4 «Ресурсы для самообразования» ответы зависят от личности, которая будет писать работу.

Контрольная работа №5 «Техники эффективной самопрезентации»

Самопрезентация – это целенаправленное и контролируемое создание и демонстрация желаемого образа себя для достижения определённых целей. Теоретические основы самопрезентации опираются на социальную психологию, теорию социального обмена, теорию самовосприятия и другие области. Ключевым аспектом является управление впечатлением, то есть стремление повлиять на восприятие нас другими людьми.

Основные стратегии самопрезентации можно разделить на несколько групп, хотя на практике они часто переплетаются:

1. Стратегии, основанные на желаемом имидже:

- **Самопродвижение (self-promotion):** Эта стратегия направлена на демонстрацию своих сильных сторон, достижений и компетенций. Она эффективна, когда нужно продемонстрировать свою экспертность, способности и достижения. Однако чрезмерное самопродвижение может вызвать отрицательную реакцию, создавая образ напыщенности и хвастовства. Важно подкреплять слова конкретными доказательствами и избегать преувеличений.
- **Демонстрация скромности (ingratiation):** Эта стратегия направлена на создание положительного впечатления путем проявления доброжелательности, вежливости, сочувствия и дружелюбия. Она эффективна для установления тесных отношений и создания атмосферы доверия. Однако чрезмерная льстивость может выглядеть неискренне и отталкивающе.
- **Интимная самопрезентация (intimacy):** Направлена на создание образа доступности и открытости, демонстрацию своих чувств и эмоций. Она эффективна при стремлении к близким отношениям и доверию. Однако чрезмерная интимность может быть неуместно и даже неприемлемо в формальных ситуациях.
- **Самозащита (self-protection):** Эта стратегия направлена на защиту своего имиджа от критики и негативных оценок. Она может включать в себя избегание рискованных ситуаций, отказ от ответственности, принесение извинений и обоснование своих действий. Важно найти баланс между обоснованной защитой и избеганием ответственности.
- **Стратегия экспансии (expansion):** Эта стратегия подразумевает демонстрацию себя как влиятельного, значимого и успешного человека, окруженного влиятельными людьми. Часто используются символы статуса, регалии, упоминание достижений и влиятельных знакомств.

2. Стратегии, основанные на поведении:

- **Стратегия демонстрации компетентности:** Акцент делается на демонстрации знаний, навыков и опыта в той области, которая важна для целевой аудитории. Это может проявляться в форме докладов, презентаций, демонстрации результатов работы.
- **Стратегия демонстрации тепла и доверия:** Здесь важно создать атмосферу доверия и дружелюбия, проявлять эмпатию и интерес к собеседнику. Это помогает установить близкие отношения и усилить взаимодействие.

- Стратегия конформизма: Подстройка под нормы и ценности целевой аудитории, чтобы создать впечатление похожести и принадлежности.
- Стратегия сопротивления: Демонстрация независимости и индивидуальности, выражение своего собственного мнения даже если оно отличается от мнения окружающих. Эта стратегия эффективна, если важно выделиться из толпы и продемонстрировать свою уверенность.

Выбор стратегии зависит от нескольких факторов:

- Цель самопрезентации: Какого впечатления вы хотите достичь?
- Аудитория: Кто ваша целевая аудитория? Какие нормы и ценности важны для них?
- Контекст: Где и когда происходит самопрезентация?

Важно помнить, что эффективная самопрезентация – это не маскировка, а целенаправленное и честное представление себя с учётом контекста и особенностей аудитории. Использование только одной стратегии редко бывает эффективным. Обычно необходимо комбинировать различные стратегии, достигая гармонии и создавая целостный и убедительный образ.

Самопрезентация оказывает существенное влияние на процесс и результат общения, формируя восприятие собеседника и, как следствие, влияя на ход коммуникации и ее исход. Влияние осуществляется через несколько механизмов:

1. Формирование первого впечатления: Самопрезентация играет ключевую роль в создании первого впечатления. Аккуратно подобранный внешний вид, уверенная манера поведения, грамотная речь – всё это способствует формированию положительного образа и расположению собеседника. Обратное же, неряшливость, неуверенность, неграмотная речь, могут создать негативное первое впечатление, которое потом трудно изменить. Первый контакт задаёт тон всему последующему общению.

2. Управление восприятием: Через самопрезентацию человек управляет тем, как его воспринимают другие. Он может акцентировать внимание на определённых качествах, скрывая другие. Например, человек, стремящийся продемонстрировать компетентность, будет акцентировать внимание на своих достижениях и опыте, минимализируя информацию о своих слабых сторонах. Это позволяет направить восприятие в желаемом направлении.

3. Влияние на межличностные отношения: Успешная самопрезентация способствует установлению доверительных и продуктивных межличностных отношений. Когда человек представляет себя в положительном свете, собеседник более склонен к нему прислушиваться, доверять и сотрудничать. Неудавшаяся же самопрезентация может вызвать недоверие, отчужденность и конфликты.

4. Влияние на результат общения: Самопрезентация может непосредственно влиять на результат общения. Например, в ситуации собеседования успешная самопрезентация повышает шансы кандидата на получение работы. В переговорах уверенная самопрезентация позволяет достичь более выгодных условий. В конфликтной ситуации умелая самопрезентация помогает снизить напряженность и найти компромиссное решение.

5. Активация определённых социальных механизмов: Самопрезентация может запускать определённые социальные механизмы, такие как эффект гало (положительное впечатление в одной области распространяется на другие), эффект первичности (первое впечатление оказывает большее влияние, чем последующие) и стереотипизацию.

6. Невербальная компонента: Невербальные аспекты самопрезентации (мимика, жесты, поза, взгляд) также играют важную роль. Уверенная поза и открытый взгляд способствуют формированию положительного образа, в то время как закрытая поза и избегание прямого контакта могут вызвать недоверие.

7. Соответствие контексту: Важно, чтобы самопрезентация соответствовала контексту общения. То, что приемлемо в неформальной обстановке, может быть неуместно в формальной. Например, юмористический стиль самопрезентации подходит для

неформального общения, но может быть неуместным на серьёзном собеседовании.

В целом, самопрезентация — это инструмент, который может быть использован как для достижения позитивных результатов в общении, так и для создания негативного впечатления. Эффективное использование этого инструмента требует самосознания, анализа ситуации и умения адаптировать свой образ к контексту общения.

Контрольная работа №6 «Креативности речи и мышления»

Креативность речи – это способность создавать оригинальные, неожиданные и эффективные речевые произведения, выходящие за рамки стандартных шаблонов и клише. Это не просто использование ярких слов или метафор, а глубокое понимание языковых возможностей и умение использовать их для достижения определённых коммуникативных целей. Креативная речь характеризуется:

- **Оригинальностью:** Способность представлять информацию нестандартным образом, используя новые метафоры, ассоциации и сравнения.
- **Неожиданностью:** Умение удивлять и интриговать собеседника, предлагая новые и нестандартные точки зрения.
- **Эффективностью:** Оригинальность и нестандартность речи должны служить достижению определенной цели — убеждение, вдохновение, развлечение и т.д.
- **Адекватностью:** Креативность не должна быть в разрез с контекстом и ситуацией общения. Важно сохранять адекватность и уместность.

Взаимосвязь креативности речи и развития мышления:

Креативность речи и развитие мышления тесно взаимосвязаны. Креативное мышление является основой для креативной речи. Способность генерировать новые идеи, устанавливать нестандартные связи между объектами и явлениями, находить необычные решения — это основа для создания оригинальных речевых произведений.

В свою очередь, развитие креативности речи стимулирует развитие мышления. Поиск новых слов, метафор, образов требует активной работы воображения и мыслительных процессов. Речь — это инструмент мышления, и развитие его креативного потенциала стимулирует развитие мышления в целом.

Влияние креативности речи на эффективность общения:

Креативная речь существенно влияет на эффективность общения:

- **Повышение внимания и интереса:** Оригинальная и нестандартная речь привлекает внимание и поддерживает интерес собеседника, повышая эффективность восприятия информации.
- **Улучшение запоминания:** Необычные образы и метафоры лучше запоминаются, чем стандартные фразы. Это особенно важно при передаче важной информации.
- **Усиление убедительности:** Креативная речь может быть более убедительной, чем сухая и стандартная. Оригинальные аргументы и нестандартные точки зрения могут сильнее влиять на собеседника.
- **Создание эмоционального отклика:** Креативная речь способна вызывать сильные эмоции у собеседника, что укрепляет коммуникативную связь и повышает эффективность взаимодействия.
- **Укрепление межличностных отношений:** Способность к креативному общению свидетельствует о развитом интеллекте и богатом внутреннем мире. Это привлекает людей и способствует укреплению межличностных отношений.
- **Повышение эффективности преподавания и презентаций:** Креативная речь незаменима для преподавателей и спикеров, способствуя лучшему усвоению информации и запоминанию материала.

Однако, креативность речи должна быть уместно использованной. Чрезмерное увлечение

нестандартностью может привести к непониманию и ослабить эффективность общения. Важно найти баланс между оригинальностью и ясностью, между творческим подходом и адекватностью ситуации.

Контрольная работа №7 «Проблемы общения в современных условиях»

Проблема эффективности общения и его этической стороны в социальном и профессиональном контексте проявляется на нескольких уровнях и может быть сформулирована следующим образом:

1. Проблема информационного шума и дезинформации: В современном информационном обществе мы сталкиваемся с огромным количеством информации, часть которой является неправдивой или искажённой. Это создаёт трудности в эффективном общении, так как сложно отделить правдивую информацию от дезинформации, а также понять истинное послание собеседника, особенно при использовании манипулятивных техник. Этическая сторона проблемы заключается в распространении ложной информации и манипуляциях общественным мнением.

2. Проблема цифрового неравенства и доступа к информации: Развитие цифровых технологий создало цифровое неравенство, которое влияет на эффективность общения и доступ к информации. Не все имеют равный доступ к интернету и цифровым технологиям, что ограничивает их возможности в общении и доступе к важной информации. Этическая сторона заключается в неравенстве возможностей и доступа к ресурсам.

3. Проблема межкультурного общения: Глобализация привела к повышению значимости межкультурного общения. Однако различия в культурах и языках могут привести к недопониманию и конфликтам. Незнание культурных норм и традиций может привести к обидам и неэффективному взаимодействию. Этическая сторона заключается в уважении к культурным особенностям собеседника и избегании культурной апроприации.

4. Проблема толерантности и уважения: В современном обществе возрастает значимость толерантности и уважения к другим людям. Нетерпимость и неуважение к мнению собеседника могут привести к конфликтам и неэффективному взаимодействию. Этическая сторона заключается в соблюдении принципов толерантности и уважения к личности собеседника.

5. Проблема профессиональной коммуникации: В профессиональном контексте эффективное общение является ключевым фактором успеха. Неумение строить продуктивные отношения с коллегами, клиентами и партнёрами, а также неумение эффективно передавать информацию, может привести к снижению производительности труда и финансовым потерям. Этическая сторона заключается в честности, профессионализме и уважении к коллегам.

6. Проблема кибербуллинга и онлайн-агрессии: В цифровой среде распространён кибербуллинг и онлайн-агрессия. Это создаёт риски для психического здоровья людей и нарушает принципы этического общения. Необходимы эффективные механизмы противодействия этим явлениям.

Решение этих проблем требует комплексного подхода, включающего развитие коммуникативных навыков, повышение информационной грамотности, пропаганду толерантности и уважения, а также разработку эффективных механизмов регулирования общения в цифровой среде. Важно постоянно совершенствоваться как технологические, так и социально-этические аспекты общения, чтобы обеспечить его эффективность и этичность.

Выделенные ранее проблемы общения в современных условиях требуют комплексного подхода, не существует одной-единственной "волшебной пули". Однако, я предлагаю идею решения, сосредоточенную на развитии цифровой грамотности и критического мышления, как ключевых факторов для повышения эффективности и этичности общения. Эта идея включает в себя несколько взаимосвязанных аспектов:

1. Разработка и внедрение образовательных программ:

- Школьное и вузовское образование: Включение в учебные программы специальных курсов по развитию цифровой грамотности, критического мышления, межкультурной коммуникации и этики общения. Обучение должно быть практико-ориентированным, с использованием интерактивных методов и симуляций.

- Программы для взрослых: Организация курсов и тренингов по развитию цифровой грамотности и критического мышления для взрослых — рабочих, руководителей и простых граждан. Эти программы должны быть адаптированы к разным возрастным и профессиональным группам.

- Онлайн-платформы: Создание онлайн-платформ и ресурсов, предоставляющих доступ к информации по развитию коммуникативных навыков и критического мышления. Эти платформы должны быть удобными в использовании и доступными для широкого круга пользователей.

2. Повышение медиаграмотности

- Критический анализ информации: Обучение населения критическому анализу информации, исходящей из разных источников, умению отличать правдивую информацию от дезинформации, выявлять манипулятивные техники.

- Развитие умения оценивать достоверность источников: Обучение оценке достоверности источников информации, умению идентифицировать предвзятость и пропаганду.

- Просветительские кампании: Проведение просветительских кампаний по повышению медиаграмотности через телевидение, радио, интернет и другие средства массовой информации.

3. Создание этического кодекса онлайн-общения:

- Разработка и пропаганда этического кодекса: Создание и пропаганда этического кодекса онлайн-общения, регулирующего нормы поведения в цифровой среде и предусматривающего ответственность за распространение дезинформации, кибербуллинг и другие неэтичные действия.

- Внедрение механизмов модерации: Разработка и внедрение эффективных механизмов модерации контента в социальных сетях и других онлайн-платформах.

- Развитие систем регулирования: Развитие систем регулирования онлайн-общения, обеспечивающих защиту прав и интересов пользователей и предотвращающих неэтичное поведение.

Эта идея направлена на долгосрочное решение проблемы, требующее сотрудничества образовательных учреждений, правительственных организаций, представителей бизнеса и самих пользователей интернета. Важно постоянно адаптировать эти методы к изменяющимся условиям цифровой среды.

5.3 Примеры письменных заданий

Письменное задание 1

Ситуация 1: Собеседование при приеме на работу (вы – соискатель)

Цель: Произвести положительное впечатление, продемонстрировать свои навыки и опыт, получить работу.

Приемы и техники:

- Внешний вид: аккуратная, соответствующая дресс-коду одежда. Уверенная, но не вызывающая поза.
- Зрительный контакт: удерживайте зрительный контакт, но не слишком пристально. Демонстрирует уверенность и заинтересованность.
- Улыбка: естественная, дружелюбная улыбка создает позитивное впечатление.

- Язык тела: открытая поза (не скрещивайте руки и ноги), кивки головой в знак согласия.
- Активное слушание: внимательно слушайте вопросы, переспрашивайте, если что-то непонятно.
- Структурированные ответы: четкие, конкретные ответы на вопросы, демонстрирующие ваши навыки и опыт.
- Подготовленные вопросы: задавайте продуманные вопросы о компании и вакансии, демонстрируя заинтересованность.
- Энтузиазм: проявляйте искренний интерес к работе и компании.
- Уверенность: говорите уверенно, но не агрессивно.
- Благодарность: поблагодарите за уделенное время и возможность.

Ситуация 2: Собеседование при приеме на работу (вы – представитель компании)

Цель: Оценить кандидатов, выбрать наиболее подходящего.

Приемы и техники:

- Внешний вид: профессиональный внешний вид, демонстрирующий уважение к кандидату.
- Приветливое начало: теплое приветствие, создание комфортной атмосферы.
- Ясный и четкий язык: избегайте профессионального жаргона, если кандидат не специалист в этой области.
- Активное слушание: внимательно слушайте ответы кандидата, задавайте уточняющие вопросы.
- Задавайте открытые вопросы: вопросы, требующие развернутых ответов, позволяющие оценить навыки кандидата.
- Наблюдение за невербальными сигналами: обращайтесь внимание на язык тела кандидата (поза, жесты, мимика).
- Позитивный настрой: поддерживайте позитивный и доброжелательный тон общения.
- Конструктивная обратная связь: давайте кандидату обратную связь, даже если он не подходит.
- Завершение: подведите итоги собеседования, сообщите о дальнейших шагах.

Ситуация 3: Встреча клиента в офисе вашей компании

Цель: Создать благоприятное впечатление, установить доверительные отношения, заключить сделку.

Приемы и техники:

- Приветливое приветствие: улыбка, зрительный контакт, приветствие по имени.
- Комфортная обстановка: комфортное место для встречи, напитки.
- Активное слушание: внимательно слушайте клиента, задавайте уточняющие вопросы.
- Эмпатия: покажите, что вы понимаете проблемы клиента.
- Уверенность: демонстрируйте уверенность в своих знаниях и компетенциях.
- Профессионализм: профессиональный подход к решению проблем клиента.
- Обратная связь: подтверждайте понимание слов клиента, перефразируйте его высказывания.
- Позитивный настрой: поддерживайте позитивный и оптимистичный настрой.

Ситуация 4: Первый звонок клиенту

Цель: Представиться, заинтересовать клиента, назначить встречу.

Приемы и техники:

- Приветствие: вежливое приветствие, представление себя и компании.
- Краткое и ясное сообщение: четко и ясно изложите суть звонка.
- Заинтересованность: продемонстрируйте заинтересованность в проблемах клиента.
- Активное слушание: дайте клиенту высказаться, задавайте уточняющие вопросы.
- Предложение ценности: объясните, какую пользу получит клиент от сотрудничества с вами.
- Завершение: подведите итоги разговора, договоритесь о дальнейших действиях.

Ситуация 5: Знакомство на светском мероприятии

Цель: Завязать приятную беседу, произвести хорошее впечатление.

Приемы и техники:

- Внешний вид: аккуратный и опрятный внешний вид.
- Улыбка: естественная и дружелюбная улыбка.
- Зрительный контакт: установите зрительный контакт, но не слишком пристально.
- Приветствие: вежливое приветствие, представление себя.
- Задавайте открытые вопросы: вопросы, требующие развернутых ответов.
- Активное слушание: внимательно слушайте собеседника, задавайте уточняющие вопросы.
- Общие темы: начните разговор с общих тем, интересных обоим.
- Позитивный настрой: поддерживайте позитивный и дружелюбный настрой.

Ситуация 6: Знакомство с родственниками парня/девушки

Цель: Произвести хорошее впечатление, показать себя с лучшей стороны.

Приемы и техники:

- Внешний вид: аккуратный и опрятный внешний вид, соответствующий ситуации.
- Вежливость: вежливое обращение ко всем членам семьи.
- Уважение: проявляйте уважение к традициям и ценностям семьи.
- Интерес: проявляйте искренний интерес к жизни семьи.
- Активное слушание: внимательно слушайте собеседников, задавайте вопросы.
- Позитивный настрой: поддерживайте позитивный и дружелюбный настрой.
- Compliments: делайте искренние комплименты.
- Помощь: предложите помощь в чем-либо.

2. Общие приемы:

- Осознание эмоции: Первый шаг – это осознание того, что вы испытываете сильную эмоцию. Назовите ее про себя. Это помогает отделить эмоцию от себя самого, снижая ее власть над вами.
- Глубокое дыхание: медленный и глубокий вдох и выдох помогают успокоить нервную систему. Сделайте несколько таких вдохов и выдохов, сосредоточившись на ощущениях.
- Мышечная релаксация: напрягите и расслабьте мышцы тела по очереди (начиная с лица, затем шея, плечи, руки и т.д.). Это помогает снять физическое напряжение, связанное с эмоцией.
- Изменение фокуса внимания: переключите внимание на что-то другое. Попробуйте сосредоточиться на окружающих предметах, звуках, ощущениях. Посчитайте до десяти, проговорите алфавит.
- Позитивное переосмысление: попробуйте посмотреть на ситуацию с другой стороны, найти в ней что-то позитивное. Переформулируйте негативные мысли в более нейтральные или позитивные.
- Самоподдержка: скажите себе что-то успокаивающее и поддерживающее. Например: "Я справлюсь", "Все будет хорошо", "Я сильный/ая".
- Отсрочка реакции: если возможно, отложите принятие решения или ответ на раздражитель. Дайте себе время успокоиться.

Приемы для конкретных эмоций:

- Волнение: Помимо общих приемов, можно использовать визуализацию успеха, проговаривание позитивных утверждений, подготовку к ситуации заранее.
- Страх: Помимо общих приемов, можно использовать техники релаксации (медитация, прогрессивная мышечная релаксация), поиск рационального объяснения страха, постепенное приближение к объекту страха.
- Гнев: Помимо общих приемов, важно физически отдалиться от источника гнева (выйти из комнаты, сделать паузу). Попробуйте выразить гнев конструктивно (например, написать письмо, но не отправлять его). Важно избегать агрессивных действий.
- Раздражительность: Помимо общих приемов, попробуйте изменить обстановку (сменить место, сделать перерыв), сосредоточиться на дыхании, заняться чем-то приятным.

Дополнительные советы:

- Регулярная практика: регулярное использование этих приемов поможет вам лучше

контролировать свои эмоции в стрессовых ситуациях.

- Обращение за помощью: если вы не можете справиться с эмоциями самостоятельно, обратитесь за помощью к психологу или психотерапевту.
- Здоровый образ жизни: достаточный сон, правильное питание, физическая активность способствуют эмоциональному благополучию.

Письменное задание 2

Вербальные техники:

- Приветствие: Начните с вежливого и дружелюбного приветствия, подходящего ситуации. Используйте имя собеседника, если знаете его.
- Compliment: Искренний комплимент, касающийся внешности, одежды, работы или достижений, создает позитивный настрой. Избегайте банальностей и лести.
- Задавание открытых вопросов: Вопросы, требующие развернутого ответа, а не просто "да" или "нет", стимулируют разговор и показывают вашу заинтересованность. Например, вместо "Вам нравится ваша работа?" лучше спросить "Что вам больше всего нравится в вашей работе?".
- Активное слушание: Демонстрируйте внимание к словам собеседника, переспрашивайте, чтобы убедиться в понимании, перефразируйте его высказывания. Это показывает уважение и заинтересованность.
- Поиск общих интересов: Найдите общие темы для разговора, чтобы создать ощущение близости и взаимопонимания.
- Рассказ о себе (дозированно): Поделитесь небольшой, интересной информацией о себе, чтобы показать свою открытость и создать ощущение доверия. Не перегружайте собеседника информацией.
- Юмор (с осторожностью): Уместный юмор может разрядить обстановку и создать позитивную атмосферу. Избегайте шуток, которые могут обидеть или оскорбить собеседника.

Невербальные техники:

- Зрительный контакт: Удерживайте зрительный контакт, но не слишком пристально. Это демонстрирует внимание и заинтересованность.
- Улыбка: Естественная и искренняя улыбка создает дружелюбную атмосферу.
- Язык тела: Открытая поза (не скрещивайте руки и ноги), кивки головой в знак согласия, наклон в сторону собеседника.
- Мимика: Мимика должна соответствовать вашим словам и настроению.
- Дистанция: Поддерживайте комфортную дистанцию общения, учитывая культурные особенности.
- Тактильный контакт (с осторожностью): В некоторых культурах уместны легкие прикосновения (рукопожатие, дружеское похлопывание по плечу), но в большинстве случаев лучше избегать излишней физической близости.

Общие рекомендации:

- Будьте искренни: Люди чувствуют фальшь. Будьте естественны и открыты.
- Проявляйте эмпатию: Старайтесь понять точку зрения собеседника, проявите сочувствие и поддержку.
- Уважение: Проявляйте уважение к собеседнику, его мнению и чувствам.
- Позитивный настрой: Позитивный настрой заразителен. Старайтесь поддерживать позитивную атмосферу.
- Учитывайте контекст: Выбирайте техники и приемы, подходящие конкретной ситуации.

Важно: Не все техники работают одинаково эффективно во всех ситуациях. Экспериментируйте, чтобы найти те, которые лучше всего подходят вам и вашему собеседнику. Наблюдайте за реакцией собеседника и корректируйте свой подход в зависимости от его реакции. Успех общения зависит не только от применения техник, но и от вашей способности к эмпатии и пониманию другого человека.

Техники и приемы активного слушания помогают показать собеседнику, что вы его

внимательно слушаете и понимаете. Выбор конкретных техник зависит от контекста и ваших целей, но вот некоторые из наиболее эффективных:

Вербальные техники:

- **Перефразирование:** Кратко перескажите услышанное своими словами, чтобы убедиться в правильном понимании и показать собеседнику, что вы его слушаете. Например: "Если я правильно понял, вы говорите, что..."
- **Резюмирование:** В конце разговора или после длинного высказывания собеседника, кратко суммируйте основные моменты, чтобы показать, что вы уловили суть сказанного. Например: "Итак, мы обсудили три основных пункта:..."
- **Уточняющие вопросы:** Задавайте вопросы, чтобы получить дополнительную информацию или уточнить непонятные моменты. Избегайте вопросов, которые можно ответить "да" или "нет". Например, вместо "Вам понравилось?" лучше спросить "Какие впечатления у вас остались?".
- **Открытые вопросы:** Вопросы, начинающиеся со слов "что", "как", "почему", "для чего", стимулируют собеседника к более развернутым ответам.
- **Отражение чувств:** Назовите чувства, которые, по вашему мнению, испытывает собеседник. Например: "Похоже, вы сейчас очень расстроены". Это помогает создать эмоциональную связь и показать эмпатию.
- **Поддержка:** Выразите поддержку собеседнику, подтвердите его чувства и переживания. Например: "Я понимаю, как вам сейчас тяжело".

Невербальные техники:

- **Зрительный контакт:** Удерживайте зрительный контакт, но не слишком пристально. Это демонстрирует внимание и заинтересованность.
- **Кивки головой:** Кивки головой показывают, что вы слушаете и понимаете.
- **Поза:** Примите открытую позу (не скрещивайте руки и ноги), наклонитесь немного к собеседнику, чтобы показать свою заинтересованность.
- **Мимика:** Мимика должна соответствовать вашим словам и настроению. Избегайте отвлекающих жестов.
- **Паузы:** Дайте собеседнику время подумать и сформулировать свои мысли. Не перебивайте его.

Общие рекомендации:

- **Сосредоточьтесь на собеседнике:** Отложите все свои дела и сосредоточьтесь на том, что говорит собеседник.
- **Избегайте перебиваний:** Дайте собеседнику высказаться полностью, прежде чем начинать говорить сами.
- **Не оценивайте и не осуждайте:** Старайтесь оставаться нейтральным и объективным.
- **Будьте терпеливы:** Некоторым людям требуется время, чтобы сформулировать свои мысли.
- **Проявляйте эмпатию:** Старайтесь понять чувства и точку зрения собеседника.
- **Подтверждайте понимание:** Периодически подтверждайте, что вы понимаете, о чем говорит собеседник.

Что НЕ следует делать:

- **Перебивать:** Это демонстрирует неуважение и может обидеть собеседника.
- **Давать советы без просьбы:** Если собеседник не просит совета, лучше воздержаться от него.
- **Отвлекаться:** Сосредоточьтесь на разговоре и избегайте отвлекающих факторов.
- **Прерывать поток мыслей:** Дайте собеседнику возможность полностью высказаться.
- **Занимать оборонительную позицию:** Слушайте, не думая о том, как вы будете отвечать.

Комбинация вербальных и невербальных техник активного слушания создает атмосферу доверия и взаимопонимания, что способствует более эффективному общению. Помните, что активное слушание – это не просто пассивное восприятие информации, а активное участие в процессе общения.

Письменное задание 3

Дистресс у участников общения могут спровоцировать множество факторов, которые можно разделить на несколько категорий:

1. Факторы, связанные с содержанием общения:

- Конфликтные ситуации: Несогласие, споры, открытая критика, обвинения, угрозы. Даже потенциальный конфликт может вызывать дистресс.
- Неясная коммуникация: Непонимание, двусмысленность, использование жаргона или сложных терминов, невербальные сигналы, противоречащие словам.
- Негативные темы: Обсуждение смерти, болезней, потерь, финансовых проблем, неприятных событий.
- Давление и принуждение: Попытки манипуляции, угрозы, шантаж, принуждение к согласию.
- Негативная оценка: Критика, осуждение, унижение, сравнение с другими.
- Отсутствие обратной связи: Непонимание, что сообщение было получено и понято.
- Перегрузка информацией: Слишком большое количество информации за короткий промежуток времени.

2. Факторы, связанные с контекстом общения:

- неподходящее время и место: Обсуждение важных или деликатных вопросов в неподходящей обстановке.
- Нарушение личных границ: Нежелательное вторжение в личное пространство, слишком близкое общение.
- Неравенство сил: Общение с человеком, обладающим значительно большей властью или авторитетом.
- Некомфортная обстановка: Шум, духота, теснота, неудобная мебель.
- Наличие свидетелей: Нежелание обсуждать личные или конфиденциальные вопросы при посторонних.
- Культурные различия: Незнание культурных норм и традиций собеседника.

3. Факторы, связанные с участниками общения:

- Личные проблемы: Стресс, тревожность, депрессия, усталость у одного или обоих участников.
- Негативный опыт прошлых коммуникаций: Травмы, связанные с прошлыми неудачными отношениями или общением.
- Низкая самооценка: Чрезмерная чувствительность к критике, боязнь отказа.
- Различия в стилях общения: Несовместимость коммуникативных стилей участников.
- Отсутствие эмпатии: Неспособность понять и разделить чувства собеседника.
- Высокие ожидания: Нереалистичные ожидания от общения.

Дистресс – это субъективное переживание, поэтому то, что вызывает его у одного человека, может не вызвать у другого. Важно учитывать индивидуальные особенности участников и контекст общения для понимания причин дистресса.

Приемы и техники эмоциональной саморегуляции многочисленны и разнообразны, и эффективность каждого из них зависит от индивидуальных особенностей человека и конкретной ситуации. Можно выделить несколько основных категорий:

1. Техники осознанности и релаксации:

- Дыхательные упражнения: Медленный и глубокий вдох и выдох помогают успокоить нервную систему. Различные техники, такие как диафрагмальное дыхание или дыхание квадратом, могут быть особенно эффективны.
- Медитация: Практика осознанности, направленная на концентрацию внимания на настоящем моменте, помогает снизить уровень тревоги и стресса.
- Прогрессивная мышечная релаксация: Поочерёдное напряжение и расслабление различных групп мышц способствует снятию мышечного напряжения и успокоению.
- Йога: Сочетание физических упражнений, дыхательных техник и медитации.
- Тайцзицюань и Цигун: Древние китайские практики, направленные на гармонизацию

энергии и улучшение самочувствия.

2. Техники когнитивной переоценки:

- Перефокусировка внимания: Намеренное переключение внимания с негативных мыслей и эмоций на что-то позитивное или нейтральное.
- Позитивное переосмысление: Изменение негативных интерпретаций ситуации на более позитивные или реалистичные.
- Рационально-эмотивная терапия (РЭТ): Идентификация и оспаривание иррациональных убеждений, которые вызывают негативные эмоции.
- Когнитивная реструктуризация: Систематический анализ и изменение негативных автоматических мыслей.

3. Поведенческие техники:

- Физическая активность: Спорт, прогулки на свежем воздухе, танцы помогают снять стресс и улучшить настроение.
- Творческая деятельность: Рисование, музыка, письмо, рукоделие – способы выражения эмоций и отвлечения от негативных мыслей.
- Изменение поведения: Избегание ситуаций, которые провоцируют негативные эмоции, или изменение реакции на них.
- Техники самопомощи: Ведение дневника, планирование, составление списков дел, установление границ.

4. Социальные техники:

- Обращение за поддержкой: Разговор с близкими людьми, друзьями или специалистами.
- Социальная активность: Общение с людьми, участие в групповых мероприятиях.

5. Другие техники:

- Ассертивность: Умение выразить свои мысли и чувства адекватно и уважительно.
- Техники самовнушения (аффирмации): Повторение позитивных утверждений, помогающих изменить отношение к себе и окружающему миру.
- Визуализация: Представление позитивных образов и сценариев.

Важно помнить, что не существует универсальной техники, подходящей для всех. Экспериментируйте с разными приемами, чтобы найти те, которые работают лучше всего для вас. Если вы испытываете длительные и сильные эмоциональные трудности, обратитесь за помощью к специалисту – психологу или психотерапевту. Они помогут вам определить наиболее эффективные стратегии саморегуляции и разработать индивидуальный план работы.

Повышение стрессоустойчивости – это комплексный процесс, требующий работы над несколькими аспектами жизни. Эффективные методы можно разделить на несколько категорий:

1. Управление стрессорами:

- Идентификация источников стресса: Первый шаг – осознание того, что именно вызывает у вас стресс. Ведите дневник, записывая стрессовые ситуации, свои реакции и эмоции.
- Изменение ситуации: Если возможно, устраните или минимизируйте воздействие стрессоров. Это может быть изменение работы, отношений или образа жизни.
- Планирование и организация: Составление планов, расстановка приоритетов, делегирование задач – все это помогает контролировать ситуацию и уменьшает чувство перегрузки.
- Установление границ: Научитесь говорить "нет" дополнительным обязательствам, которые вы не можете выполнить, не перегружая себя.
- Тайм-менеджмент: Эффективное управление временем позволяет избежать спешки и суеты, которые являются распространенными источниками стресса.

2. Развитие навыков эмоциональной регуляции:

- Осознанность (mindfulness): Практика внимательности к настоящему моменту, без оценок и суждений, помогает снизить уровень тревоги и стресса. Медитация, йога и другие практики осознанности могут быть полезными.

- Техники релаксации: Дыхательные упражнения, прогрессивная мышечная релаксация, медитация – все это способствует физическому и эмоциональному расслаблению.
- Когнитивная переоценка: Изменение негативных мыслей и убеждений на более позитивные и реалистичные. Это помогает изменить восприятие стрессовых ситуаций.
- Позитивное мышление: Фокусировка на позитивных аспектах жизни и ситуации, поиск возможностей вместо проблем.

3. Поддержание здорового образа жизни:

- Физическая активность: Регулярные физические упражнения помогают снизить уровень гормонов стресса и улучшить настроение.
- Правильное питание: Сбалансированное питание обеспечивает организм необходимыми питательными веществами, способствующими укреплению нервной системы.
- Достаточный сон: Сон – это время восстановления организма. Недостаток сна повышает уязвимость к стрессу.
- Умеренное употребление алкоголя и отказ от курения: Алкоголь и никотин усугубляют стресс и негативно влияют на здоровье.

4. Социальная поддержка:

- Общение с близкими: Поддержка и понимание со стороны близких людей помогает справиться со стрессом.
- Развитие социальных связей: Общение с друзьями и семьей укрепляет чувство принадлежности и снижает уровень одиночества.
- Обращение за помощью к специалистам: Если вы испытываете постоянный и сильный стресс, обратитесь к психологу или психотерапевту. Они помогут вам разработать индивидуальный план по повышению стрессоустойчивости.

5. Развитие личностных ресурсов:

- Уверенность в себе: Вера в свои силы и способности помогает преодолевать трудности и справляться со стрессовыми ситуациями.
- Самоэффективность: Уверенность в том, что вы можете контролировать свою жизнь и достигать своих целей.
- Ассертивность: Умение выражать свои мысли и чувства, отстаивать свои интересы, не причиняя вреда другим.

Повышение стрессоустойчивости – это длительный процесс, требующий постоянной работы над собой. Не ждите мгновенных результатов, будьте терпеливы и последовательны в своих усилиях. Комбинация нескольких методов, подобранных индивидуально, даст наилучший эффект.

Письменное задание 4

Профилактика конфликтных ситуаций в коллективе — это комплексный подход, требующий внимания к организационным, коммуникативным и личностным аспектам. Вот ряд рекомендаций:

1. Организационные меры:

- Четкое распределение обязанностей и ответственности: Ясная структура организации, четкое определение ролей и полномочий каждого сотрудника минимизирует непонимание и конфликты из-за неясности задач.
- Эффективная система коммуникации: Установите прозрачные каналы коммуникации – регулярные собрания, доступ к информации, система обратной связи. Это помогает предотвратить распространение слухов и недопонимания.
- Справедливая система вознаграждения и поощрения: Прозрачная и объективная система оценки труда, справедливое распределение бонусов и премий снижает конкуренцию и чувство несправедливости.
- Создание комфортных условий труда: Эргономичные рабочие места, комфортная температура, достаточное освещение и другие факторы способствуют улучшению настроения и снижению напряженности.
- Регулярная оценка эффективности работы коллектива: Анализ результатов работы и

выявление проблемных зон позволяют своевременно принимать меры по предотвращению конфликтов.

- Обучение сотрудников навыкам командной работы: Тренинги по командной работе, разрешению конфликтов и эффективной коммуникации повышают компетенции сотрудников в области межличностного взаимодействия.

2. Коммуникативные меры:

- Стимулирование открытого общения: Создайте атмосферу доверия и открытости, где сотрудники могут свободно высказывать свои мысли и идеи, не боясь критики.

- Активное слушание: Обучение сотрудников навыкам активного слушания помогает лучше понимать друг друга и предотвращать недоразумения.

- Конструктивная обратная связь: Регулярная обратная связь, как позитивная, так и конструктивная критика, способствует профессиональному росту и улучшению взаимоотношений.

- Ясное и четкое формулирование требований и ожиданий: Избегайте двусмысленности и недосказанности в общении.

- Проведение групповых мероприятий: Неформальное общение, совместные мероприятия способствуют сплочению коллектива и укреплению дружеских отношений.

3. Личностные аспекты:

- Развитие эмоционального интеллекта: Умение понимать и управлять своими эмоциями, а также эмоциями других людей, является важным фактором предотвращения конфликтов.

- Умение разрешать конфликты: Обучение сотрудников навыкам конструктивного разрешения конфликтов помогает избежать эскалации напряженности.

- Проявление уважения и эмпатии: Уважительное отношение друг к другу, понимание чувств и потребностей коллег создает благоприятную атмосферу в коллективе.

- Поощрение сотрудничества: Стимулируйте сотрудничество и взаимопомощь между сотрудниками, создавая условия для совместной работы.

- Предотвращение сплетен и интриг: В коллективе должны быть установлены нормы этического поведения. Важно не допускать распространение слухов и сплетен.

4. Меры реагирования на возникшие конфликты:

- Своевременное вмешательство: Не позволяйте конфликтам накапливаться. При первых признаках недовольства или напряженности необходимо вмешаться.

- Медиация: Привлечение нейтрального посредника для разрешения конфликта.

- Использование формальных процедур: Если конфликт не удается разрешить самостоятельно, следует использовать формальные процедуры, предусмотренные в компании (например, внутреннее расследование).

Важно помнить, что профилактика конфликтов – это постоянный процесс, требующий внимательности и активных действий со стороны руководства и всех сотрудников. Систематический подход, включающий организационные, коммуникативные и личностные меры, значительно снижает вероятность возникновения конфликтных ситуаций и способствует созданию здоровой и продуктивной рабочей среды.

Письменное задание № 5

Техники влияния — это методы, используемые для изменения поведения, убеждений или решений других людей. Они могут быть использованы как этично, для достижения взаимовыгодных целей, так и неэтично, для манипуляции и обмана. Важно понимать разницу и использовать техники ответственно.

Вот некоторые известные техники влияния, сгруппированные по категориям:

I. Основанные на взаимности:

- Взаимный обмен услугами: Если вы сделали что-то хорошее для другого человека, он с большей вероятностью сделает что-то хорошее для вас в ответ. Это основано на чувстве обязательства.

- "Дверь в лицо": Сначала предлагается большая просьба, которая, вероятно, будет отклонена. Затем следует более скромная просьба, которая кажется более приемлемой в

сравнении.

- "Нога в двери": Начинается с небольшой просьбы, которая легко выполняется. После согласия на неё, предлагается более крупная просьба, связанная с первой.

I. Основанные на авторитете:

- Апелляция к авторитету: Использование авторитетных источников (экспертов, знаменитостей) для убеждения.
- Внешние символы статуса: Использование одежды, украшений или других атрибутов, которые ассоциируются с высоким статусом, для усиления влияния.

III. Основанные на симпатии/привязанности:

- Подражание: Подсознательное или сознательное копирование поведения, манер речи и жестов собеседника для создания связи и доверия.
- Лайкинг: Создания положительных эмоций и симпатии у собеседника, чтобы он был более склонен к сотрудничеству.
- Сходство: Подчеркивание общих интересов, ценностей или опыта для установления связи.

IV. Основанные на дефиците:

- Ограниченное количество: Подчеркивание ограниченности предложения (времени, ресурсов) для повышения привлекательности.
- Исключительность: Указание на эксклюзивность предложения, доступность только для узкого круга.

V. Основанные на согласии:

- Доказательство социальной корректности: Демонстрация того, что большинство людей уже приняли данное решение или поведение.
- Подтверждение: Использование утверждений, с которыми собеседник согласен, для создания общей платформы и доверия.

VI. Другие техники:

- Кадрирование: Изменение восприятия ситуации или предложения путем изменения контекста или акцента.
- Использование вопросов: Задавание направляющих вопросов, которые подводят собеседника к желаемому выводу.
- Техника "да-да": Начинать разговор с утверждений, с которыми собеседник обязательно согласится, чтобы создать у него положительный настрой.

Важно: Эффективность этих техник зависит от контекста, личности и культуры. Неэтичное использование этих техник может привести к негативным последствиям и повредить отношениям. Использование техник влияния должно быть этичным и направлено на достижение взаимовыгодного результата. Вместо манипуляции, стремитесь к убеждению, основанному на уважении и доверии.

Противостоять попыткам влияния можно различными способами, важно понимать используемые техники и применять подходящие приемы противодействия. Вот несколько эффективных стратегий:

1. Повышение самосознательности:

- Осознание собственных ценностей и целей: Чёткое понимание своих убеждений поможет вам противостоять попыткам повлиять на вас, противоречащим вашим интересам.
- Идентификация методов влияния: Научитесь распознавать манипулятивные техники, описанные выше (взаимность, авторитет, симпатия, дефицит, согласие и др.). Это даст вам возможность контролировать ситуацию.
- Обращение внимания на собственные эмоции: Обращайте внимание на то, как вы себя чувствуете во время общения. Негативные эмоции (дискомфорт, сомнение, страх) могут указывать на попытку манипуляции.

2. Анализ информации:

- Проверка информации: Не принимайте информацию на веру. Проверяйте её из различных источников, особенно если она кажется вам слишком убедительной или эмоционально заряженной.

- Поиск альтернативных точек зрения: Рассмотрите ситуацию с разных сторон, учитывая различные мнения и перспективы.
- Замедление принятия решений: Не торопитесь с принятием решений под давлением. Возьмите время на обдумывание, не поддавайтесь давлению на скорость.

3. Установление границ:

- Прямое выражение несогласия: Вежливо, но твёрдо выражайте своё несогласие с аргументами или предложениями, которые вам не подходят.
- Установление личных границ: Четко обозначьте свои границы, что вам приемлемо, а что — нет. Не бойтесь сказать "нет".
- Отказ от ответа на манипулятивные вопросы: Не отвечайте на вопросы, которые подразумевают манипуляцию или направлены на выбивание вас из колеи. Можете переформулировать вопрос или вовсе отказать в ответе.

4. Техники противодействия конкретным приемам:

- Противодействие "нога в двери": Осознайте, что первая небольшая просьба — это приманка. Откажитесь от неё, если у вас есть сомнения.
- Противодействие "дверь в лицо": Обратите внимание на контраст между первой (большой) и второй (маленькой) просьбами. Не давайте себя обмануть. Подумайте, нужна ли вам вообще эта маленькая просьба.
- Противодействие апелляции к авторитету: Проверьте квалификацию и беспристрастность "авторитета". Убедитесь, что его мнение обосновано и не является предвзятым.
- Противодействие дефициту: Не поддавайтесь на давление искусственного дефицита. Рассмотрите другие варианты, если предложение кажется вам слишком навязчивым.

5. Развитие уверенности в себе:

- Повышение самооценки: Уверенность в себе поможет вам противостоять попыткам влияния и отстаивать свои интересы.
 - Тренировка ассертивности: Умение выражать свои мысли и чувства ясно и уважительно, отстаивая свои права, является важным навыком противостояния манипуляции.
- Противостояние влиянию — это навык, который развивается с практикой. Чем чаще вы будете использовать эти методы, тем увереннее и эффективнее будете противостоять попыткам манипуляции. Помните, что важно быть уважительным, но при этом твёрдым в отстаивании своих интересов и границ.

Если вы столкнулись с манипулятивным поведением собеседника, важно сохранять спокойствие и действовать разумно. Вот рекомендации по поведению в такой ситуации:

1. Распознайте манипуляцию:

- Обращайте внимание на сигналы: Это могут быть скрытые угрозы, ультиматумы, жалобы, виноватые взгляды, использование эмоций (вины, жалости), лжи, игнорирование ваших чувств и потребностей, давление на время.
- Анализируйте цели манипулятора: Что он пытается получить? Какую реакцию он хочет вызвать? Понимание его мотивов поможет вам эффективно противостоять.
- Не спешите с выводами: Не всегда поведение, которое кажется манипулятивным, таковым является. Возможно, собеседник просто не умеет выражать свои потребности иначе.

2. Установите границы:

- Не поддавайтесь давлению: Не позволяйте манипулятору заставить вас делать то, что вам не хочется. Уверенно говорите "нет".
- Выражайте свои чувства и потребности: Ясно и спокойно объясните собеседнику, как его поведение на вас влияет и что вам от него нужно.
- Задайте уточняющие вопросы: Переспрашивайте, чтобы прояснить ситуацию и понять истинные намерения манипулятора. Например, вместо того, чтобы реагировать на эмоцию, спросите: "Что конкретно тебя беспокоит?".
- Переведите фокус на проблему: Сместите фокус с эмоций на факты и конкретные вопросы.

3. Избегайте эмоциональной реакции:

- Сохраняйте спокойствие: Эмоциональная реакция играет на руку манипулятору. Контролируйте свои эмоции и отвечайте спокойно и рассудительно.
- Не принимайте нападки на свой счёт: Манипуляторы часто пытаются вызвать чувство вины или стыда. Не позволяйте им это сделать. Помните, что их поведение – это их проблема, а не ваша.
- Не оправдывайтесь: Не тратьте время на объяснения и оправдания. Ваши действия сами за себя говорят.

4. Действуйте ассертивно:

- Уверенно выражайте свои мысли: Говорите ясно и прямо, не боясь отстаивать свои интересы.
- Будьте уважительны, но твёрды: Ваша уверенность не должна граничить с агрессией. Будьте уважительны к собеседнику, но твердо стойте на своём.
- Используйте "Я-высказывания": Например, "Я чувствую себя неудобно, когда ты говоришь так" вместо "Ты всегда говоришь это, чтобы меня унижить".

5. Завершите общение:

- Установите пределы общения: Если манипуляции продолжаются, прервите разговор или закончите его.
- Обратитесь за поддержкой: Если вы чувствуете себя подавленным или не способны справиться самостоятельно, обратитесь за поддержкой к друзьям, семье или специалисту. Важно помнить, что противостоять манипуляции — это навык, который развивается со временем. Чем чаще вы будете использовать эти рекомендации, тем увереннее будете чувствовать себя в подобных ситуациях. Не бойтесь сказать "нет" и защищать свои интересы.

Письменное задание №6

Пример:

Эмоциональный интеллект (ЭИ) и умение управлять эмоциями тесно связаны, но не являются синонимами. Умение управлять эмоциями является одной из составляющих эмоционального интеллекта, но не единственной.

Эмоциональный интеллект (ЭИ) — это способность понимать и управлять собственными эмоциями, а также эмоциями других людей. Он включает в себя несколько ключевых компонентов:

- Самосознание: Понимание своих собственных эмоций, сильных и слабых сторон, ценностей и их влияния на поведение. Это включает в себя осознание того, как ваши эмоции влияют на ваши мысли и действия.
- Саморегуляция: Способность контролировать свои импульсы, управлять своими эмоциями и адаптироваться к меняющимся обстоятельствам. Это включает в себя умение успокоиться в стрессовых ситуациях, отложить удовлетворение потребностей и изменять негативные эмоции на более позитивные.
- Мотивация: Внутренняя мотивация, оптимизм, стремление к достижению целей, способность к самомотивации и преодолению трудностей.
- Эмпатия: Способность понимать и разделять чувства других людей, чувствовать сопереживание и сочувствие.
- Социальные навыки: Умение строить и поддерживать отношения, работать в команде, эффективно общаться, решать конфликты и оказывать влияние на других.

Умение управлять эмоциями — это один из аспектов эмоционального интеллекта, конкретно, компонент саморегуляции. Оно включает в себя:

- Идентификация эмоций: Распознавание и определение собственных эмоций и их источников.
- Контроль импульсов: Способность сдерживать спонтанные реакции и контролировать свои действия в эмоционально напряженных ситуациях.
- Изменение негативных эмоций: Преобразование негативных эмоций (например, гнева,

страха, тревоги) в более позитивные или нейтральные.

- Развитие эмоциональной устойчивости: Способность справляться со стрессом и трудностями, не теряя самообладания.
- Позитивное переосмысление: Переосмысление ситуации и поиск позитивных аспектов в негативных событиях.

Взаимосвязь ЭИ и умения управлять эмоциями:

Высокий уровень эмоционального интеллекта предполагает хорошо развитое умение управлять эмоциями. Однако, можно обладать высоким уровнем самосознания и эмпатии, но иметь трудности с саморегуляцией. В таком случае, человек может хорошо понимать свои эмоции и эмоции других, но испытывать трудности с их контролем.

Развитие умения управлять эмоциями и ЭИ в целом:

Развитие эмоционального интеллекта и умения управлять эмоциями возможно благодаря:

- Самоанализу и самонаблюдению: Осознанное наблюдение за своими эмоциями и поведением.
- Практике релаксации: Медитация, йога, дыхательные упражнения.
- Развитию навыков саморегуляции: Например, техники когнитивной реструктуризации.
- Развитию эмпатии: Понимание и принятие чувств других людей.
- Улучшению коммуникативных навыков: Активное слушание, ясное выражение своих мыслей и чувств.
- Постоянному самосовершенствованию: Работа над своими слабостями и развитие сильных сторон.

В итоге, умение управлять эмоциями является важной, но не единственной, составляющей эмоционального интеллекта. Развитие обеих способностей играет решающую роль в успехе во многих областях жизни – в личных отношениях, карьере и общественной деятельности.

Письменное задание 7

Развитие речевой креативности — это процесс, требующий регулярной практики и разнообразия подходов. Вот несколько упражнений, которые помогут вам в этом:

1. Упражнения на ассоциации:

- Цепочка ассоциаций: Возьмите любое слово и начните строить цепочку ассоциаций. Например, слово "лес": лес – деревья – листья – зелень – весна – дождь – тучи... и так далее, стремясь к неожиданным и необычным связям.
- Свободные ассоциации: Запишите на листке 10-15 случайных слов. Выберите одно и запишите все ассоциации, которые приходят в голову в течение 5 минут. Повторите с другими словами.
- Ассоциации по картинке: Найдите абстрактную картинку или фотографию. Запишите все ассоциации, которые она у вас вызывает, стараясь быть как можно более оригинальным.

2. Упражнения на метафоры и сравнения:

- Необычные сравнения: Возьмите обыденный предмет (например, чашка) и сравните его с чем-то необычным, используя метафоры. Например: "Эта чашка, как застывший водопад, готовый обрушиться каскадом вкуса".
- Олицетворение: Оживите неодушевленные предметы, придав им человеческие качества. Например: "Старый дом вздохнул, скрипнув половицами".
- Метафорические истории: Напишите короткий рассказ, используя как можно больше метафор и сравнений.

3. Упражнения на игру слов:

- Каламбуры: Придумайте каламбуры на заданную тему или слово.
- Неологизмы: Создайте новые слова, комбинируя части известных слов или используя суффиксы и префиксы.
- Рифмовки: Подберите рифмы к заданному слову, стараясь найти необычные и неожиданные сочетания.

4. Упражнения на импровизацию:

- Рассказ по картинке: Используя одну картинку как основу, придумайте и расскажите

историю.

- Свободное повествование: Начните рассказ с произвольной фразы и продолжайте импровизировать, не планируя заранее сюжет.
- Импровизация в диалоге: Попробуйте импровизировать диалог с партнером на заданную тему.

5. Упражнения на расширение словарного запаса:

- Чтение: Читайте разнообразную литературу – художественную, научную, публицистическую.
- Изучение словарей: Обращайте внимание на новые слова и их значения.
- Использование синонимов и антонимов: Заменяйте привычные слова синонимами и антонимами, чтобы обогатить свою речь.

Советы по выполнению упражнений:

- Не бойтесь экспериментировать: Не стремитесь к совершенству. Главное – процесс и развитие вашей креативности.
- Записывайте свои идеи: Фиксируйте все интересные мысли и словосочетания, которые возникают во время выполнения упражнений.
- Регулярность: Занимайтесь регулярно, хотя бы 15-20 минут в день.
- Обратная связь: Если возможно, покажите свои работы другому человеку и попросите его оценить вашу креативность.

Эти упражнения помогут вам развить способность к нестандартному мышлению, обогатить вашу речь и сделать её более яркой и выразительной. Помните, что креативность – это навык, который можно и нужно развивать.

Упражнения на совершенствование речевых способностей можно разделить на несколько категорий, каждая из которых направлена на развитие определенных навыков. Регулярная практика – ключ к успеху.

I. Упражнения на дикцию и артикуляцию:

- Скороговорки: Классическое упражнение, тренирующее четкость произношения и быстроту речи. Начните с простых скороговорок и постепенно переходите к более сложным.
- Чтение вслух: Чтение вслух художественной литературы, стихов, публицистики улучшает дикцию и интонацию. Обращайте внимание на правильное произношение слов и постановку ударений.
- Артикуляционная гимнастика: Выполнение специальных упражнений для развития мышц языка, губ и челюстей. Например, вытягивание языка, надувание щек, произношение гласных звуков с максимальным раскрытием рта.
- Запись речи: Записывайте свою речь на диктофон и анализируйте её, обращая внимание на темп, интонацию, четкость произношения.

II. Упражнения на расширение словарного запаса:

- Чтение: Читайте разнообразную литературу – художественную, научную, публицистическую. Обращайте внимание на новые слова и выражения.
- Работа со словарями: Изучайте толковые, синонимические и этимологические словари. Обращайте внимание на оттенки значений слов и их происхождение.
- Игры со словами: Решайте кроссворды, сканворды, играйте в ассоциации.
- Замена слов синонимами и антонимами: Перепишите текст, заменяя слова синонимами и антонимами, чтобы улучшить выразительность речи.

III. Упражнения на развитие связной речи:

- Пересказ: Пересказывайте прочитанные тексты, стараясь передать основную идею и детали.
- Составление рассказов: Пишите рассказы на заданную тему или по картинке.
- Описание предметов: Устно описывайте предметы, обращая внимание на детали и выразительность речи.
- Импровизация: Участвуйте в импровизационных играх, где нужно быстро и связно

формулировать свои мысли.

- Дебаты: Участвуйте в дебатах, отстаивая свою точку зрения и аргументируя её.
- Публичные выступления: Регулярно выступайте перед аудиторией, постепенно увеличивая время выступления и сложность темы.

IV. Упражнения на развитие голоса:

- Распевки: Выполняйте распевки для развития диапазона и силы голоса.
- Чтение стихов с различной интонацией: Чтение одних и тех же стихов с разными интонациями – радостной, грустной, сердитой.
- Работа с дыханием: Выполняйте дыхательные упражнения для улучшения дыхания и контроля над голосом.

Советы по выполнению упражнений:

- Регулярность: Занимайтесь регулярно, хотя бы 15-20 минут в день.
- Запись и самоанализ: Записывайте свою речь на диктофон и анализируйте её, обращая внимание на свои сильные и слабые стороны.
- Обратная связь: Просите близких людей оценить вашу речь и дать вам обратную связь.
- Терпение: Совершенствование речевых способностей – это длительный процесс, требующий терпения и усилий.

Выбирайте упражнения, которые вам интересны и подходят под ваш уровень подготовки. Комбинируйте разные упражнения для достижения наилучшего результата. Помните, что регулярная практика и стремление к совершенству – залог успеха.

Развитие навыков аргументации — это процесс, требующий как теоретических знаний о логике и риторике, так и практических тренировок. Вот несколько упражнений, которые помогут вам улучшить ваши аргументационные навыки:

I. Упражнения на построение аргументов:

- "За и против": Выберите спорную тему (например, "Нужно ли вводить обязательную вакцинацию?"). Запишите аргументы "за" и "против" этой темы, стараясь подкрепить каждый аргумент фактами, примерами и доказательствами.
- Разбор готовых аргументов: Возьмите публичную речь, статью или эссе, содержащие аргументацию. Проанализируйте аргументы автора: какие доводы он использует? Насколько они убедительны? Какие слабые места в его аргументации?
- Построение аргументативной схемы: Выберите тему и постройте её аргументативную схему. Определите тезис, основные аргументы, доказательства для каждого аргумента и возможные возражения.
- Создание аргументативного эссе: Напишите эссе, в котором вы изложите свою позицию по выбранной теме, подкрепив её убедительными аргументами и доказательствами.

II. Упражнения на противодействие аргументам:

- Игра в "Адвоката Дьявола": Выберите тему и постарайтесь аргументировать противоположную точку зрения, даже если вы с ней не согласны. Это поможет вам увидеть слабые места в своих собственных аргументах и научиться находить контраргументы.
- Критика аргументов: Возьмите чью-либо аргументацию и найдите в ней логические ошибки, неточности, уязвимые места. Сформулируйте контраргументы.
- Упражнение "Найти ошибку": Вам даётся аргументация, содержащая логические ошибки. Найдите эти ошибки и объясните, почему они являются таковыми.

III. Упражнения на отработку навыков ведения дискуссии:

- Дебаты: Участвуйте в дебатах с партнером или группой, отстаивая свою позицию и опровергая аргументы оппонентов. Важно соблюдать правила ведения дискуссии и уважительно относиться к оппонентам.
- Ролевые игры: Разыграйте ситуации, в которых вам нужно убедить кого-то в своей правоте. Например, убедить начальника утвердить ваш проект или убедить друга изменить своё решение.
- Дискуссии на заданные темы: Обсуждайте сложные темы с друзьями или коллегами, стараясь убедить их в своей правоте, но при этом слушая и учитывая их точку зрения.

IV. Упражнения на развитие риторических навыков:

- Подготовка презентаций: Подготовьте презентацию на интересующую вас тему, включая в неё убедительные аргументы и яркую ретиорику.
- Работа над ораторским мастерством: Занимайтесь ораторским мастерством – это включает в себя работу над темпом речи, интонацией, жестикულიацией, контактом с аудиторией.

Советы по выполнению упражнений:

- Систематичность: Регулярно выполняйте упражнения, даже понемногу.
- Обратная связь: Просите друзей или коллег оценить ваши аргументы и дать вам обратную связь.
- Самоанализ: После каждого упражнения анализируйте свои действия, определяйте сильные и слабые стороны.
- Изучение литературы: Изучайте литературу по логике, ретиорики и аргументации.

Развитие навыков аргументации — это длительный процесс. Постепенно и с практикой вы будете становиться всё более убедительными и способными защищать свою позицию в любой дискуссии. Важно не только уметь строить собственные аргументы, но и критически оценивать аргументы других.

Письменное задание 8

Эффективность коммуникации в данной ситуации крайне низкая. Проблема кроется в нескольких аспектах:

- Нечеткость иерархии и ответственности: Существует явная путаница в цепочке команд. Начальник отдела дает задание, старший технолог передает его инженеру, а непосредственный начальник вмешивается, не согласовав свои действия с начальником отдела. Отсутствует ясная иерархическая структура, которая бы регулировала передачу информации и ответственности.
- Отсутствие формализации поручений: Задание передается устно, без письменного подтверждения и четкой постановки задачи. Это создает почву для разночтений и конфликтов. Отсутствие детализации задания также способствует недопониманию.
- Неэффективная коммуникация между руководителями: Руководители не общаются между собой, что приводит к конфликту интересов и созданию противоречивых указаний для подчиненного. Отсутствие координации между начальником отдела и непосредственным начальником инженера-программиста – главная причина проблемы.
- Авторитарный стиль управления: Непосредственный начальник использует авторитарный стиль, отдавая приказы ("Категорически запрещаю", "Все отложи") вместо конструктивного диалога. Старший технолог также использует неконструктивный подход, повышая голос.
- Неадекватная реакция инженера: Инженер пассивно подчиняется противоречивым указаниям, не пытаясь прояснить ситуацию и найти компромисс.
- Недостаток обратной связи: На всех этапах коммуникации отсутствует адекватная обратная связь. Инженер не уточняет детали задания, руководители не контролируют ход выполнения и не обеспечивают согласованность действий.

В итоге: Ситуация демонстрирует полное отсутствие эффективной коммуникации. Это приводит к потере времени, раздражению всех участников и снижению производительности труда. Для улучшения ситуации необходимо:

- Установить четкую иерархию и распределение ответственности.
- Формально оформлять поручения.
- Улучшить коммуникацию между руководителями.
- Использовать конструктивный стиль управления.
- Обучить сотрудников навыкам эффективной коммуникации.
- Ввести систему контроля и обратной связи.

Вместо приказов и конфронтации необходимо внедрить культуру диалога и согласованных действий. Это позволит избежать подобных ситуаций в будущем.

Письменная работа 9

Пример анализа ситуации от Максима

Ситуация неоднозначна, и ответ на вопрос "будет ли это началом конца карьеры" зависит от множества факторов. Рассмотрим плюсы и минусы просьбы о работе из дома, а также вопрос о снижении зарплаты:

Плюсы просьбы о работе из дома:

- Улучшение баланса между работой и личной жизнью: Это может повысить вашу продуктивность и снизить уровень стресса.
- Повышение продуктивности: Для некоторых людей работа из дома более эффективна, так как нет отвлекающих факторов офиса.
- Экономия времени и денег: Отпадает необходимость в ежедневных поездках на работу.
- Демонстрация самостоятельности и ответственности: Если вы успешно работаете из дома, это демонстрирует вашу способность к самоорганизации и выполнению задач без постоянного надзора.

Минусы просьбы о работе из дома:

- Возможные сложности с коммуникацией: Может быть сложнее общаться с коллегами и начальством.
- Риск изоляции: Работа из дома может привести к социальной изоляции.
- Негативное восприятие со стороны начальства: Некоторые руководители могут негативно относиться к удаленной работе, опасаясь снижения контроля и производительности. Это зависит от корпоративной культуры и личных взглядов вашего шефа.
- Возможные технические проблемы: Необходимость в надежном интернет-соединении и оборудовании.
- Проблемы с разделением рабочего и личного времени.

Вопрос о снижении зарплаты:

Соглашаться на снижение зарплаты в обмен на работу из дома – не рекомендуется, если только вы не получаете значительные бонусы от этого (например, существенная экономия времени или других ресурсов). В большинстве случаев, работа из дома не должна быть причиной снижения заработной платы. Ваша продуктивность и эффективность должны оцениваться независимо от места работы.

Анализ ситуации и рекомендации:

Перед тем, как обратиться к шефу, необходимо:

1. Проанализировать ситуацию в вашей компании: Как относятся к удаленной работе в вашей компании? Есть ли примеры успешной удаленной работы коллег?
2. Подготовить аргументы: Почему именно вы подходите для удаленной работы? Как вы будете обеспечивать эффективную коммуникацию и выполнение задач? Какие преимущества это принесет компании?
3. Поговорить с коллегами: Узнайте об их опыте работы из дома (если таковой имеется).
4. Подготовить план работы из дома: Опишите, как вы будете организовывать свою работу, какое оборудование вам потребуется, как вы будете обеспечивать связь с коллегами.

Как задать вопрос шефу:

Избегайте формулировок, которые могут быть восприняты негативно. Например, вместо "Я хочу работать дома", лучше сказать: "Я хотел(а) бы обсудить возможность частично или полностью перейти на удаленный формат работы. Я убежден(а), что это повысит мою продуктивность благодаря [причины] и обеспечит [выгоды для компании]". Далее изложите свой план работы из дома.

В заключение:

Просьба о работе из дома не обязательно означает конец карьеры. Однако, важно тщательно подготовиться к разговору с шефом, иметь четкий план и убедительные аргументы. Категорически не рекомендуется соглашаться на снижение зарплаты за возможность работы из дома. Если шеф откажет, не расстраивайтесь – это не конец света. Вы можете продолжить работать над повышением своей эффективности и в будущем снова поднять этот вопрос.

6. Примеры оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

6.1 Ответы на Тестовые задания для проведения промежуточной аттестации

Вариант 1

1. В
2. В
3. В
4. Б
5. Б
6. Б
7. В
8. А
9. В
10. Б
11. А
12. Б
13. Б
14. Коммуникатор, реципиент, сообщение, канал, код, шум, обратная связь, контекст.
15. В

Вариант 2

1. В
2. В
3. Б
4. Г
5. Г
6. Мысль – это содержание, информация, которая находится в сознании. Слово – это форма, языковая единица, с помощью которой мы выражаем мысли. Мысль предшествует слову, но слово необходимо для выражения и передачи мысли. Соотношение мысли и слова подобно содержанию и форме: содержание (мысль) нуждается в форме (слове) для своего выражения, а форма (слово) без содержания (мысли) пуста.
7. Да, речь и мышление имеют взаимовлияние. Мышление формирует речь, определяя её содержание, последовательность и логику. Речь, в свою очередь, влияет на мышление, способствуя его структурированию, точности и глубине. Выражая свои мысли в словах, мы упорядочиваем их, делаем более ясными и доступными для себя и других. Развитие речи способствует развитию мышления, а сложность и разнообразие мыслительных процессов определяют богатство и выразительность речи. Это взаимосвязанные процессы, взаимодополняющие и взаимообуславливающие друг друга.

Вариант 3

1. Б
2. Б
3. Б
4. В
5. А
6. А
7. В
8. Г
9. Г
10. Г
11. А
12. А
13. Б
14. Г
15. Г

16. Б
17. А, Г
18. Б
19. А
20. В

Вариант 4

1. В
2. Б
3. А
4. Г
5. Г
6. Г
7. Г
8. Б
9. Г
10. В, Г

Вариант 5

1. Г
2. А
3. В
4. Б
5. А, Г, Б, В
6. Г
7. В
8. Б
9. В
10. А

11. В, Г, А (производительность может быть показателем, но не всегда прямо указывает на сплоченность)

Обратите внимание, что в вопросе 5 порядок этапов может немного варьироваться в зависимости от методики. Предложенный порядок логичен, но другие варианты также могут быть верными. В вопросе 11, производительность коллективного труда может быть косвенным показателем сплоченности, но не всегда является прямым и надежным показателем.

Вариант 6

1. Г, Д, В, А, Б
2. Г
3. Б, В, Д
4. В
5. Б
6. А
7. А
8. В, Г
9. Б
10. В

Вариант 7

1. А, В, Д
2. А, Б, Г
3. А, Д
4. А, Г, Д
5. Б, В, Г
6. А

7. Б, В, Г

8. А

9. Б

10. А

Вариант 8

1. А

2. В

3. А

4. В

5. С

6. С

7. В

8. А

9. В

10. А

Вариант 9

1. а

2. а

3. а

4. в

5. а

6. б

7. в

8. а, б, в, г

9. а

10. б

11. а

12. а, б, в, г

13. а

14. в, г, е, ж

15. в

16. а, б, в, г

17. а

Вариант 10

1. в

2. в

3. г

4. в

5. а

6. Этот вопрос требует личного ответа. Невозможно ответить, не зная, кто отвечает.)

7. в

8. в

9. д

10. в

Вариант 11

1. а

2. Роль первого впечатления огромна, так как оно часто определяет дальнейшее общение и отношение к человеку. Для формирования позитивного впечатления необходимо: улыбаться, установить зрительный контакт, продемонстрировать открытую позу, использовать вежливые слова, проявлять интерес к собеседнику и быть уверенным в себе.

3. Сенсорные каналы: визуальный (зрение), аудиальный (слух), кинестетический (ощущения тела, прикосновения). Важно учитывать ведущий сенсорный канал, потому что люди по-

разному воспринимают и перерабатывают информацию. Если вы будете обращаться к человеку, используя его ведущий канал (например, визуалу показывать наглядные материалы, а аудиалу – четко и ясно излагать информацию), общение будет более эффективным и продуктивным.

4. в

5. Неэффективная коммуникация может быть вызвана: невербальными барьерами (язык тела не соответствует словам), языковыми барьерами (сложная терминология, непонимание), психологическими барьерами (предвзятость, недоверие), физическими барьерами (шум, расстояние), культурными барьерами (разные культурные нормы), отсутствием обратной связи.

6. ни один из перечисленных вариантов

7. (Этот вопрос требует субъективного ответа, правильного или неправильного ответа нет)

8. б

9. в

10. б

Вариант 12

1. в

2. Самопрезентация – это демонстрация своих лучших качеств, умений и достижений с целью произвести желаемое впечатление. Самораскрытие – это процесс добровольного сообщения о себе информации, которая может быть как позитивной, так и негативной, с целью установления более глубоких отношений. Самопрезентация – это, как правило, выборочное раскрытие информации, направленное на достижение определенной цели, в то время как самораскрытие может быть более спонтанным и комплексным.

3. Синонимы к слову «самопрезентация»: самопредставление, позиционирование, реклама себя, демонстрация своих возможностей.

4. г

5. а

6. интернет

7. б

8. б

9. а

10. а

11. а

12. а

13. в

14. в

15. классическая риторика

16. в

17. Остроумие – это одна из форм креативности речи, основанная на неожиданном и оригинальном сочетании слов или идей, вызывающем юмор или смех. Креативность речи – более широкое понятие, включающее в себя не только остроумие, но и другие формы оригинального и нестандартного использования языка.

18. (Этот вопрос требует личного ответа, учитывая специфику будущей профессии.)

19. Если бы Земля была плоской, горизонт был бы прямой линией, а не кривой. Путешествия на большие расстояния были бы гораздо проще, но солнце и луна освещали бы только половину планеты одновременно, создавая вечный день и вечную ночь на разных участках. Возможно, гравитация работала бы по-другому.

20. (Этот вопрос предполагает игру слов или ассоциации. Например, можно предположить, что связь в звуковом сходстве: "аптека" - "радость" (похожее звучание части слов)).

21. (Этот вопрос требует субъективного ответа, правильного или неправильного ответа нет)

Вариант 13

1. г
2. Оценка личных качеств при приеме на работу необходима для определения соответствия кандидата требованиям должности и корпоративной культуре компании. Это помогает снизить риск неправильного выбора сотрудника, увеличить вероятность успешной работы и повысить производительность труда. Личные качества, такие как коммуникабельность, ответственность, стрессоустойчивость и способность к обучению, играют важную роль в успешной профессиональной деятельности.
4. (Этот вопрос требует конкретного ответа, учитывающего возможности конкретного университета. Например, могут быть предложены курсы по ораторскому искусству, тренинги по коммуникативным навыкам, работа в студенческих клубах и организациях.)
5. Советы способствуют установлению и поддержанию хороших межличностных отношений, повышению уровня доверия и притяжению к себе людей.
6. а, б, кинестетическое (осязательное), г, обонятельное
7. Светлане следует одеться опрятно, в деловом стиле, соответствующем корпоративной культуре компании. Желательно выбрать одежду нейтральных тонов, без ярких элементов. Важно, чтобы одежда была чистой, выглаженной и сидела хорошо. Аккуратная прическа и легкий макияж (если уместно) также важны. Внешний вид влияет на решение о найме, потому что он создает первое впечатление о кандидате. Аккуратный и профессиональный внешний вид свидетельствует о уважении к работодателю и ответственности.
8. Цитата подчеркивает важность вежливости как социального смазывающего вещества, делающего взаимодействие людей более гладким и продуктивным. Вежливость – это не просто формальность, а умение учитывать интересы других людей, проявлять уважение и избегать конфликтов. Вежливость уместна практически во всех сферах жизни: в личном общении, в деловой среде, в общественных местах. Она делает общение более приятным и эффективным, способствует пониманию и сотрудничеству.
9. запугивание 1с, стараться понравиться 5d, Мольба 2e, самореклама3b/a.
10. Стратегия самопрезентации Чичикова в данном отрывке — мольба. Он подчеркивает свою незначительность, уязвимость ("незначительный червь", "много претерпел", "много неприятелей"), тем самым вызывая сочувствие и снисхождение у окружающих. Его слова о желании "успокоиться" и "избрать место для жительства" подчеркивают его зависимость от благосклонности влиятельных лиц города. Он надеется на покровительство, используя стратегию, которая фокусируется на демонстрации слабости и зависимости.
Стратегия самопрезентации Оксаны — демонстрация достоинств. Она использует свою красоту и популярность, чтобы усилить свое положение и контролировать отношения с окружающими. Ее капризность ("капризна, как красавица") — это способ подчеркнуть свою востребованность и высокий статус. Она осознает свое влияние и использует его, не делая явных усилий для улаживания окружающих. Ее поведение дает понять, что она достойна особого внимания и не нуждается в подхалимаже.
Стратегия самопрезентации Карлсона — самореклама. Он активно и без стеснения демонстрирует свои (реальные или мнимые) достоинства и умения, используя суперлативы ("лучший в мире", "самый тяжелый больной"). Его цель — произвести впечатление компетентности, уникальности и незаменимости. Он не скрывает своей самооценки и наоборот, стремится её максимально выразить.
11. а
12. в. социальная зона, г. личная зона
13. круглую, мягкие
14. в
15. б. тезис, г. доказательство
16. в
17. б
18. г
19. а

- 20. б
- 21. б
- 22. г
- 23. б
- 24. б
- 25. а
- 26. а, в, ж
- 27. а, в, д
- 28. б
- 29. а, б, г

Вариант 14

Вопрос 1: Платон, скорее всего, имел в виду, что речь, хорошо составленная и красиво произнесенная, способна увековечить память о героях и их подвигах. Она служит не только для информирования, но и для воспевания доблести и храбрости, создавая положительный образ и закрепляя его в сознании людей. Таким образом, хорошая речь – это мощный инструмент для прославления героев и их дел.

Вопрос 2: Видьяпати определяет "человека острого ума" как того, кто обладает способностью быстро анализировать ситуацию и делать правильные выводы. Это не просто ум, а способность к быстрому и эффективному мышлению, умение адаптироваться к меняющимся обстоятельствам и принимать обоснованные решения.

3. Для внешних факторов: верхний блок — Условия общения или Внешняя среда.

Для внутренних факторов: верхний блок — Личностные особенности или Внутренняя среда.

4. ...лидерству, ориентированному на развитие персонала и организационную культуру. Эти действия направлены на создание благоприятной атмосферы в коллективе, повышение мотивации сотрудников и улучшение эффективности работы организации.

5. Эмпатия – это способность понимать и разделять чувства других людей. В публичном выступлении эмпатия помогает установить контакт с аудиторией, потому что оратор, понимая эмоции и настроение слушателей, может адаптировать свою речь, делать ее более релевантной и интересной. Проявление эмпатии (например, учитывая возраст, образование, интересы аудитории) делает выступление более убедительным и увлекательным.

6. Пример удачной "зацепки": "Сколько из вас сталкивались с проблемой...?" (и далее актуальная для аудитории проблема). Или: "Сегодня я хочу рассказать вам о...", затем краткий интригующий анонс темы. Или: "Представьте себе..." (и далее живописное описание ситуации). Важно, чтобы зацепка была краткой, яркой и релевантной теме выступления.

7. Выражение означает, что наше отношение к окружающим формирует наше восприятие и реакцию окружающих. Если мы негативно настроены, то с большей вероятностью будем притягивать к себе негативное отношение. Если мы доброжелательны и открыты, то и от окружающих получим в ответ подобное отношение. Это отражение нашего внутреннего мира.

8. Противоречие в проблеме "отцов и детей" заключается в столкновении разных поколений, имеющих разные ценности, взгляды на жизнь и способы взаимодействия. Старшее поколение, как правило, придерживается традиционных ценностей и устоев, в то время как молодое поколение стремится к изменениям, новому опыту и независимости. Это приводит к непониманию, конфликтам и поиску компромиссов между разными поколениями.

9. Решение руководителя неэффективно. Введение жестких санкций не решает проблему отсутствия сплоченности и межличностных конфликтов, а, наоборот, усугубляет ее, ухудшая психологический климат в коллективе и снижая мотивацию сотрудников. Вместо карательных мер необходимо использовать методы построения команды, решения конфликтов и повышения эффективности взаимодействия.

10. Для решения проблемы межличностных конфликтов в рабочем коллективе необходимо применять комплексный подход. Это может включать в себя: тренинги по коммуникативным навыкам и решению конфликтов, введение системы менеджмента конфликтов, создание культуры открытого диалога, привлечение специалиста (психолога) для медиации и проведение командных мероприятий для сплочения коллектива.

11. Для создания образовательно-досугового центра для детей из неблагополучных семей потребуются следующие специалисты:

* Педагоги: с опытом работы с детьми из неблагополучных семей, обладающие терпением, эмпатией и умением находить подход к сложным детям.

* Психологи: для работы с детьми и их семьями, помощи в адаптации и решении психологических проблем.

* Социальные работники: для организации помощи семьям, решения бытовых проблем и содействия в интеграции в общество.

* Специалисты по дополнительным образовательным программам: руководители кружков, преподаватели различных направлений (спорт, искусство и т.д.).

* Административный персонал: для организации работы центра и взаимодействия с родителями.

Необходимые личностные качества: терпение, эмпатия, ответственность, умение работать в команде, стрессоустойчивость. Профессиональные качества: опыт работы с детьми, знание психологии и педагогики, умение работать с родителями, организаторские способности.

12. а

13. в

14. а

15. в

16. а

17. б

18. г

19. б

20. г

21. концептуальные навыки

22. в

23. б

24. б, в, г

25. в

26. в

27. а, б, в

6.2 Ответы на кейс-задачи для анализа

Кейс №1

Действия соискателя для установления контакта:

1. Извиниться за неформальный внешний вид: Искренне извиниться за свой внешний вид, объяснив ситуацию (непредвиденный звонок, отсутствие времени на переодевание). Это демонстрирует честность и способность адаптироваться к неожиданным обстоятельствам.

2. Подчеркнуть профессионализм и готовность: Не заострять внимание на одежде, а сосредоточиться на своих профессиональных качествах и готовности к работе. Акцентировать на своём желании получить эту работу.

3. Продемонстрировать организованность: быть собранным, чётко и лаконично отвечать на вопросы, демонстрировать знания и навыки, относящиеся к вакансии. Это покажет, что неряшливый вид – исключение, а не норма.

4. Выразить благодарность: Поблагодарить за возможность собеседования несмотря на

обстоятельства.

1. Техники и приемы установления контакта (представитель работодателя):

- Избегать негативной оценки внешнего вида: не выражать свое недовольство прямо, чтобы не создать негативную атмосферу.
- Перевести фокус на профессиональные качества: сосредоточиться на описании положительных сторон кандидата, акцентируя его деловые качества и достижения.
- Сгладить ситуацию с юмором: использовать мягкий юмор, чтобы расслабить кандидата и снизить напряженность. Например, "Я вижу, вы были заняты более важными делами, чем выбор одежды для собеседования."
- Похвала и позитивное подкрепление: сделать комплимент каким-либо другим качествам кандидата, например, пунктуальности.

Эффективность: Избегание прямой критики важно для сохранения позитивной атмосферы. Акцент на профессиональных качествах помогает перевести фокус с неформального внешнего вида на способности кандидата. Юмор и похвала способствуют установлению доверительных отношений.

Рекомендации по эффективному поведению (представитель работодателя):

- Подготовить ключевого руководителя: предупредить руководителя о ситуации с кандидатом, чтобы он был готов к этому.
- Сохранять спокойствие и профессионализм: не показывать своего разочарования.
- Выделить сильные стороны: в разговоре с руководителем акцентировать на профессиональных достоинствах кандидата, минимизируя значение внешнего вида.
- Подчеркнуть пунктуальность: отметить, что кандидат прибыл вовремя, несмотря на непредвиденные обстоятельства.

Кейс №2

1. При каких условиях между участниками могут установиться доверительные отношения?

Доверительные отношения между людьми устанавливаются при наличии следующих условий:

- Взаимное уважение: Участники общения ценят друг друга, учитывают мнения и чувства.
- Открытость и честность: Люди открыто делятся информацией, не скрывают своих мыслей и чувств.
- Поддержка и эмпатия: Участники готовы поддерживать друг друга, проявлять сочувствие и понимание.
- Общие интересы и ценности: Наличие общих тем для общения и совпадение ценностей способствует близости.
- Долгосрочное взаимодействие: Доверие строится со временем, через постоянное взаимодействие и проявление надежности.
- Надежность и предсказуемость: Люди могут полагаться друг на друга, знают, чего можно ожидать от партнера по общению.
- Отсутствие манипуляций: Взаимодействие строится на равных, без попыток управлять другим человеком в своих интересах.

2. Объясните, как нарушение этических норм может препятствовать развитию отношений. Приведите примеры нарушения этических норм.

Нарушение этических норм разрушает доверие и мешает установлению близких отношений. Это происходит потому, что нарушение норм сигнализирует о неуважении, непонимании границ и нежелании учитывать чувства других. Примеры:

- Несоблюдение личного пространства: слишком близкое расстояние, нежелание уважать личную границу.
- Неуместные шутки: шутки, оскорбляющие личность, игнорирующие чувства.
- Навязчивость: постоянные звонки, сообщения, напоминания.
- Фамильярность: неуместные прозвища, попытки быстрого перехода на "ты".
- Неуважение к времени других: опоздания, затягивание разговора без учета занятости собеседника.

- Распространение личной информации: разглашение конфиденциальных данных.
- Клевета и сплетни: распространение ложной информации, посягающей на репутацию человека.

3. Оцените поведение участников в представленной ситуации. Каковы возможные сценарии развития ситуации.

Поведение нового сотрудника можно оценить как неадекватное ситуации и корпоративной культуре. Он не учитывает различия в культурах и нормах поведения. Поведение коллег – реакция на неуместное поведение нового сотрудника. Они выражают свое недовольство и несогласие.

Возможные сценарии развития ситуации:

- Конфликт: ситуация может перерасти в открытый конфликт, если проблема не будет решена.
- Изоляция: новый сотрудник может быть изолирован коллективом, что приведет к снижению его эффективности.
- Адаптация: после разъяснения ситуации и изменения поведения, новый сотрудник сможет адаптироваться к корпоративной культуре. Для этого нужно провести работу с ним по корпоративным нормам.
- Увольнение: в случае невозможности адаптации и продолжения неуместного поведения, сотрудника могут уволить.

Для предотвращения негативного сценария необходимо провести беседу с новым сотрудником, объяснить ему корпоративные нормы поведения и помочь адаптироваться к новой среде. Можно использовать методы положительного подкрепления.

Кейс №3

1. Анализ эмоционального состояния участников:

- Георгий Масленников: Испытывает беспокойство и разочарование из-за изменения поведения Романа. Он сосредоточен на поиске решений проблемы и озабочен будущим управлением. Его эмоциональное состояние можно описать как напряженное, но скорее сосредоточенное, чем деструктивное.
- Роман Кадышев: Находится в состоянии дистресса. Его раздражительность, агрессия, нежелание общаться и заниматься работой говорят о выгорании или другом серьезном психологическом расстройстве. Возможно, он испытывает чувство перегрузки, не справляется с новыми требованиями и перестал наслаждаться работой.

2. Необходимость эмоциональной саморегуляции и рекомендации:

Эмоциональная саморегуляция необходима обоим участникам.

- Для Георгия: ему нужно сосредоточиться на объективной оценке ситуации, избегать субъективных оценок, понимая что Романа может мучить что-то серьезное. Техники: расслабление (дыхательные упражнения), планирование времени, постановка реалистичных целей.
- Для Романа: ему необходимо распознать свои негативные эмоции и научиться их контролировать. Техники: самоанализ, поиск причин негативного состояния, общение с психологом, спорт, хобби, изменение рабочего графика.

3. Является ли описываемая ситуация причиной стресса?

Да, описываемая ситуация является причиной стресса для обоих участников. Для Георгия – это профессиональный стресс, связанный с руководством командой, которая сталкивается с трудностями. Для Романа – это возможно как профессиональное, так и личностное выгорание, связанное с перегрузками, потерей интереса к работе и конфликтами.

4. Факторы, способные спровоцировать дистресс:

- Для Георгия: возросшая ответственность, высокие ожидания от руководства, негативное влияние Романа на команду.
- Для Романа: несоответствие реальных возможностей и ожиданий, отсутствие понимания со стороны Георгия, новые задачи, нехватка ресурсов. Также возможно развитие личных проблем, влияющих на работу.

5. Техники саморегуляции в офисе:

- Дыхательные упражнения: глубокий вдох и медленный выдох.
- Мышечная релаксация: поочередное напряжение и расслабление мышц.
- Медитация: короткая медитация в течение нескольких минут.
- Прогулки на свежем воздухе: короткие перерывы для прогулок в течение рабочего дня.
- Слушание музыки: спокойная музыка может помочь расслабиться.

6. Профилактика дистресса на рабочем месте:

- Организация рабочего места: комфортное рабочее место способствует уменьшению стресса.
- Планирование времени: эффективное планирование позволяет избегать перегрузок.
- Делегирование задач: распределение задач между сотрудниками помогает снизить рабочую нагрузку.
- Обучение методам саморегуляции: тренинги и семинары по управлению стрессом.
- Обратная связь и поддержка: регулярные беседы с руководителем и коллегами.
- Корпоративные мероприятия: мероприятия для сплочения коллектива и отдыха.
- Доступность психологической помощи: сотрудники должны знать, что они могут получить помощь психолога.

Важно понимать, что проблема Романа может быть более глубокой, чем просто профессиональное выгорание. Георгию следует показать ему заботу и предложить помощь, а при необходимости обратиться к специалистам.

Кейс №4

1. Основные причины конфликтов в межличностных и деловых отношениях:

- Различия в целях и интересах: конфликты возникают, когда у людей разные цели и интересы, и они не могут найти компромисс.
- Неэффективная коммуникация: непонимание, недопонимание, отсутствие обратной связи могут привести к конфликтам.
- Различия в стилях работы и личностных качествах: люди с разными стилями работы и личностными качествами могут столкнуться с трудностями во взаимодействии.
- Неравное распределение ресурсов: конкуренция за ресурсы может привести к конфликтам.
- Несправедливость: восприятие несправедливости может стать причиной конфликта.
- Нарушение этических норм: неуважение, манипуляции, обман могут разрушить отношения и вызвать конфликт.
- Изменение иерархии и распределение власти: как в данном случае, изменение в иерархии может спровоцировать конфликт.
- Стресс и перегрузки: стрессовые ситуации усиливают конфликтность.

2. Последовательность анализа конфликта:

Анализ конфликта включает следующие этапы:

1. Определение субъектов конфликта: кто участвует в конфликте.
2. Выявление причин конфликта: что послужило причиной конфликта.
3. Определение предмета конфликта: по какому вопросу возник конфликт.
4. Анализ поведения участников: какие стратегии поведения используют участники.
5. Оценка последствий конфликта: какие последствия имеет конфликт.

Анализ конфликта в данной ситуации:

- Субъекты: Олег Скрябин и Всеволод Жулин.
- Причина: изменение иерархического положения, неспособность Олега уделять достаточно времени Всеволоду, несогласие Всеволода с назначением Олега на должность директора.
- Предмет: конкуренция за власть и влияние в коллективе.
- Поведение участников: Олег пытается решить конфликт путем переговоров, Всеволод использует манипуляцию и открытое противостояние.
- Последствия: ухудшение рабочей атмосферы, снижение эффективности работы, угроза потери ключевых сотрудников.

3. Стратегии поведения и рекомендации:

- Олег: придерживается стратегии компромисса и сотрудничества, но без результата. Ему

необходимо перейти к более твердой позиции, чётко определив свои цели и границы.

- Всеволод: использует стратегию конкуренции и манипуляции. Ему следует перейти к сотрудничеству и поиску взаимовыгодного решения.

Для конструктивного разрешения конфликта необходимо:

- Открытое общение: искренний разговор между Олегом и Всеволодом, без попыток манипуляции.

- Поиск компромисса: найти решение, учитывающее интересы обеих сторон.

- Медиация: привлечение нейтрального посредника для помощи в решении конфликта.

- Уважение к профессиональным качествам: признание заслуг Всеволода и его команды.

- Рассмотрение просьбы о заместителе: Олег может рассмотреть кандидатуру Всеволода на должность заместителя.

4. Этические нормы:

Участники должны соблюдать следующие этические нормы:

- Уважение друг к другу: не использовать оскорбления и манипуляции.

- Честность и открытость: избегать скрытого противостояния.

- Профессионализм: не допускать подрыва рабочей атмосферы.

- Ответственность: не использовать свое положение для ущемления других.

5. Профилактика конфликтных ситуаций:

- Ясная система поощрений и наказаний: справедливое распределение наград и наказаний.

- Открытая коммуникация: регулярные встречи для обмена информацией и обсуждения проблем.

- Обучение методам решения конфликтов: тренинги по коммуникативным навыкам.

- Создание корпоративной культуры уважения: формирование атмосферы взаимопомощи и поддержки.

- Своевременное решение проблем: не допускать накопления негативных эмоций.

- Учет личностных особенностей: учитывать индивидуальные особенности сотрудников.

Кейс №5

Ситуация описывает типичный конфликт интересов: ваша потребность в кипяченой воде для кофе сталкивается с правилом гостиницы о недоступности чайника для гостей. Администратор обладает властью, определяя доступ к ресурсу. Ваша цель — получить доступ к чайнику, не нарушая правил гостиницы и придерживаясь этических норм общения.

Техники влияния для достижения цели:

В данной ситуации можно использовать следующие этичные техники влияния:

- Рациональное убеждение: Объяснить администратору вашу ситуацию спокойно и вежливо, подчеркнув вашу необходимость в кипяченой воде для работы (важная цель). Сделать акцент на кратковременности вашего использования чайника и обеспечении его чистоты после использования.

- Взаимность: Предложить администратору что-то взамен — например, небольшую благодарность, хороший отзыв о гостинице или помощь с какой-либо несложной задачей. Важно предложить действительно ценную взаимность, а не просто пустую льстивость.

- Влияние авторитета: Если вы знаете о существовании правил гостиницы, то можно попытаться уточнить, есть ли исключения из этих правил в вашей ситуации. Можно сослаться на вашу профессиональную необходимость (если работа действительно срочная и важная). Однако, это нужно сделать тактично и без нажима.

- Привлечение эмпатии: Попытаться понять позицию администратора и показать ваше понимание его трудностей. Сделать акцент на вашей уважительности к правилам гостиницы.

Оценка поведения участников с точки зрения этических норм:

- Ваше поведение: Важно сохранять вежливость и уважение, избегая давления и угроз. Честное объяснение ситуации и предложение взаимности являются этичными способами достижения цели.

- Поведение администратора: Если администратор отказывает вам без уважительных причин или грубо — это нарушение этических норм. Однако, соблюдение правил гостиницы само по

себе не является нарушением этикета.

Развитие ситуации и приемы противостояния манипуляциям:

Ситуация может развиваться по-разному:

- **Позитивный сценарий:** Администратор соглашается предоставить вам чайник, учитывая ваши аргументы и предложение взаимности.
- **Негативный сценарий:** Администратор категорически отказывает вам, не учитывая ваши аргументы. В этом случае не стоит настаивать и устраивать конфликт. Лучше принять отказ с достоинством и поискать альтернативные варианты (купить бутылку горячей воды в магазине, например).

Приемы и техники противостояния манипуляциям:

В случае манипулятивных действий со стороны администратора (например, угрозы, необоснованный отказ), можно использовать следующие приемы:

- **Задать уточняющие вопросы:** Попросить администратора объяснить причины отказа. Это может помочь выявить истинные мотивы его поведения.
- **Обратиться к руководству:** Если вы уверены в нарушении этических норм администратором, можно обратиться к вышестоящему руководству гостиницы.
- **Фиксировать факты:** Зафиксировать факты отказа, время и место, а также поведение администратора. Это может понадобиться в случае необходимости жалобы.

Рекомендации:

- В первую очередь, попробуйте рациональное убеждение и предложение взаимности.
- Сохраняйте спокойствие и вежливость в общении.
- Если отказ категоричен, примите его с достоинством и поищите альтернативные варианты.
- Не стесняйтесь обращаться за помощью к руководству гостиницы в случае неправомерных действий со стороны администратора.

В целом, успех зависит от ваших коммуникативных навыков и способности адаптироваться к ситуации. Главное — сохранять этичность и уважение в общении.

Кейс №6 – ответы зависят от личности, которая будет его решать.

Кейс №7

1. Условия для эффективной работы:

Для обеспечения эффективной работы сотрудников в мое отсутствие необходимо создать структурированную среду с четкими правилами и механизмами разрешения конфликтов.

Ключевые условия:

- **Чёткое распределение ролей и ответственности:** Каждый сотрудник должен понимать свои обязанности, иметь конкретные задачи с установленными сроками и критериями оценки. Это снизит вероятность конкуренции за лидерство и повысит личную ответственность.
- **Система коммуникации:** Необходимо установить прозрачный канал коммуникации – например, общий чат или электронную таблицу для обмена информацией, отслеживания прогресса и решения проблем. Регулярные короткие совещания (например, 15 минут в начале и конце дня) через онлайн-платформу помогут синхронизировать действия.
- **Установление правил взаимодействия:** Необходимо четко сформулировать правила поведения в команде, включая уважительное общение и конструктивное обсуждение разногласий. Это может быть оформлено как короткий кодекс команды.
- **Механизм разрешения конфликтов:** Для быстрого разрешения конфликтных ситуаций нужно установить процедуру – например, обращение к руководителю проекта (см. п. 2) для медиации или принятия решения.
- **Система поощрения и обратной связи:** Необходимо установить систему поощрения за успешную работу и своевременное выполнение задач, а также регулярную обратную связь – как от руководителя проекта, так и между самими сотрудниками. Важно отметить, что поощрения должны быть как индивидуальными, так и командными.
- **Доступ к необходимым ресурсам:** Сотрудники должны иметь доступ ко всем необходимым ресурсам – информации, программам, материалам – для выполнения своих задач.

2. Делегирование задач:

Учитывая особенности каждого сотрудника, я предлагаю следующее распределение задач:

- Руководитель проекта (1 сотрудник): Иван. Несмотря на жесткий характер, у Ивана хорошие организаторские способности и аналитический склад ума. Он сможет эффективно координировать работу команды, контролировать сроки и качество выполнения задач, а также управлять конфликтами с учетом заранее установленных правил. Для смягчения его директивного стиля, необходимо поручить ему прочитать краткую инструкцию о эффективном управлении командой и регулировании конфликтов (можно найти много обучающих материалов онлайн). Его склонность к ошибкам в документации компенсируется привлечением Ольги для проверки.
- Подготовка презентации к переговорам (1 сотрудник): Мария. Ее творческий потенциал идеально подходит для создания эффектной презентации. Для минимизации ошибок в расчетах, необходимо предоставить ей шаблон презентации с уже подготовленными графиками и таблицами, требующими только заполнения. Обратная связь и одобрение её идей помогут повысить её мотивацию и снизить эмоциональную реакцию на критику.
- Проведение переговоров с клиентом (1 сотрудник): Игорь. Его навыки убеждения и опыт проведения презентаций сделают его наиболее эффективным в переговорах. Чтобы избежать конфликтных ситуаций, необходимо провести с ним инструктаж, подчеркнув важность тактичного общения и умения учитывать интересы клиента.
- Анализ и статистика продаж (1 сотрудник): Ольга. Её аккуратность и аналитический склад ума идеально подходят для этой задачи.
- Урегулирование спорных моментов договорных обязательств (1 сотрудник): Иван. (Взаимодействие с руководителем проекта)
- Организация и проведение специальных акций (2 сотрудника): Мария и Михаил. Их творческий подход позволит разработать креативные акции. Чтобы Михаил доводил идеи до конца, необходимо четко разделить задачи и установить контрольные точки.
- Координация взаимодействия с подразделениями (1 сотрудник): Иван. (Взаимодействие с руководителем проекта)
- Регулирование претензий клиентов (2 сотрудника): Игорь и Ольга. Игорь сможет эффективно общаться с клиентами, а Ольга зафиксирует все обращения и проследит за их разрешением.
- Принятие решений о закупке продукции (1 сотрудник): Ольга. (После согласования с руководителем проекта)
- Переговоры с клиентом по новому ассортименту (2 сотрудника): Игорь и Михаил. Михаил может сгенерировать идеи по презентации нового ассортимента, а Игорь воплотит их в жизнь.
- Анализ новинок компании (1 сотрудник): Ольга.
- Анализ остатков товара на складе, еженедельных, ежедневных отчетов (1 сотрудник): Ольга.
- Контроль отгрузок в магазины клиента (2 сотрудника): Михаил и Ольга.
- Отслеживание платежей клиента (1 сотрудник): Ольга.

Это распределение задач учитывает сильные стороны каждого сотрудника и направлено на минимизацию конфликтов и обеспечение эффективной работы команды в моё отсутствие. Важно регулярно проводить онлайн-совещания для контроля хода проекта и оказания необходимой поддержки.

Кейс №8

Ситуация описывает неудачную информационную встречу, где организаторы не учли множество важных факторов, негативно повлиявших на установление контакта и достижение целей.

Условия общения:

- Место проведения: Полутёмный, сырой зал Дома культуры – крайне неудачное место для презентации, ориентированной на клиентов. Это создаёт негативное впечатление, не соответствующее заявленному имиджу компании.

- Время проведения: Встреча после работы – неудачное время, так как люди устали и менее восприимчивы к информации.

- Аудитория: Большое количество людей, многие из которых стоят, указывает на плохую организацию пространства. Некомфортные условия снижают заинтересованность аудитории.

- Выступающий: Импульсивная речь, проблемы с звуком (микрофон, колонки) — серьёзные недостатки, препятствующие пониманию информации. Акцент на достижениях компании вместо ответов на вопросы клиентов является неэффективным подходом.

Возможность установления контакта и развития отношений:

Возможность установления контакта и развития отношений крайне низка. Негативное первое впечатление, некомфортные условия, плохое качество речи и неумение выступающего отвечать на вопросы практически исключают любую возможность успешной коммуникации.

Цели организаторов:

Организаторы встречи не достигли своих целей. Ангелина, как потенциальный клиент, ушла через час, не получив необходимой информации и создав негативное мнение о компании.

Условия организации пространства и времени:

Организаторы должны были учесть:

- Комфортное место проведения: Просторный, светлый, хорошо оборудованный зал, достаточное количество удобных сидений.

- Удобное время проведения: Время, удобное для большинства потенциальных клиентов (возможно, в выходной день или вечером, но не слишком поздно).

- Качество звукового оборудования: Хорошо работающий микрофон и качественная звуковая система.

- Грамотная организация: Чётко сформулированная цель встречи, структурированная речь выступающего, возможность задать вопросы и получить конкретные ответы.

Качество и содержание речи:

Речь выступающего была низкого качества. Информационное сообщение было неясным, трудно воспринимаемым из-за технических неисправностей и импульсивного стиля речи. Ценность информационного сообщения практически нулевая, так как Ангелина не смогла уловить основную информацию.

Структура выступления:

Выступающий не придерживался рекомендуемой структуры публичного выступления. Его речь была не структурирована, импульсивна и не содержала ясной цели и заключения.

Аргументирующая речь:

Речь выступающего нельзя назвать аргументирующей. Он не приводил конкретных аргументов в пользу своей компании, а лишь утверждал о своих достижениях, не учитывая нужды аудитории

Техники и приемы совершенствования речи:

Выступающему необходимо работать над:

- Структурированием речи: Использовать четкую структуру (введение, основная часть, заключение), разбивать речь на логически законченные блоки.

- Улучшением качества звучания: Использовать качественное оборудование, работать

над дикцией и темпом речи.

- Ориентацией на аудиторию: Учитывать нужды и интересы аудитории, давать конкретные ответы на заданные вопросы.
- Использованием аргументации: Приводить конкретные аргументы и факты в пользу своей компании.
- Использованием разных риторических приёмов: Чтобы сделать речь более яркой и запоминающейся.

В целом, ситуация демонстрирует важность тщательной подготовки к публичному выступлению и учёта всех факторов, влияющих на эффективность общения.

Кейс №9

Моя реакция на противоречия между кодексом корпоративной культуры и моими личными убеждениями на испытательном сроке будет зависеть от характера этих противоречий. Разделим ситуацию на несколько сценариев и соответствующие действия:

Сценарий 1: Незначительные противоречия, не затрагивающие принципиальные вопросы.

Например, кодекс предписывает определённый стиль одежды, который слегка отличается от моего привычного, но в целом приемлем. В этом случае я:

- Внимательно изучу кодекс: Убежусь, что правильно интерпретирую требования.
- Постараюсь адаптироваться: В рамках допустимого, попытаюсь придерживаться норм дресс-кода, находя компромисс между требованиями компании и своим личным стилем.
- Наблюдаю за коллегами: Посмотрю, как на практике соблюдаются эти нормы.

Сценарий 2: Существенные противоречия, затрагивающие мои личные убеждения, но не нарушающие законы.

Например, кодекс ограничивает свободу самовыражения или содержит пункты, с которыми я принципиально не согласен, но которые не являются незаконными (например, строгий дресс-код, который ограничивает религиозную символику, но не запрещает её полностью). В этом случае я:

- Поговорю с наставником: В спокойной и уважительной манере объясню свою ситуацию, акцентируя внимание на важности для меня соблюдения определённых принципов. Попытаюсь найти компромиссное решение. Например, если проблема в дресс-коде, я могу предложить альтернативный вариант, который соответствует требованиям компании и моим личным убеждениям.
- Изучу политику компании по обращениям сотрудников: Посмотрю, есть ли официальные каналы для выражения своих опасений или предложений по изменению кодекса.
- Приму во внимание особенности компании: Постараюсь оценить, насколько строго соблюдаются правила в компании и насколько вероятно разрешение ситуации в мою пользу.
- Готов к компромиссу: Я готов искать варианты, которые удовлетворят как компанию, так и меня, но при этом готов к тому, что полного совпадения может не быть.

Сценарий 3: Серьёзные противоречия, нарушающие закон или моральные принципы.

Например, кодекс содержит дискриминационные пункты, нарушающие трудовое законодательство или пропагандирующие неэтичное поведение. В этом случае я:

- Не буду молчать: Я обращусь к своему наставнику, а при необходимости – к вышестоящему руководству или в соответствующие инстанции (например, в инспекцию по труду).
- Задokumentирую все: Сохраню копию кодекса и зафиксирую все свои обращения и ответы.
- Поищу юридическую консультацию: При необходимости обращусь к юристу для оценки ситуации и защиты своих прав.
- Готов к последствиям: Я понимаю, что отстаивание своих принципов может привести к увольнению, но готов к этому риску, если убеждения не позволяют мне работать в таких условиях.

В любом случае, мой подход будет основан на:

- Уважительном общении: Я буду стремиться к конструктивному диалогу, избегая конфронтации.
- Профессионализме: Я сохраню профессиональное поведение и сосредоточусь на выполнении своих обязанностей.
- Самостоятельности: Я буду анализировать ситуацию и принимать решения, опираясь на здравый смысл и свои ценности.

Важно помнить, что испытательный срок – это время для взаимной оценки, и компания также должна учитывать интересы своих сотрудников.