

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И
ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

Волгоградский институт управления – филиал РАНХиГС

Факультет государственного и муниципального управления

Кафедра социологии, общей и юридической психологии

УТВЕРЖДЕНА
учёным советом
Волгоградского института управления –
филиала РАНХиГС
Протокол №2 от 21.09.2023 г.

ПРОГРАММА МАГИСТРАТУРЫ

Социальная психология

(наименование образовательной программы)

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ,
реализуемой без применения электронного (онлайн) курса**

Б1.В.ДВ.04.02 «ПРАКТИКА ЭФФЕКТИВНОГО ОБЩЕНИЯ»

(код и наименование дисциплины)

37.04.01 Психология

(код, наименование направления подготовки /специальности)

Очная

(форма (формы) обучения)

Год набора – 2024 г.

Волгоград, 2023 г.

Автор(ы)–составитель(и):

Кандидат психологических наук,
доцент кафедры социологии,
общей и юридической психологии

Терелянская И.В.

Заведующий кафедрой
социологии, общей и юридической психологии

Кузеванова А. Л.

РПД Б1.В.ДВ.04.02 «Практика эффективного общения» одобрена на заседании кафедры социологии, общей и юридической психологии. Протокол от 31 августа 2023 года № 1.

СОДЕРЖАНИЕ

- 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесённых с планируемыми результатами освоения образовательной программы**
 - 1.1. Осваиваемые компетенции
 - 1.2. Результаты обучения
- 2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО**
- 3. Содержание и структура дисциплины**
 - 3.1. Структура дисциплины
 - 3.2. Содержание дисциплины
- 4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся**
 - 4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации
 - 4.2. Типовые материалы текущего контроля успеваемости обучающихся
- 5. Оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине**
 - 5.1. Методы проведения экзамена
 - 5.2. Оценочные материалы промежуточной аттестации
- 6. Методические материалы по освоению дисциплины**
- 7. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет**
 - 7.1. Основная литература
 - 7.2. Дополнительная литература
 - 7.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация
 - 7.4. Интернет-ресурсы, справочные системы
 - 7.5. Иные источники
- 8. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы**

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы

1.1. Дисциплина Б1.В.ДВ.04.02 «Практика эффективного общения» обеспечивает овладение следующими компетенциями:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код компонента компетенции	Наименование компонента компетенции
ПКс-4	Способен представлять результаты научных исследований в различных формах (научные публикации, доклады) и обеспечивать психологическое сопровождение их внедрения	ПКс-4.3	Способен выступать на заседаниях кафедры и конференциях разного уровня с результатами теоретического анализа и программой эмпирического исследования изучаемой проблемы, публично представлять результаты исследования по теме ВКР и обеспечивать их внедрение.

1.1. В результате освоения дисциплины у магистров должны быть сформированы:

ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта)	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
	ПКс-4.3	На уровне знаний: Теоретические основы научных исследований; На уровне умений: Представлять публично промежуточные результаты научных исследований; Представлять публично итоговые результаты научных исследований; На уровне навыков: "Продуцировать речь на иностранном языке, извлекает необходимую информацию из иностранных текстов (в том числе аудио- и видео-) различной тематики и создавать речевые произведения научного стиля.

2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина Б1.В.ДВ.04.02 «Практика эффективного общения» входит в состав вариативной части блока Б1 "Дисциплины (модули)" и является частью, формируемой участниками образовательных отношений.

В соответствии с учебным планом, по очной форме обучения дисциплина осваивается в 3 семестре, общая трудоемкость дисциплины в зачетных единицах составляет 72 часа (2 ЗЕТ).

По очной форме обучения количество академических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем (по видам учебных занятий) – 60 часов (практических занятий – 60 часов) и на самостоятельную работу обучающихся – 8 часов, контроль – 4 часа.

Форма промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом – зачет.

Освоение дисциплины опирается на минимально необходимый объем теоретических знаний в области психологии, риторики, социальной психологии, социологии управления, деловых коммуникаций, а также на приобретаемые первичные профессиональные умения и навыки.

Дисциплина Б1.В.ДВ.04.02 «Практика эффективного общения» в соответствии с учебным планом изучается в 3 семестре на очной форме обучения.

3.Содержание и структура дисциплины

3.1. Структура дисциплины

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины (модуля), час.					С Р	Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий					
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Очная форма обучения								
3 семестр								
Тема 1	Предмет дисциплины «Практика эффективного общения». Понятие «общение» и трудность его дефиниций. Общение в группе. Внутригрупповые процессы, влияющие на процесс взаимодействия	9	-	-	8		1	<i>О,ЛР</i>
Тема 2	Типологии и модели общения. Общение как коммуникация.	9	-	-	8		1	<i>О, ЛР</i>
Тема 3	Перцептивная и эмоциональная стороны делового общения. Общение как взаимодействие	11	-	-	10		1	<i>О,Т</i>
Тема 4	Психологические основы деловых отношений. Механизмы воздействия в процессе делового общения. Общие представления о технологиях развития эффективного общения. Техники налаживания конструктивного взаимодействия.	9	-	-	8		1	<i>О,ЛР</i>
Тема 5	Формы делового общения. Психологические аспекты переговорного процесса.	9	-	-	8		1	<i>О,ЛР</i>
Тема 6	Психологические требования к подготовке и проведению деловых бесед.	11	-	-	10		1	<i>О,ЛР</i>
Тема 7	Барьеры и конфликты в деловом общении.	10	-	-	8		2	<i>О,Т</i>

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины (модуля), час.					С Р	Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий					
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
	Способы их предупреждения и разрешения. Проблемы адекватного приема и передачи информации. Обратная связь и ее роль в общении людей. Методы развития коммуникативных способностей.							
	Промежуточная аттестация	4	-	-	-	-	-	зачёт
	Всего:	72	-	-	60		8	2 ЗЕТ

Примечание: 4 – формы текущего контроля успеваемости: опрос (О), тестирование (Т), проектная работа (ПР).

3.2. Содержание дисциплины

Тема 1. Понятие, виды, функции и цели эффективного общения. Место делового общения среди других видов общения. Стороны процесса общения. Определение делового общения с точки зрения специфики протекания в различных аспектах. Риторика как наука о содержании деловой коммуникации. Виды и уровни общения. Эффективное общение как прагматическая необходимость и как самоцель. Стратегии общения.

Эффективное общение как социально-психологическая проблема. Виды делового взаимодействия, специфика ролей в деловом общении, особенности коллективных субъектов делового общения. Виды и уровни общения. Современные представления о деловом общении: акцент на изучение механизмов воздействия. Суггестия и контрсуггестия, виды контрсуггестии и приемы ее преодоления (Б.Ф. Поршнев).

Понятие группы. Внутригрупповые процессы, влияющие на эффективность общения.

Тема 2. Типологии и модели общения. Общение как коммуникация.

Понятия «коммуникация», «коммуникативная компетентность», «коммуникативный процесс», «коммуникативные сети», «мостик Файоля». Структура, основные функции и виды коммуникаций. Значение и необходимость коммуникативных ролей. Основные элементы коммуникации. Коммуникативные барьеры (профессиональные, смысловые, организационные, личностно-психологические и др.). Типология модели общения. Синтоническая модель общения. Соотношение и особенности вербальной и невербальной сторон коммуникации, их специфика в деловом общении.

Принципы и типы деловых взаимодействий. Ролевое поведение личности в общении. Социально-психологическая роль как идеальная модель поведения (гендерные роли, ролевая структура группы, групповые взаимодействия). Анализ классификации типов взаимодействия Р. Бейлса, Т. Парсонса, Я. Щепаньского). Концепция Дж. Кейнса о мотивах экономического поведения. Техника самопрезентации и виды распределения ролей. Пространство

межличностного взаимодействия. Общение как взаимодействие (трансактный анализ Э. Берна, Т. Харриса и т.д.). Трансакция – как единица взаимодействия, ее виды и структура, этапы общения.

Тема 3. Перцептивная и эмоциональная стороны делового общения. Общение как взаимодействие. Три стороны общения (по Г.М.Андреевой). Перцептивные механизмы делового общения: каузальная атрибуция, идентификация, рефлексия, эмпатия. Роль эффекта восприятия в деловом общении. Эффекты и ошибки межличностного восприятия. Невербальное общение. Предрассудки и предубеждения, их психологические источники.

Понятие межличностного восприятия в общении. Роль эмоций в общении. Феномены аттракции и их значение в деловом общении. Ошибки восприятия.

Тема 4. Психологические основы деловых отношений. Механизмы воздействия в процессе делового общения. Общие представления о технологиях развития эффективного общения. Техники налаживания конструктивного взаимодействия.

Технологии развития способностей. Технологии передачи знаний. Технологии развития умений. Традиционные и интерактивные технологии передачи знаний, развития умений. Суть интерактивных технологий, специфические характеристики, преимущества использования для развития коммуникативной компетентности.

Позиции «учителя» и «ученика» в образовательном процессе, организованном в интерактивном режиме. Трудности реализации. Специфика взаимодействия с партнерами, клиентами и аудиторией на основе современных технических средств общения.

Техники вербализации чувств и снижения эмоциональной напряженности, их значение для налаживания конструктивного взаимодействия.

Пассивное и активное слушание. Техника активного слушания. Схема техники, достоинства и типичные ошибки использования.

«Я-высказывания» как средство профилактики конфликтных ситуаций. Схема «Я-высказывания». Возможности и ограничения использования.

Техники постановки вопросов (закрытые, альтернативные, открытые). Типичные ошибки в формулировке вопросов.

Техники: повторение, перефразирование, интерпретация (К.Роджерс), их функции. Типичные ошибки в использовании, способы их преодоления.

Техники подчеркивания значимости партнера.

Техники подчеркивания общности с партнером.

«Малый разговор» (Е.В. Сидоренко) и его задачи в деловом общении. Техники «малого разговора»: цитирование, позитивная констатация, информирование и пр.

Рольевые игры. Содержание и функции.

Деловые игры. Содержание и функции.

Общая характеристика основных механизмов воздействия в общении. Феномен личного влияния. Трудности межличностного общения.

Тема 5. Формы делового общения. Психологические аспекты переговорного процесса.

Понятие этики, морали, этикета в деловом общении. Понятие менталитета делового общения. Разнообразие национальных моделей общения. Формы делового общения (деловая беседа, деловые переговоры, деловые совещания, деловые дискуссии, публичная (ораторская) речь)) и их характеристики. Культура делового общения по телефону. Работа с деловой корреспонденцией. Деловая дискуссия, полемика, спор и их психологические особенности. Психологическая техника, парирование замечаний и вопросов.

Тема 6. Психологические требования к подготовке и проведению деловых бесед.

Психологические требования к подготовке и проведению деловой беседы. Этапы деловой беседы. Техники налаживания контакта.

Тема 7. Барьеры и конфликты в деловом общении. Способы их предупреждения и разрешения. Методы развития коммуникативных способностей:

Проблемы адекватного приема и передачи информации. Вступление в контакт. Факторы, способствующие и препятствующие возникновению и поддержанию контакта. Обратная связь и ее роль в эффективности общения. Эхо-техника и её использование в социальном взаимодействии. Факт и его интерпретация. Техники, разрушающие процесс общения

Методы развития коммуникативных способностей. Техники ведения партнёрской беседы, техники для выявления скрытых мотивов и интересов партнёров. Техники активного слушания. Техники налаживания контакта. Техники поведения в ситуации конфликта, просьбы и отказа. Техники влияния и противодействия. Активные методы повышение коммуникативной компетентности: Т-группы, группы личностного роста, группы сенситивности

Самостоятельная работа студентов по дисциплине «Практика эффективного общения» включает следующие виды работ:

№ п/п	Тема	Вопросы, выносимые на СРС	Очная форма обучения
1	2	4	5
1	Предмет дисциплины «Практика эффективного общения». Понятие «общение» и трудность его дефиниций. Общение в группе. Внутригрупповые процессы, влияющие на процесс взаимодействия	<p>Стороны процесса общения. Определение делового общения с точки зрения специфики протекания в различных аспектах. Риторика как наука о содержании деловой коммуникации. Виды и уровни общения. Эффективное общение как прагматическая необходимость и как самоцель. Стратегии общения.</p> <p>Эффективное общение как социально-психологическая проблема. Виды делового взаимодействия, специфика ролей в деловом общении, особенности коллективных субъектов делового общения. Виды и уровни общения. Современные представления о деловом общении: акцент на изучение механизмов воздействия. Суггестия и контрсуггестия, виды контрсуггестии и приемы ее преодоления (Б.Ф. Поршнев).</p> <p>Понятие группы. Внутригрупповые процессы, влияющие на эффективность общения.</p> <p>Стороны процесса общения. Определение делового общения с точки зрения специфики протекания в различных аспектах. Риторика как наука о содержании деловой коммуникации. Виды и уровни общения. Эффективное общение как прагматическая необходимость и как самоцель. Стратегии общения.</p> <p>Эффективное общение как социально-психологическая проблема. Виды делового взаимодействия, специфика ролей в деловом общении, особенности коллективных субъектов делового общения. Виды и уровни общения. Современные представления о деловом общении: акцент на изучение механизмов воздействия. Суггестия и контрсуггестия, виды контрсуггестии и приемы ее преодоления (Б.Ф. Поршнев).</p> <p>Понятие группы. Внутригрупповые процессы, влияющие на эффективность общения.</p>	<i>О, Т, ПР</i>
2	Типологии и модели общения. Общение как коммуникация.	Понятия «коммуникация», «коммуникативная компетентность», «коммуникативный процесс», «коммуникативные сети», «мостик Файоля».	<i>О, Т, ПР</i>

		<p>Структура, основные функции и виды коммуникаций. Значение и необходимость коммуникативных ролей. Основные элементы коммуникации. Коммуникативные барьеры (профессиональные, смысловые, организационные, личностно-психологические и др.). Типология модели общения. Синтоническая модель общения. Соотношение и особенности вербальной и невербальной сторон коммуникации, их специфика в деловом общении.</p> <p>Принципы и типы деловых взаимодействий. Роловое поведение личности в общении. Социально-психологическая роль как идеальная модель поведения (гендерные роли, ролевая структура группы, групповые взаимодействия). Анализ классификации типов взаимодействия Р. Бейлса, Т. Парсонса, Я. Щепаньского). Концепция Дж. Кейнса о мотивах экономического поведения. Техника самопрезентации и виды распределения ролей. Пространство межличностного взаимодействия. Общение как взаимодействие (транзактный анализ Э. Берна, Т. Харриса и т.д.). Транзакция – как единица взаимодействия, ее виды и структура, этапы общения.</p> <p>Перцептивные механизмы делового общения: каузальная атрибуция, идентификация, рефлексия, эмпатия. Роль эффекта восприятия в деловом общении. Эффекты и ошибки межличностного восприятия. Предвззудки и предубеждения, их психологические источники.</p> <p>Понятие межличностного восприятия в общении. Роль эмоций в общении. Феномены аттракции и их значение в деловом общении.</p>	
3	Перцептивная и эмоциональная стороны делового общения. Общение как взаимодействие	<p>Три стороны общения (по Г.М.Андреевой). Общая характеристика основных механизмов воздействия в общении. Невербальное общение. Трудности межличностного общения.</p> <p>Ошибки восприятия.</p>	<i>О, Т, ПР</i>
4	Психологические основы деловых отношений. Механизмы воздействия в процессе делового общения Общие представления о технологиях развития эффективного общения. Техники налаживания конструктивного взаимодействия.	<p>Феномен личного влияния. Технологии развития способностей. Технологии передачи знаний. Технологии развития умений. Традиционные и интерактивные технологии передачи знаний, развития умений. Суть интерактивных технологий, специфические характеристики, преимущества использования для развития коммуникативной компетентности.</p> <p>Позиции «учителя» и «ученика» в образовательном процессе, организованном в интерактивном режиме. Трудности реализации. Специфика взаимодействия с партнерами, клиентами и аудиторией на основе современных технических средств общения.</p> <p>Техники вербализации чувств и снижения эмоциональной напряженности, их значение для налаживания конструктивного взаимодействия.</p> <p>Пассивное и активное слушание. Техника активного слушания. Схема техники, достоинства и типичные ошибки использования.</p> <p>«Я-высказывания» как средство профилактики конфликтных ситуаций. Схема «Я-высказывания». Возможности и ограничения использования.</p> <p>Техники постановки вопросов (закрытые,</p>	<i>О, Т, ПР</i>

		<p>альтернативные, открытые). Типичные ошибки в формулировке вопросов.</p> <p>Техники: повторение, перефразирование, интерпретация (К.Роджерс), их функции. Типичные ошибки в использовании, способы их преодоления.</p> <p>Техники подчеркивания значимости партнера.</p> <p>Техники подчеркивания общности с партнером.</p> <p>«Малый разговор» (Е.В. Сидоренко) и его задачи в деловом общении. Техники «малого разговора»: цитирование, позитивная констатация, информирование и пр.</p> <p>Рольевые игры. Содержание и функции.</p> <p>Деловые игры. Содержание и функции.</p> <p>Методы развития коммуникативных способностей: Техники ведения партнёрской беседы, техники для выявления скрытых мотивов и интересов партнёров. Техники активного слушания. Техники налаживания контакта. Техники влияния и противодействия. Активные методы повышение коммуникативной компетентности: Т-группы, группы личностного роста, группы сенситивности.</p> <p>Теоретические подходы к построению тренинга коммуникативной компетентности</p> <p>Основные задачи, решаемые в тренинге. Программа тренинга.</p> <p>- Тренинг ораторского искусства: техники разогрева, тренировки мышц, техники работы с произношением звуков, слов, словосочетаний, техники работы с выразительностью речи.</p> <p>- Тренинг публичного выступления: формирование имиджа выступающего; подготовка к публичному выступлению; техники, направленные на отработку навыков публичной речи; использование презентаций в ходе публичного выступления.</p> <p>- Тренинг коммуникации с конфликтными собеседниками: типология конфликтных собеседников; приемы, понижающие напряженность коммуникации; стратегии взаимодействия с агрессивными и конфликтными собеседниками; этапы и правила конфликтной беседы.</p>	
5	<p>Формы делового общения.</p> <p>Психологические аспекты переговорного процесса.</p>	<p>Понятие этики, морали, этикета в деловом общении. Понятие менталитета делового общения. Разнообразие национальных моделей общения. Формы делового общения (деловая беседа, деловые переговоры, деловые совещания, деловые дискуссии, публичная (ораторская) речь) и их характеристики. Культура делового общения по телефону. Работа с деловой корреспонденцией. Деловая дискуссия, полемика, спор и их психологические особенности. Психологическая техника, парирование замечаний и вопросов.</p>	<i>О, Т, ПР</i>
6	<p>Психологические требования к подготовке и проведению деловых бесед.</p>	<p>Психологические требования к подготовке и проведению деловой беседы. Этапы деловой беседы.</p> <p>Техники налаживания контакта.</p>	<i>О, Т, ПР</i>
7	<p>Барьеры и конфликты в деловом общении. Способы их предупреждения и</p>	<p>Проблемы адекватного приема и передачи информации. Вступление в контакт. Факторы, способствующие и препятствующие возникновению и поддержанию контакта. Обратная связь и ее роль в разрешении конфликтов. Эхо-техника и её</p>	<i>О, Т, ПР</i>

	<p>разрешения. Проблемы адекватного приема и передачи информации. Обратная связь и ее роль в общении людей. Методы развития коммуникативных способностей.</p>	<p>использование в социальном взаимодействии. Факт и его интерпретация. Техники, разрушающие процесс общения</p> <p>Методы развития коммуникативных способностей. Техники ведения партнёрской беседы, техники для выявления скрытых мотивов и интересов партнёров. Техники активного слушания. Техники налаживания контакта. Техники поведения в ситуации конфликта, просьбы и отказа. Техники влияния и противодействия. Активные методы повышение коммуникативной компетентности: Т-группы, группы личностного роста, группы сенситивности</p>	
--	---	--	--

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации

В ходе реализации дисциплины Б1.В.ДВ.04.02 «Практика эффективного общения» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

В ходе реализации дисциплины Б1.В.ДВ.04.02 Практика эффективного общения используются следующие формы и методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

- При проведении занятий лекционного типа: устный опрос.
- При проведении практических занятий: процесс работы над проектом, тестирование.
- При контроле результатов самостоятельной работы: результаты проектной работы

Зачет проводится с применением следующих методов: подготовки программ социально-психологического тренинга, тестирования и устного опроса по перечню примерных вопросов.

При необходимости предусматривается увеличение времени на подготовку к зачёту, а также предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на зачёте. Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и обучающихся инвалидов устанавливается с учётом индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

4.2. Типовые материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

Тема 1. Предмет дисциплины «Практика эффективного общения». Понятие «общение» и трудность его дефиниций. Общение в группе. Внутригрупповые процессы, влияющие на процесс взаимодействия

Вопросы для устного опроса:

1. Дайте определение понятия «общение», выделите основные элементы, стороны, виды и уровни общения.
2. Какие Вы знаете стратегии общения? От каких параметров зависит выбор той или иной стратегии общения?
3. Каким образом внутригрупповые процессы влияют на эффективность общения?
4. Какие коммуникативные барьеры Вам известны? Каковы способы преодоления этих барьеров?
5. Какое соотношение и особенности вербальной и невербальной сторон коммуникации, их специфика в деловом общении?
6. Что такое толерантность в процессе общения? Какие пути развития толерантности Вам известны?

Проектная работа:

Составить (письменно) программу социально-психологического развития навыков эффективного общения (рекомендуемая длительность 8 часов). В соответствии с разработанным тренингом провести занятие (2 академических часа) в студенческой группе ВИУ РАНХиГС. Выбранная тема занятия согласовывается с преподавателем.

Проведение тренингового занятия осуществляется под наблюдением преподавателя, процесс и результаты проведения обсуждаются с целью коррекции профессионального поведения ведущего тренинга, структуры и содержания программы.

Структура программы: во введении указываются цель, задачи тренинга, целевая аудитория, необходимые ресурсы, основные понятия и категории, ожидаемый результат. В основной части сначала в табличной форме указываются порядок проведения упражнений, их содержание (название, цель и задачи каждого упражнения, материалы, время проведения). Затем подробно описывается каждый приведенный пункт: название, цель и задачи каждого упражнения, инструкция для ведущего и участников, необходимые материалы, время, необходимое на проведение упражнения, особенности проведения. В случае использования мини-лекций, диагностических процедур, их содержание приводится полностью. К программе прилагается список использованной литературы. Проводится анализ разработанной программы и особенностей проведения в конкретной группе.

Тема 2. Типологии и модели общения. Общение как коммуникация.

Вопросы для устного опроса:

1. В чем проявляется ролевое поведение личности в общении?
2. Опишите основные виды и продемонстрируйте технику самопрезентации в процессе общения.
3. Что такое коммуникативная роль? Приведите примеры.
4. Что такое коммуникативный барьер? Приведите примеры
5. Какие Вы знаете техники, разрушающие контакт и какие техники, поддерживающие продуктивный контакт? Приведите примеры. Пр продемонстрируйте эти техники.

Проектная работа:

Составить (письменно) программу социально-психологического развития навыков эффективного общения (рекомендуемая длительность 8 часов). В соответствии с разработанным тренингом провести занятие (2 академических часа) в студенческой группе ВИУ РАНХиГС. Выбранная тема занятия согласовывается с преподавателем.

Проведение тренингового занятия осуществляется под наблюдением преподавателя, процесс и результаты проведения обсуждаются с целью коррекции профессионального поведения ведущего тренинга, структуры и содержания программы.

Структура программы: во введении указываются цель, задачи тренинга, целевая аудитория, необходимые ресурсы, основные понятия и категории, ожидаемый результат. В основной части сначала в табличной форме указываются порядок проведения упражнений, их содержание (название, цель и задачи каждого упражнения, материалы, время проведения). Затем подробно описывается каждый приведенный пункт: название, цель и задачи каждого упражнения, инструкция для ведущего и участников, необходимые материалы, время, необходимое на проведение упражнения, особенности проведения. В случае использования мини-лекций, диагностических процедур, их содержание приводится полностью. К программе прилагается список использованной литературы. Проводится анализ разработанной программы и особенностей проведения в конкретной группе.

Тема 3. Перцептивная и эмоциональная стороны делового общения. Общение как взаимодействие

Вопросы для устного опроса:

1. Перцептивная и эмоциональная стороны делового общения. Общение как взаимодействие
2. Какова роль эмоций в общении? Охарактеризуйте феномен аттракции и определите ее значение в деловом общении.

3. Каковы перцептивные механизмы делового общения?
4. Охарактеризуйте основные эффекты и ошибки межличностного восприятия. Приведите примеры.
5. Охарактеризуйте общение как взаимодействие.
6. Что такое транзакция. Приведите примеры.
7. Что такое пересечение транзакций?
8. Какова роль «Ребенка» в возникновении конфликтного общения?
9. Какие Вы знаете типологии сотрудников и какова специфика их взаимодействия?
10. В чем проявляется ролевое поведение личности в общении?
11. Опишите основные виды и продемонстрируйте технику самопрезентации в процессе общения.
12. Каковы перцептивные механизмы делового общения?
13. Охарактеризуйте основные эффекты и ошибки межличностного восприятия. Приведите примеры.
14. Какова роль эмоций в общении? Охарактеризуйте феномен аттракции и определите ее значение в деловом общении.
15. Охарактеризуйте основные механизмы воздействия в общении.
16. Перечислите основные трудности межличностного общения.

Типовые материалы тестирования:

(Полные материалы имеются на кафедре психологии)

1. Оптико-кинетическая система знаков включает в себя:

- а) жесты, мимику, пантомимику;
- б) качество голоса, его диапазон, тональность;
- в) организация пространства общения;
- г) организация времени общения

2. Коммуникация - это:

- а) процесс восприятия друг друга партнерами по общению.
- б) обмен информацией между общающимися индивидами;
- в) организация взаимодействия между общающимися индивидами;
- г) процесс познания друг друга партнерами по общению.

3. Заражение, внушение, подражание - это:

- а) способы регуляции;
- б) способы воздействия;
- в) способы исследования;
- г) способы ухода от конфликта

Тема 4. Психологические основы деловых отношений. Механизмы воздействия в процессе делового общения

Вопросы для устного опроса:

1. Охарактеризуйте основные механизмы воздействия в общении.
2. Перечислите основные трудности межличностного общения.
3. Охарактеризуйте специфику психологического подхода к деловым отношениям.
4. Какие формы делового общения Вам известны? В чем специфика каждого из них?
5. Дайте определение понятию «менталитет делового общения». Охарактеризуйте разнообразные национальные модели общения. Приведите примеры.
6. В чем сходство и в чем отличие известных Вам форм делового общения?
7. Какова специфика общения в различных видах делового общения?
8. Какие рекомендации по аргументированию своих доводов и опровержению доводов собеседника вы можете дать?
9. В чем заключается сущность и функции деловой беседы? Какие этапы проведения деловой беседы вы можете выделить? Как подготовиться к деловой беседе?

Проектная работа:

Составить (письменно) программу социально-психологического развития навыков эффективного общения (рекомендуемая длительность 8 часов). В соответствии с разработанным тренингом провести занятие (2 академических часа) в студенческой группе ВИУ РАНХиГС. Выбранная тема занятия согласовывается с преподавателем.

Проведение тренингового занятия осуществляется под наблюдением преподавателя, процесс и результаты проведения обсуждаются с целью коррекции профессионального поведения ведущего тренинга, структуры и содержания программы.

Структура программы: во введении указываются цель, задачи тренинга, целевая аудитория, необходимые ресурсы, основные понятия и категории, ожидаемый результат. В основной части сначала в табличной форме указываются порядок проведения упражнений, их содержание (название, цель и задачи каждого упражнения, материалы, время проведения). Затем подробно описывается каждый приведенный пункт: название, цель и задачи каждого упражнения, инструкция для ведущего и участников, необходимые материалы, время, необходимое на проведение упражнения, особенности проведения. В случае использования мини-лекций, диагностических процедур, их содержание приводится полностью. К программе прилагается список использованной литературы. Проводится анализ разработанной программы и особенностей проведения в конкретной группе.

Тема 5. Формы делового общения. Психологические аспекты переговорного процесса.

Вопросы для устного опроса:

1. Какие формы делового общения Вам известны? В чем специфика каждого из них?
2. Дайте определение понятию «менталитет делового общения». Охарактеризуйте разнообразные национальные модели общения. Приведите примеры.
3. В чем сходство и в чем отличие известных Вам форм делового общения?
4. Какова специфика общения в различных видах делового общения?
5. Какие рекомендации по аргументированию своих доводов и опровержению доводов собеседника вы можете дать?
6. Какие формы делового общения Вам известны? В чем специфика каждого из них?
7. Дайте определение понятию «менталитет делового общения». Охарактеризуйте разнообразные национальные модели общения. Приведите примеры.
8. В чем сходство и в чем отличие известных Вам форм делового общения?
9. Какова специфика общения в различных видах делового общения?
10. Какие рекомендации по аргументированию своих доводов и опровержению доводов собеседника вы можете дать?

Проектная работа:

Составить (письменно) программу социально-психологического развития навыков эффективного общения (рекомендуемая длительность 8 часов). В соответствии с разработанным тренингом провести занятие (2 академических часа) в студенческой группе ВИУ РАНХиГС. Выбранная тема занятия согласовывается с преподавателем.

Проведение тренингового занятия осуществляется под наблюдением преподавателя, процесс и результаты проведения обсуждаются с целью коррекции профессионального поведения ведущего тренинга, структуры и содержания программы.

Структура программы: во введении указываются цель, задачи тренинга, целевая аудитория, необходимые ресурсы, основные понятия и категории, ожидаемый результат. В основной части сначала в табличной форме указываются порядок проведения упражнений, их содержание (название, цель и задачи каждого упражнения, материалы, время проведения). Затем подробно описывается каждый приведенный пункт: название, цель и задачи каждого упражнения, инструкция для ведущего и участников, необходимые материалы, время, необходимое на проведение упражнения, особенности проведения. В случае использования мини-лекций, диагностических процедур, их содержание приводится полностью. К программе прилагается список использованной литературы. Проводится анализ разработанной программы и особенностей проведения в конкретной группе.

Тема 6. Психологические требования к подготовке и проведению деловых бесед.

Вопросы для устного опроса:

1. В чем заключается сущность и функции деловой беседы?
2. Какие этапы проведения деловой беседы вы можете выделить?
3. Как подготовиться к деловой беседе?

Проектная работа:

Составить (письменно) программу социально-психологического развития навыков эффективного общения (рекомендуемая длительность 8 часов). В соответствии с разработанным тренингом провести занятие (2 академических часа) в студенческой группе ВИУ РАНХиГС. Выбранная тема занятия согласовывается с преподавателем.

Проведение тренингового занятия осуществляется под наблюдением преподавателя, процесс и результаты проведения обсуждаются с целью коррекции профессионального поведения ведущего тренинга, структуры и содержания программы.

Структура программы: во введении указываются цель, задачи тренинга, целевая аудитория, необходимые ресурсы, основные понятия и категории, ожидаемый результат. В основной части сначала в табличной форме указываются порядок проведения упражнений, их содержание (название, цель и задачи каждого упражнения, материалы, время проведения). Затем подробно описывается каждый приведенный пункт: название, цель и задачи каждого упражнения, инструкция для ведущего и участников, необходимые материалы, время, необходимое на проведение упражнения, особенности проведения. В случае использования мини-лекций, диагностических процедур, их содержание приводится полностью. К программе прилагается список использованной литературы. Проводится анализ разработанной программы и особенностей проведения в конкретной группе.

Тема 7. Барьеры и конфликты в деловом общении. Способы их предупреждения и разрешения.

Проблемы адекватного приема и передачи информации. Обратная связь и ее роль в общении людей. Методы развития коммуникативных способностей.

Вопросы для устного опроса:

1. Охарактеризуйте понятие конфликта и барьера в общении, опишите их структуру и причины возникновения.
2. Опишите предпосылки возникновения конфликтов в процессе делового общения. Охарактеризуйте техники эффективной и неэффективной коммуникации в различных ситуациях общения.
3. Приведите примеры техник, разрушающих процесс общения.
4. Какие Вам известны методы развития коммуникативных способностей?

Типовые материалы тестирования:

(Полные материалы имеются на кафедре психологии)

1. Позиция коммуникатора, при которой он держится подчеркнуто нейтрально, не заявляет открыто о своей точке зрения –

- а) открытая
- б) закрытая
- в) отстраненная
- г) константная

2. Форма познания другого человека, основанная на формировании устойчивого позитивного чувства к нему,- это:

- а) рефлексия
- б) эмпатия
- в) аттракция
- г) каузальная атрибуция

3. Способ познания другого человека, при котором предположение о его

внутреннем состоянии строится на основе попытки поставить себя на место партнера по общению, - это:

- а) каузальная атрибуция
- б) рефлексия
- в) идентификация
- г) проекция

Материалы текущего контроля успеваемости предоставляются в формах, адаптированных к конкретным ограничениям здоровья и восприятия информации обучающихся: для лиц с нарушениями зрения: в форме аудиофайла, в печатной форме на языке Брайля.

5. Оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине

5.1. Методы проведения зачета

Промежуточная аттестация проводится с применением следующих методов (средств):

Зачет проводится в три этапа: 1 этап – разработка и проведение тренинговой программы, 2 этап – тестирование (на последнем занятии), 3 этап – устный опрос.

5.2. Оценочные материалы промежуточной аттестации

Компонент компетенции	Промежуточный/ключевой индикатор оценивания	Критерий оценивания
ПКс-4.3	Использует широкий диапазон деловых коммуникаций, включая письменные и устные межличностные и коллективные коммуникации; Диагностирует способность к эффективному общению (в ходе наблюдения, с помощью опросных, проективных методов).	Пишет отчеты и заключения по результатам проведенной научно-исследовательской работы Анализирует уровни общения в зависимости от ситуации взаимодействия, выбирает наиболее эффективный; Извлекает необходимую информацию из различных аудио- и видеотекстов соответствующей тематики; Создает речевые произведения научного стиля: аннотации, рефераты, тезисы, сообщения, деловые письма;

Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации

1 этап. Проектная работа. Разработка и проведение программы социально-психологического тренинга

2 этап. Материалы тестирования (проводится на последнем занятии):

1. Коммуникация - это:

- а) процесс восприятия друг друга партнерами по общению.
- б) обмен информацией между общающимися индивидами;
- в) организация взаимодействия между общающимися индивидами;
- г) процесс познания друг друга партнерами по общению.

2. Заражение, внушение, подражание - это:

- а) способы регуляции;
- б) способы воздействия;
- в) способы исследования;
- г) способы ухода от конфликта

3. Пространственно-временные средства - это:

- а) визуальные;
- б) кинесика;
- в) проксемика;
- г) паралингвистика.

3 этап. Вопросы для устного опроса

1. Закономерности общения и взаимодействия. Классификация общения. Общение: структура, функции, основные понятия
2. Психологическое пространство общения. Виды пространства. Зависимость пространства от социо-культурного аспекта.
3. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)
4. Основные коммуникативные барьеры в общении.
5. Невербальная коммуникация и ее особенности
6. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)
7. Определение трансакции в теории Э. Берна. Примеры параллельных и пересекающихся трансакций.
8. Три ролевые позиции во взаимодействии людей в транзактном анализе Э.Берна. Основные конфликтогенные трансакции в теории Э.Берна.
9. Сущность перцептивной стороны общения.
10. Закономерности формирования первого впечатления. Механизмы взаимовосприятия.
11. Деловое общение. Психологические требования к проведению деловых бесед и переговоров.
12. Деловое общение. Психологические требования к проведению совещаний.
13. Способы профилактики и решения конфликтов: структура Я-высказывания.
14. Потребность в общении - базовая потребность человеческой личности.
15. Значение общения для развития общества и человека. Общение как взаимодействие. Виды взаимодействия. Интегральная модель общения. Проблема содержания и форм общения.
16. Разработка проблем общения в советской психологии (А.Н.Леонтьев, А.А.Леонтьев, Б.Ф. Ломов, Б.Д. Парыгин, В.Н. Панферов и др.).
17. Критический анализ концепций общения в западной психологической науке (концепции необихевиоризма, неотрейдизма, символического интеракционизма, ролевой теории).
18. Принцип единства общения и деятельности. Общение как один из видов деятельности. Общение и деятельность как две стороны жизнедеятельности
19. Типология общения. Специфика социально-ориентированного общения. Личностно-ориентированное общение.
20. Важнейшие функции общения. Структурная модель общения в диаде.
21. Структура коммуникативного процесса. Речь и речевая деятельность человека. Коммуникативная функция речи и основные модели вербальной коммуникации. Проблема эффективности коммуникативного воздействия.
22. Позиция коммуникатора в условиях коммуникативного воздействия. Влияние характеристик реципиентов на эффективность воздействия.
23. Классификация невербальных средств общения. Системы невербальной коммуникации. Важнейшие функции невербального поведения в структуре общения.
24. Роль невербальных средств общения на различных этапах (фазах) общения. Проксемика и ее роль в межличностном воздействии.
25. Понятие социальной перцепции, историческое изменение этого понятия. Точность межличностного восприятия. Межличностная обратная связь в общении.
26. Характеристика процесса познания людьми друг друга. Внешность человека и особенности

- ее интерпретации.
27. Механизмы познания человека человеком.
 28. Соотношение понятий «общение», «взаимодействие» и «коммуникация».
 29. Общение как взаимодействие. Структура взаимодействия (концепция Т.Парсонса и Я.Щепаньского). Критический анализ классификации типов взаимодействия Р.Бейлса.
 30. Компетентность в общении: коммуникативный, интерактивный и социально-перцептивный аспекты. Понятие коммуникативной компетенции. Пути и способы развития компетентности в общении.
 31. Эмоциональные аспекты межличностного восприятия. Феномены аттракции.
 32. Общие этические принципы и характер делового общения
 33. Психологические требования к публичному выступлению.
 34. Психологические требования к организации и проведению групповой дискуссии.
 35. Стратегии и тактики влияния и манипуляции в деловом общении.

Интегральная шкала оценивания

Интегральный критерий оценивания – сумма баллов за результаты работы в семестре над проектом, результаты текущих тестов, тест и ответы на вопросы на зачете.

Максимальное количество баллов -100.

Оценочный критерий:

Меньше 60 баллов – не зачтено.

От 60 до 100 баллов – зачтено.

№	Оцениваемый компонент программы	Максимальный вес в итоговой оценке
1	Опрос первый (тест)	10
2	Опрос второй (тест)	10
3.	Участие в проектной работе	20
4.	Разработка и проведение программы социально-психологического тренинга	30
5	Тестирование на зачете	10
6	Устный ответ на экзамене.	20

Тестирование

Уровень знаний, умений и навыков обучающегося при устном ответе во время проведения текущего контроля определяется баллами в диапазоне 0-100 %. Критерием оценивания при проведении тестирования, является количество верных ответов, которые дал студент на вопросы теста. При расчете количества баллов, полученных студентом по итогам тестирования, используется следующая формула:

$$B = \frac{B}{O} \times 100\% ,$$

где Б – количество баллов, полученных студентом по итогам тестирования;

В – количество верных ответов, данных студентом на вопросы теста;

О – общее количество вопросов в тесте.

Оценочная шкала проектной работы

Уровень знаний, умений и навыков обучающегося при проверке проектной работы во время проведения текущего контроля определяется баллами в диапазоне 0-100 %. Критериями оценивания при проверке проектной работы является демонстрация основных теоретических положений и практических навыков в рамках осваиваемой компетенции.

При оценивании результатов проектной работы используется следующая шкала оценок:

Оценочная пятибалльная шкала

Балл	Название оценки	Описание
5	Отлично 90-100	<p>Оценка соответствует оптимальной выраженности компетенции в целом, высокому уровню развития умений и навыков:</p> <ul style="list-style-type: none"> - подбирать общие тренинговые методы с целью формирования и развития у клиентов качеств, необходимых для самостоятельной жизни и социализации; - владения общими тренинговыми методами; - способности быть ведущим в процессе тренинга и организатором групповой работы; - владеть тренинговыми техниками установления понимающих отношений. <p>Это позволяет успешно выполнять задачи, обусловленные спецификой деятельности. Развитие компетенции может быть продолжено самостоятельно.</p>
4	Хорошо 75-89	<p>Оценка соответствует достаточно высокому развитию умений и навыков:</p> <ul style="list-style-type: none"> - подбирать общие тренинговые методы с целью формирования и развития у клиентов качеств, необходимых для самостоятельной жизни и социализации; - владения общими тренинговыми методами; - способности быть ведущим в процессе тренинга и организатором групповой работы; - владеть тренинговыми техниками установления понимающих отношений. <p>Это позволяет успешно выполнять задачи, обусловленные спецификой деятельности. Развитие компетенции может быть продолжено самостоятельно.</p>
3	Удовлетворительно 60-74	<p>Оценка свидетельствует о допустимом уровне умений и навыков:</p> <ul style="list-style-type: none"> - подбирать общие тренинговые методы с целью формирования и развития у клиентов качеств, необходимых для самостоятельной жизни и социализации; - владения общими тренинговыми методами; - способности быть ведущим в процессе тренинга и организатором групповой работы; - владеть тренинговыми техниками установления понимающих отношений. <p>Это может компенсироваться опытом конкретной деятельности. Компетенция может быть развита при помощи внешнего специального обучения.</p>
2	Неудовлетворительно 30-59	<p>Оценка свидетельствует о частичном наличии умений и навыков: Оценка означает отсутствие практических умений и навыков:</p> <ul style="list-style-type: none"> - подбирать общие тренинговые методы с целью формирования и развития у клиентов качеств, необходимых для самостоятельной жизни и социализации; - владения общими тренинговыми методами; - способности быть ведущим в процессе тренинга и организатором групповой работы; - владеть тренинговыми техниками установления понимающих отношений. <p>Проявляющихся не систематически либо на низком уровне. Существует возможность развить компетенцию при условии внешнего комплексного обучения.</p>

1	Плохо 0-30	<p>Оценка означает отсутствие практических умений и навыков:</p> <ul style="list-style-type: none"> - подбирать общие тренинговые методы с целью формирования и развития у клиентов качеств, необходимых для самостоятельной жизни и социализации; - владения общими тренинговыми методами; - способности быть ведущим в процессе тренинга и организатором групповой работы; - владеть тренинговыми техниками установления понимающих отношений. <p>Нет личностной предрасположенности к формированию компетенции. Нецелесообразно (долго, дорого) развивать данную компетенцию до уровня её практического применения.</p>
----------	-----------------------	--

Устный опрос

Уровень знаний, умений и навыков обучающегося при устном ответе во время проведения текущего контроля определяется баллами в диапазоне 0-100 %. Критериями оценивания при проведении устного опроса является демонстрация основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции, знание о законах, техниках, принципах эффективного общения (устного, письменного, вербального, невербального и т.д.) в различных видах деятельности; осмысление полученных ранее знаний в других дисциплинах с точки зрения психологии общения и понимает возможности использования их в практике.

При оценивании результатов устного опроса используется следующая шкала оценок:

100%-90%	Учащийся демонстрирует совершенное знание основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции, демонстрирует осмысление полученных ранее знаний в других дисциплинах с точки зрения психологии общения и понимает возможности использования их в практике
89%- 75%	Учащийся демонстрирует знание большей части основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции, демонстрирует осмысление полученных ранее знаний в других дисциплинах с точки зрения психологии общения и понимает возможности использования их в практике
74% - 60%	Учащийся демонстрирует достаточное знание основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции, демонстрирует осмысление полученных ранее знаний в других дисциплинах с точки зрения психологии общения и понимает возможности использования их в практике
менее 60%	Учащийся демонстрирует отсутствие знания основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции, не демонстрирует осмысление полученных ранее знаний в других дисциплинах с точки зрения психологии общения и не понимает возможности использования их в практике

Тестирование

Уровень знаний, умений и навыков обучающегося при тестировании во время проведения текущего контроля определяется баллами в диапазоне 0-100 %. Критерием оценивания при проведении тестирования является количество верных ответов, которые дал студент на вопросы теста. При расчете количества баллов, полученных студентом по итогам тестирования, используется следующая формула:

$$B = \frac{B}{O} \times 100\% ,$$

где Б – количество баллов, полученных студентом по итогам тестирования;

В – количество верных ответов, данных студентом на вопросы теста;

О – общее количество вопросов в тесте.

4.4. Методические материалы. Процедура оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, осуществляются в соответствии с Регламентом о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов в ФГБОУ ВО РАНХиГС и Регламентом о балльно-рейтинговой системе в Волгоградском институте управления - филиале РАНХиГС.

Фонды оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине представлены в приложении 1.

6. Методические материалы по освоению дисциплины

Максимально значимым элементом в работе является разработка программы социально-психологического тренинга и эффективное взаимодействие с членами учебной группы, самостоятельная работа над проектом. Рекомендуется при организации самостоятельной работы и работы над проектом работать с пособием: Гулевич, О. А. Социальная психология : учебник и практикум для академического бакалавриата / О. А. Гулевич, И. Р. Сариева. — 2-е изд., испр. и доп. — М. — 452 с. — (Бакалавр. Академический курс). Изд-во Юрайт, 2015 <http://urait.ru/catalog/388514>

Методические рекомендации по написанию рефератов

Реферат является индивидуальной самостоятельно выполненной работой студента. Тему реферата студент выбирает из перечня тем, рекомендуемых преподавателем, ведущим соответствующую дисциплину. Реферат, как правило, должен содержать следующие структурные элементы: Титульный лист Содержание Введение Основная часть Заключение Список литературы Приложения (при необходимости).

Требования к объему: не более 15 страниц. Оформление: Шрифт Times New Roman, 12 шрифт, 1,5 интервала, 1,5 см абзацный отступ. Оригинальность по системе Антиплагиат.ВУЗ – не менее 60 процентов.

Рекомендации по подготовке к практическому (семинарскому) занятию

Практическое (семинарское) занятие - одна из основных форм организации учебного процесса, представляющая собой коллективное обсуждение студентами теоретических и практических вопросов, решение практических задач под руководством преподавателя. Основной целью практического (семинарского) занятия является проверка глубины понимания студентом изучаемой темы, учебного материала и умения изложить его содержание ясным и четким языком, развитие самостоятельного мышления и творческой активности у студента. На практических (семинарских) занятиях предполагается рассматривать наиболее важные, существенные, сложные вопросы которые, наиболее трудно усваиваются студентами. При этом готовиться к практическому (семинарскому) занятию всегда нужно заранее. Подготовка к практическому (семинарскому) занятию включает в себя следующее:

- обязательное ознакомление с планом занятия, в котором содержатся основные вопросы, выносимые на обсуждение;
- изучение конспектов лекций, соответствующих разделов учебника, учебного пособия, содержания рекомендованных нормативных правовых актов;
- работа с основными терминами (рекомендуется их выучить);
- изучение дополнительной литературы по теме занятия, делая при этом необходимые выписки, которые понадобятся при обсуждении на семинаре;
- формулирование своего мнения по каждому вопросу и аргументированное его обоснование;
- запись возникших во время самостоятельной работы с учебниками и научной литературы вопросов, чтобы затем на семинаре получить на них ответы;
- обращение за консультацией к преподавателю.

Практические (семинарские) занятия включают в себя и специально подготовленные рефераты, выступления по какой-либо сложной или особо актуальной проблеме, решение задач. На практическом (семинарском) занятии студент проявляет свое знание предмета, корректирует информацию, полученную в процессе лекционных и внеаудиторных занятий, формирует

определенный образ в глазах преподавателя, получает навыки устной речи и культуры дискуссии, навыки практического решения задач.

Рекомендации по изучению методических материалов

Методические материалы по дисциплине позволяют студенту оптимальным образом организовать процесс изучения данной дисциплины. Методические материалы по дисциплине призваны помочь студенту понять специфику изучаемого материала, а в конечном итоге – максимально полно и качественно его освоить. В первую очередь студент должен осознать предназначение методических материалов: структуру, цели и задачи. Для этого он знакомится с преамбулой, оглавлением методических материалов, говоря иначе, осуществляет первичное знакомство с ним. В разделе, посвященном методическим рекомендациям по изучению дисциплины, приводятся советы по планированию и организации необходимого для изучения дисциплины времени, описание последовательности действий студента («сценарий изучения дисциплины»), рекомендации по работе с литературой, советы по подготовке к экзамену и разъяснения по поводу работы с тестовой системой курса и над домашними заданиями. В целом данные методические рекомендации способны облегчить изучение студентами дисциплины и помочь успешно сдать экзамен. В разделе, содержащем учебно-методические материалы дисциплины, содержание практических занятий по дисциплине, словарь основных терминов дисциплины.

Рекомендации по самостоятельной работе студентов

Неотъемлемым элементом учебного процесса является самостоятельная работа студента. При самостоятельной работе достигается конкретное усвоение учебного материала, развиваются теоретические способности, столь важные для современной подготовки специалистов. Формы самостоятельной работы студентов по дисциплине: написание конспектов, подготовка ответов к вопросам, написание рефератов, решение задач, исследовательская работа, выполнение контрольной работы.

Задания для самостоятельной работы включают в себя комплекс аналитических заданий выполнение, которых, предполагает тщательное изучение научной и учебной литературы, периодических изданий, а также законодательных и нормативных документов предлагаемых в п.6.4 «Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине». Задания предоставляются на проверку в печатном виде.

Рекомендации по работе с литературой

При изучении курса учебной дисциплины особое внимание следует обратить на рекомендуемую основную и дополнительную литературу.

Важным элементом подготовки к семинару является глубокое изучение основной и дополнительной литературы, рекомендованной по теме занятия, а также первоисточников. При этом полезно прочитанную литературу законспектировать. Конспект должен отвечать трем требованиям: быть содержательным, по возможности кратким и правильно оформленным.

Содержательным его следует считать в том случае, если он передает все основные мысли авторов в целостном виде. Изложить текст кратко – это значит передать содержание книги, статьи в значительной мере своими словами. При этом следует придерживаться правила - записывать мысль автора работы лишь после того, как она хорошо понята. В таком случае поставленная цель будет достигнута. Цитировать авторов изучаемых работ (с обязательной ссылкой на источник) следует в тех случаях, если надо записывать очень важное определение или положение, обобщающий вывод.

Важно и внешнее оформление конспекта. В его начале надо указать тему семинара, дату написания, названия литературных источников, которые будут законспектированы. Глубокая самостоятельная работа над ними обеспечит успешное усвоение изучаемой дисциплины.

Одним из важнейших средств серьезного овладения теорией является **конспектирование первоисточников**.

Для составления конспекта рекомендуется сначала прочитать работу целиком, чтобы уяснить ее общий смысл и содержание. При этом можно сделать пометки о ее структуре, об основных положениях, выводах, надо стараться отличать в тексте основное от второстепенного, выводы от аргументов и доказательств. Если есть непонятные слова, надо в энциклопедическом словаре найти, что это слово обозначает. Закончив чтение (параграфа, главы, статьи) надо задать себе вопросы такого рода: В чем главная мысль? Каковы основные звенья доказательства ее? Что вытекает из утверждений автора? Как это согласуется с тем, что уже знаете о прочитанном из других источников?

Ясность и отчетливость восприятия текста зависит от многого: от сосредоточенности студента, от техники чтения, от настойчивости, от яркости воображения, от техники фиксирования прочитанного, наконец, от эрудиции – общей и в конкретно рассматриваемой проблеме.

Результатом первоначального чтения должен быть простой **план текста и четкое представление о неясных местах**, отмеченных в книге. После предварительного ознакомления, при повторном чтении следует **выделить основные мысли автора** и их развитие в произведении, обратить внимание на обоснование отдельных положений, на методы и формы доказательства, наиболее яркие примеры. В ходе этой работы окончательно отбирается материал для записи и определяется ее вид: **план, тезисы, конспект**.

План это краткий, последовательный перечень основных мыслей автора. Запись прочитанного в виде тезисов – значит выявить и записать опорные мысли текста. Разница между планом и тезисами заключается в следующем: в плане мысль называется (ставь всегда вопрос: о чем говорится?), в тезисах – формулируется – (что именно об этом говорится?). Запись опорных мыслей текста важна, но полного представления о прочитанном на основании подобной записи не составишь. Важно осмыслить, как автор доказывает свою мысль, как убеждает в истинности своих выводов. Так возникает конспект. Форма записи, как мы уже отметили, усложняется в зависимости от целей работы: план – о чем?; тезисы – о чем? что именно?; конспект – о чем? что именно? как?

Конспект это краткое последовательное изложение содержания. Основу его составляет план, тезисы и выписки. Недостатки конспектирования: многословие, цитирование не основных, а связующих мыслей, стремление сохранить стилистическую связанность текста в ущерб его логической стройности. Приступать к конспектированию необходимо тогда, когда сложились навыки составления записи в виде развернутого подробного плана.

Форма записи при конспектировании требует особого внимания: важно, чтобы собственные утверждения, размышления над прочитанным, четко отделялись при записи. Разумнее выносить свои пометки на широкие поля, записывать на них дополнительные справочные данные, помогающие усвоению текста (дата события, упомянутого авторами; сведения о лице, названном в книге; точное содержание термина). Если конспектируется текст внушительного объема, необходимо указывать страницы книги, которые охватывает та или иная часть конспекта.

Для удобства пользования своими записями важно озаглавить крупные части конспекта, подчеркивая **заголовки**. Следует помнить о назначении красной строки, стремиться к четкой графике записей - уступами, колонками. Излагать главные мысли автора и их систему аргументов - необходимо преимущественно своими словами, перерабатывая таким образом информацию, – так проходит уяснение ее сути. Мысль, фразы, понятия в контексте, могут приобрести более пространное изложение в записи. Но текст оригинала свертывается, и студент, отработывая логическое мышление, учиться выделять главное и обобщать однотипные

суждения, однородные факты. Кроме того, делая записи своими словами, обобщая, студент учится письменной речи.

Знание общей стратегии чтения, техники составления плана и тезисов определяет и технологию конспектирования

Внимательно читать текст, попутно отмечая непонятные места, незнакомые термины и понятия. **Выписать на поля** значение отмеченных понятий.

При первом чтении текста необходимо составить его **простой план**, последовательный перечень основных мыслей автора.

При повторном чтении текста выделять **систему доказательств** основных положений работы автора.

Заключительный этап работы с текстом состоит в осмыслении ранее отмеченных мест и их краткой последовательной записи.

При конспектировании нужно стремиться **выразить мысль автора своими словами**, это помогает более глубокому усвоению текста.

В рамках работы над первоисточником важен умелый **отбор цитат**. Необходимо учитывать, насколько ярко, оригинально, сжато изложена мысль. Цитировать необходимо те суждения, на которые впоследствии возможна ссылка как на авторитетное изложение мнения, вывода по тому или иному вопросу.

Конспектировать целесообразно не на отдельном листе, а в общей тетради на одной странице листа. Обратная сторона листа может быть использована для дополнений, необходимость которых выяснится в дальнейшем. При конспектировании литературы следует оставить широкие поля, чтобы записать на них план конспекта. Поля могут быть использованы также для записи своих замечаний, дополнений, вопросов. При выступлении на семинаре студент может пользоваться своим конспектом для цитирования первоисточника. Все участники занятия внимательно слушают выступления товарищей по группе, отмечают спорные или ошибочные положения в них, вносят поправки, представляют свои решения и обоснования обсуждаемых проблем.

В конце семинара, когда преподаватель занятия подводит итоги, студенты с учетом рекомендаций преподавателя и выступлений сокурсников, дополняют или исправляют свои конспекты.

7. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

7.1. Основная литература

1. Митрошенков, О. А. Деловое общение: эффективные переговоры : практическое пособие / О. А. Митрошенков. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 315 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-10704-3. — URL : <https://urait.ru/bcode/516820>

2. Собольников, В. В. Невербальные средства коммуникации : учебное пособие для вузов / В. В. Собольников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 164 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05922-9. — URL : <https://urait.ru/bcode/515610>

3. Спивак, В. А. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для вузов / В. А. Спивак. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 460 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15321-7. — URL : <https://urait.ru/bcode/511179>

7.2. Дополнительная литература

1. Корягина, Н. А. Самопрезентация и убеждающая коммуникация : учебник и практикум для вузов / Н. А. Корягина. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 225 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11562-8. — URL : <https://urait.ru/bcode/517382>
2. Таратухина, Ю. В. Деловые и межкультурные коммуникации : учебник и практикум для вузов / Ю. В. Таратухина, З. К. Авдеева. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 324 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02346-6. — URL : <https://urait.ru/bcode/511159>

7.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация

Положение об образовательных программах высшего образования – программах бакалавриата, программах специалитета, программах магистратуры федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации» (далее – Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 19 декабря 2013 г. № 1367, уставом федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации» (далее – Академия).

7.4. Интернет-ресурсы

ЭБС IPBooks <http://lib.ranepa.ru/base/abs-iprbooks.html>
ЭБС Юрайт <http://www.biblio-online.ru>
ЭБС Лань <http://lib.ranepa.ru/base/abs-izdatelstva--lan-.html#>
Портал «Гуманитарное образование» <http://www.humanities.edu.ru/>
Федеральный портал «Российское образование» <http://www.edu.ru/>
Федеральное хранилище «Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов» <http://school-collection.edu.ru/>
Электронная библиотечная система «Книгафонд» <http://www.kniqafond.ru/>
Электронная библиотечная система «Online» <http://www.biblioklyb.ru/>

7.5. Иные источники

Иные источники отсутствуют.

8. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает в себя:

- лекционные аудитории, оборудованные видеопроекционным оборудованием для презентаций, средствами звуковоспроизведения, экраном;
- помещения для проведения семинарских и практических занятий, оборудованные учебной мебелью, кабинет психологического консультирования.

Дисциплина поддержана соответствующими лицензионными программными продуктами: Microsoft Windows 7 Prof, Microsoft Office 2010, Kaspersky 8.2, СПС Гарант, СПС Консультант.

Программные средства обеспечения учебного процесса включают:

- программы презентационной графики (MS PowerPoint – для подготовки слайдов и презентаций);

- текстовые редакторы (MS WORD), MS EXCEL – для таблиц, диаграмм.

Вуз обеспечивает каждого обучающегося рабочим местом в компьютерном классе в соответствии с объемом изучаемых дисциплин, обеспечивает выход в сеть Интернет.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся включают следующую оснащенность: столы аудиторные, стулья, доски аудиторные, компьютеры с подключением к локальной сети института (включая правовые системы) и Интернет.

Для изучения учебной дисциплины используются автоматизированная библиотечная информационная система и электронные библиотечные системы: «Университетская библиотека ONLINE», «Электронно-библиотечная система издательства ЛАНЬ», «Электронно-библиотечная система издательства «Юрайт», «Электронно-библиотечная система IPRbooks», «Научная электронная библиотека eLIBRARY» и др.

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И
ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

Волгоградский институт управления – филиал РАНХиГС

Факультет государственного и муниципального управления

Кафедра социологии, общей и юридической психологии

УТВЕРЖДЕНА
учёным советом
Волгоградского института управления –
филиала РАНХиГС
Протокол №2 от 21.09.2023 г.

ПРОГРАММА МАГИСТРАТУРЫ

Социальная психология

(наименование образовательной программы)

**ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО
ДИСЦИПЛИНЕ**

Б1.В.ДВ.04.02 «ПРАКТИКА ЭФФЕКТИВНОГО ОБЩЕНИЯ»

(код и наименование дисциплины)

37.04.01 Психология

(код, наименование направления подготовки /специальности)

Очная

(форма (формы) обучения)

Год набора – 2024 г.

Волгоград, 2023 г.

1. Вопросы к зачету

1. Закономерности общения и взаимодействия. Классификация общения. Общение: структура, функции, основные понятия
2. Психологическое пространство общения. Виды пространства. Зависимость пространства от социо-культурного аспекта.
3. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)
4. Основные коммуникативные барьеры в общении.
5. Невербальная коммуникация и ее особенности
6. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)
7. Определение транзакции в теории Э. Берна. Примеры параллельных и пересекающихся транзакций.
8. Три ролевые позиции во взаимодействии людей в транзактном анализе Э.Берна. Основные конфликтогенные транзакции в теории Э.Берна.
9. Сущность перцептивной стороны общения.
10. Закономерности формирования первого впечатления. Механизмы взаимовосприятия.
11. Деловое общение. Психологические требования к проведению деловых бесед и переговоров.
12. Деловое общение. Психологические требования к проведению совещаний.
13. Способы профилактики и решения конфликтов: структура Я-высказывания.
14. Потребность в общении - базовая потребность человеческой личности.
15. Значение общения для развития общества и человека. Общение как взаимодействие. Виды взаимодействия. Интегральная модель общения. Проблема содержания и форм общения.
16. Разработка проблем общения в советской психологии (А.Н.Леонтьев, А.А.Леонтьев, Б.Ф. Ломов, Б.Д. Парыгин, В.Н. Панферов и др.).
17. Критический анализ концепций общения в западной психологической науке (концепции необихевиоризма, неопрейдизма, символического интеракционизма, ролевой теории).
18. Принцип единства общения и деятельности. Общение как один из видов деятельности. Общение и деятельность как две стороны жизнедеятельности
19. Типология общения. Специфика социально-ориентированного общения. Личностно-ориентированное общение.
20. Важнейшие функции общения. Структурная модель общения в диаде.
21. Структура коммуникативного процесса. Речь и речевая деятельность человека. Коммуникативная функция речи и основные модели вербальной коммуникации. Проблема эффективности коммуникативного воздействия.
22. Позиция коммуникатора в условиях коммуникативного воздействия. Влияние характеристик реципиентов на эффективность воздействия.
23. Классификация невербальных средств общения. Системы невербальной коммуникации. Важнейшие функции невербального поведения в структуре общения.
24. Роль невербальных средств общения на различных этапах (фазах) общения. Проксемика и ее роль в межличностном воздействии.
25. Понятие социальной перцепции, историческое изменение этого понятия. Точность межличностного восприятия. Межличностная обратная связь в общении.
26. Характеристика процесса познания людьми друг друга. Внешность человека и особенности ее интерпретации.
27. Механизмы познания человека человеком.
28. Соотношение понятий «общение», «взаимодействие» и «коммуникация».
29. Общение как взаимодействие. Структура взаимодействия (концепция Т.Парсонса и Я.Щепаньского). Критический анализ классификации типов взаимодействия Р.Бейлса.

30. Компетентность в общении: коммуникативный, интерактивный и социально-перцептивный аспекты. Понятие коммуникативной компетенции. Пути и способы развития компетентности в общении.
31. Эмоциональные аспекты межличностного восприятия. Феномены аттракции.
32. Общие этические принципы и характер делового общения
33. Психологические требования к публичному выступлению.
34. Психологические требования к организации и проведению групповой дискуссии.
35. Стратегии и тактики влияния и манипуляции в деловом общении.

2. Тестовые материалы

Материалы тестирования для 1го среза:

1. Оптико-кинетическая система знаков включает в себя:

- а) жесты, мимику, пантомимику;
- б) качество голоса, его диапазон, тональность;
- в) организация пространства общения;
- г) организация времени общения

2. Коммуникация - это:

- а) процесс восприятия друг друга партнерами по общению.
- б) обмен информацией между общающимися индивидами;
- в) организация взаимодействия между общающимися индивидами;
- г) процесс познания друг друга партнерами по общению.

3. Заражение, внушение, подражание - это:

- а) способы регуляции;
- б) способы воздействия;
- в) способы исследования;
- г) способы ухода от конфликта

4. Пространственно-временные средства - это:

- а) визуальные;
- б) кинесика;
- в) проксемика;
- г) паралингвистика.

5. Качество голоса, его диапазон, тональность – это

- а) экстралингвистика
- б) кинесика;
- в) проксемика;
- г) паралингвистика

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

- а) креативность;
- б) идентификация;
- в) научение;
- г) каузальная атрибуция

7. К механизмам социальной перцепции не относится:

- а) стереотипизация;
- б) идентификация;
- в) интернализация
- г) рефлексия;

8. В трансактном анализе предполагается, что каждый участник взаимодействия может занимать каждую из _____ позиций.

- а) двух
- б) трех

в) четырех

г) пяти

9. Как называется ошибка восприятия, состоящая в приписывании оппоненту своих мыслей, чувств, целей, ценностей и т.д.?

а) «эффект ореола»

б) «эффект новизны»

в) «эффект стереотипизации»

г) «эффект проекции»

10. Какой этап не включает модель Г. Лассуэлла, описывающая линейный, "однонаправленной" акт коммуникации:

а) кто сообщает?

б) по каким каналам?

в) зачем?

г) каким эффектом?»

11. Человек, который передают информацию, может способствовать улучшению взаимодействия с аудиторией, это:

а) реципиент

б) суггестор

в) фасилитатор

г) коммуникатор

12. Условный термин, обозначающий характеристику компонентов общения, связанных со взаимодействием людей, непосредственной организацией их совместной деятельности:

а) перцептивная сторона общения

б) интерактивная сторона общения

в) организационная сторона общения;

г) транзакционная сторона общения

13. К основным способам воздействия индивидов друг на друга не относится:

а) перцепция

б) внушение

в) подражание

г) заражение

14. Обобщение, используемое для подведения итогов разговора (например, «обобщая сказанное, можно сделать вывод, что»), это:

а) резюмирование;

б) перефразирование

в) расспрашивание

г) отражение чувств

15. Позиция коммуникатора, при которой он держится подчеркнуто нейтрально, не заявляет открыто о своей точке зрения –

а) открытая

б) закрытая

в) отстраненная

г) константная

16. Форма познания другого человека, основанная на формировании устойчивого позитивного чувства к нему,- это:

а) рефлексия

б) эмпатия

в) аттракция

г) каузальная атрибуция

17. Способ познания другого человека, при котором предположение о его внутреннем состоянии строится на основе попытки поставить себя на место партнера по общению, - это:

- а) каузальная атрибуция
- б) рефлексия
- в) идентификация
- г) проекция

18. Постоянное уточнение правильности понимания благодаря вопросам «Правильно ли я Вас понял, что?..», «Другими словами, ВЫ имели в виду, что?..» - это вид:

- а) эмпатического слушания
- б) активного слушания
- в) пассивного слушания
- г) нерефлексивного слушания

19. Способ вербального влияния, который включает в себя систему доводов, выстроенных по законам формальной логики и обосновывающих выдвигаемый индивидом тезис - это:

- а) аргументы
- б) убеждение
- в) модерация
- г) фасилитация

20. Общение, при котором оценивают другого человека как нужный или мешающий объект (если этот человек нужен, то с ним активно вступают в контакт, если он мешает — отталкивают) — это:

- а) контакт масок
- б) примитивное общение
- в) манипулятивное общение
- г) игровое общение

Ключ:

1) а; 2) б; 3) б; 4) в; 5) г; 6) б; 7) в; 8) б; 9) г; 10) в; 11) г; 12) б; 13) а; 14) а; 15) в; 16) г; 17) г; 18) б; 19) б; 20) б.

Материалы тестирования для 2го среза:

1. Кому из ниже перечисленных ученых принадлежит мысль о том, что ...«физиологическая речь означает не что иное, как «образование и функционирование второсигнальных условных рефлексов. Слово как раздражитель особого рода выступает при этом в трех формах: как слышимое, видимое (написанное) и произносимое»:

- а) Сеченов
- б) Леонтьев
- в) Павлов
- г) Рубинштейн

2. Уровень общения, характеризующийся тем, что общение здесь происходит по определенным стандартам, а не по взаимному улавливанию партнерами актуальных ролей друг друга, называется:

- а) стандартизированный
- б) манипулятивный
- в) конвенциональный
- г) примитивный

3. Межличностное речевое общение нескольких собеседников с целью разрешения определенных деловых проблем или установления деловых отношений, - это:

- а) публичные торги
- б) публичная речь
- в) деловая беседа
- г) пресс-конференция

4. Авторитарная, директивная форма взаимодействия с партнером по общению с целью достижения контроля над его поведением, установками и мыслями, принуждения его к определенным действиям или решениям – это:

- а) императивное общение
- б) манипулятивное общение
- в) рефлексивное общение
- г) конвенциональное общение

5. На какой позиции в процессе общения располагается этап «принятия решения»?

- а) на втором
- б) на третьем
- в) на четвертом
- г) на пятом

6. Вид психологической защиты, встречающийся в диалоге, проявляющийся в поиске приемлемых объяснений своим неприемлемым поступкам, - это

- а) отрицание
- б) рационализация
- в) регрессия
- г) обособление

7. Вербальный или невербальный сигнал от получателя информации к его источнику, служащий ответом на инициирующее высказывание или поведение,- это:

- а) рефлексия
- б) интернализация
- в) обратная связь
- г) ореол

8. Ассертивный способ поведения в процессе общения предполагает:

- а) I'm Ok – You are Ok
- б) I'm not Ok – You are Ok
- в) I'm Ok – You are not Ok
- г) I'm not Ok – You are not Ok

9. К вербальным барьерам, возникающим в межличностном общении деловых партнеров, не относится:

- а) семантический барьер
- б) стилистический барьер
- в) фонетический барьер
- г) кинесический барьер

10. Каузальная атрибуция в общении членов группы проявляется в:

- а) приписывании причин действия тому партнеру, который совершает определенные действия в группе
- б) приписывании причин действия тому партнеру, который не совершает никаких действий
- в) приписывании причин действия руководителю (лидеру) группы
- г) приписывании причин действия самому себе

11. Открытые, закрытые, зеркальные – это виды ... , которые могут быть использованы в деловой дискуссии:

- а) ответов
- б) вопросов
- в) жестов
- г) поз

12. Какому расстоянию в процессе общения соответствует дружеская дистанция (по Холлу)?

- а) до 0,5 м
- б) от 0,5 м до 1,5 м
- в) от 1,5 м до 3,5 м

г) от 3,5 м

13. Терпимость к иному мировоззрению, образу жизни, поведению и обычаям - термин, обозначающий:

- а) эмпатия
- б) толерантность
- в) идентификация
- г) эмансипация

14. Лицо, действующее в конфликте от своего имени и отстаивающее собственные интересы, - это оппонент:

- а) первого ранга
- б) второго ранга
- в) третьего ранга
- г) четвертого ранга

15. Неконгруэнтность представляет собой дисгармонию, несовпадение:

- а) только вербальных проявлений человека
- б) только невербальных проявлений человека
- в) вербальных и невербальных проявлений человека
- г) все варианты неверны

16 . Ошибка восприятия, заключающаяся в тенденции распространять впечатления от отдельных качеств и поступков человека на оценку всей личности, называется:

- а) ошибка - идентификация
- б) ошибка стереотип
- в) ошибка-проекция
- г) ошибка-ореол

17. Процесс восприятия и познания друг друга партнерами по общению в структуре общения представлен следующей стороной:

- а) коммуникативной;
- б) интерактивной;
- в) перцептивной
- г) все ответы верны

18. Синонимом понятия «конформизм» является термин:

- а) приспособленчество;
- б) подчиненность;
- в) каузальная атрибуция;
- г) зависимость

19. Один из подходов к описанию взаимодействия в процессе общения – трансактный анализ – был разработан ученым:

- а) Я. Щепаньским;
- б) Э. Берном;
- в) Э. Холлом;
- г) З.Фрейдом

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

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

Ключ:

1) в; 2) а; 3) в; 4) а; 5) в; 6) б; 7) в; 8) а; 9) г; 10) а;
11) б; 12) б; 13) б; 14) а; 15) в; 16) г; 17) в; 18) а; 19) б; 20) б.

Итоговое тестирование.

- 1. Кому из ниже перечисленных ученых принадлежит мысль о том, что ...«физиологическая речь означает не что иное, как «образование и функционирование второсигнальных условных рефлексов. Слово как раздражитель особого рода выступает при этом в трех формах: как слышимое, видимое (написанное) и произносимое»:**
 - а) Сеченов
 - б) Леонтьев
 - в) Павлов
 - г) Рубинштейн
- 2. Уровень общения, характеризующийся тем, что общение здесь происходит по определенным стандартам, а не по взаимному улавливанию партнерами актуальных ролей друг друга, называется:**
 - а) стандартизированный
 - б) манипулятивный
 - в) конвенциональный
 - г) примитивный
- 3. Межличностное речевое общение нескольких собеседников с целью разрешения определенных деловых проблем или установления деловых отношений, - это:**
 - а) публичные торги
 - б) публичная речь
 - в) деловая беседа
 - г) пресс-конференция
- 4. Авторитарная, директивная форма взаимодействия с партнером по общению с целью достижения контроля над его поведением, установками и мыслями, принуждения его к определенным действиям или решениям – это:**
 - а) императивное общение
 - б) манипулятивное общение
 - в) рефлексивное общение
 - г) конвенциональное общение
- 5. На какой позиции в процессе общения располагается этап «принятия решения»?**
 - а) на втором
 - б) на третьем
 - в) на четвертом
 - г) на пятом
- 6. Вид психологической защиты, встречающийся в диалоге, проявляющийся в поиске приемлемых объяснений своим неприемлемым поступкам, - это**
 - а) отрицание
 - б) рационализация
 - в) регрессия
 - г) обособление
- 7. Вербальный или невербальный сигнал от получателя информации к его источнику, служащий ответом на инициирующее высказывание или поведение,- это:**
 - а) рефлексия
 - б) интернализация
 - в) обратная связь
 - г) ореол
- 8. Ассертивный способ поведения в процессе общения предполагает:**
 - а) I m Ok – You are Ok
 - б) I m not Ok – You are Ok
 - в) I m Ok – You are not Ok
 - г) I m not Ok – You are not Ok

- 9. К вербальным барьерам, возникающим в межличностном общении деловых партнеров, не относится:**
- а) семантический барьер
 - б) стилистический барьер
 - в) фонетический барьер
 - г) кинесический барьер
- 10. Каузальная атрибуция в общении членов группы проявляется в:**
- а) приписывании причин действия тому партнеру, который совершает определенные действия в группе
 - б) приписывании причин действия тому партнеру, который не совершает никаких действий
 - в) приписывании причин действия руководителю (лидеру) группы
 - г) приписывании причин действия самому себе
- 11. Открытые, закрытые, зеркальные – это виды ... , которые могут быть использованы в деловой дискуссии:**
- а) ответов
 - б) вопросов
 - в) жестов
 - г) поз
- 12. Какому расстоянию в процессе общения соответствует дружеская дистанция (по Холлу)?**
- а) до 0,5 м
 - б) от 0,5 м до 1,5 м
 - в) от 1,5 м до 3,5 м
 - г) от 3,5 м
- 13. Терпимость к иному мировоззрению, образу жизни, поведению и обычаям - термин, обозначающий:**
- а) эмпатия
 - б) толерантность
 - в) идентификация
 - г) эмансипация
- 14. Лицо, действующее в конфликте от своего имени и отстаивающее собственные интересы, - это оппонент:**
- а) первого ранга
 - б) второго ранга
 - в) третьего ранга
 - г) четвертого ранга
- 15. Неконгруэнтность представляет собой дисгармонию, несовпадение:**
- а) только вербальных проявлений человека
 - б) только невербальных проявлений человека
 - в) вербальных и невербальных проявлений человека
 - г) все варианты неверны
- 16 . Ошибка восприятия, заключающаяся в тенденции распространять впечатления от отдельных качеств и поступков человека на оценку всей личности, называется:**
- а) ошибка - идентификация
 - б) ошибка стереотип
 - в) ошибка-проекция
 - г) ошибка-ореол
- 17. Процесс восприятия и познания друг друга партнерами по общению в структуре общения представлен следующей стороной:**
- а) коммуникативной;
 - б) интерактивной;
 - в) перцептивной

г) все ответы верны

18. Синонимом понятия «конформизм» является термин:

- а) приспособленчество;
- б) подчиненность;
- в) каузальная атрибуция;
- г) зависимость

19. Один из подходов к описанию взаимодействия в процессе общения – трансактный анализ – был разработан ученым:

- а) Я. Щепаньским;
- б) Э. Берном;
- в) Э. Холлом;
- г) З.Фрейдом

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

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

21. Сколько сторон принято рассматривать в сложном процессе общения?

- а) 5
- б) 3
- в) 2
- г) 4

22. Коммуникативная сторона общения – это:

- а) организация взаимодействия между индивидами;
- б) процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установление взаимопонимания;
- в) обмен информацией при помощи технических средств;
- г) обмен информацией между людьми.

23. Интерактивная сторона общения - это:

- а) обмен информацией при помощи технических средств;
- б) процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установление взаимопонимания;
- в) организация взаимодействия между индивидами;
- г) обмен информацией между людьми.

24. Вербальная коммуникация общения осуществляется посредством:

- а) связи
- б) Интернета
- в) речи
- г) письменности

25. Третий этап деловой беседы:

- а) этап предварительной подготовки к беседе
- б) заключительная стадия беседы
- в) момент начала беседы
- г) собственно беседа

26. По Э.Фромму «личности, убежденные в том, что все продается и покупается, успех зависит от того, насколько выгодно удастся продать свой труд на рынке, практичны, деловиты, жадны и расчетливы» -

- а) личности со стяжательской (сберегающей) установкой
- б) личности с эксплуататорской (овладевающей) установкой
- в) личности с рыночной (обменивающей) установкой
- г) личности с рецептивной (берущей) установкой

27. Процесс включения личности в систему общественных связей и отношений, овладение и принятие общественно приемлемых форм поведения, норм, ценностей, в результате чего личность становится полноправным членом общества - это:

- а) социально-психологическая адаптация
- б) социальная активность
- в) социализация
- г) формирование социального статуса

28. Определенное состояние сознания, основанное на предыдущем опыте, регулирующее отношение и поведение человека – это:

- а) социальная роль
- б) социальный статус
- в) интернализация
- г) социальная установка (аттитюд)

29. Форма познания другого человека, основанная на формировании устойчивого позитивного чувства к нему,- это:

- а) рефлексия
- б) эмпатия
- в) аттракция
- г) каузальная атрибуция

30. Способ познания другого человека, при котором предположение о его внутреннем состоянии строится на основе попытки поставить себя на место партнера по общению, - это:

- а) каузальная атрибуция
- б) рефлексия
- в) идентификация
- г) проекция

31. Постоянное уточнение правильности понимания благодаря вопросам «Правильно ли я Вас понял, что?..», «Другими словами, ВЫ имели в виду, что?..» - это вид:

- а) эмпатического слушания
- б) активного слушания
- в) пассивного слушания
- г) неререфлексивного слушания

32. Способ вербального влияния, который включает в себя систему доводов, выстроенных по законам формальной логики и обосновывающих выдвигаемый индивидом тезис - это:

- а) аргументы
- б) убеждение
- в) модерация
- г) фасилитация

33. Общение, при котором оценивают другого человека как нужный или мешающий объект (если этот человек нужен, то с ним активно вступают в контакт, если он мешает — отталкивают) – это:

- а) контакт масок
- б) примитивное общение
- в) манипулятивное общение
- г) игровое общение

34. Коммуникация - это:

- а) процесс восприятия друг друга партнерами по общению.
- б) обмен информацией между общающимися индивидами;
- в) организация взаимодействия между общающимися индивидами;
- г) процесс познания друг друга партнерами по общению.

35. Заражение, внушение, подражание - это:

- а) способы регуляции;

- б) способы воздействия;
- в) способы исследования;
- г) способы ухода от конфликта

36. Пространственно-временные средства - это:

- а) визуальные;
- б) кинесика;
- в) проксемика;
- г) паралингвистика.

37. Терпимость к иному мировоззрению, образу жизни, поведению и обычаям - термин, обозначающий:

- а) эмпатия
- б) толерантность
- в) идентификация
- г) эмансипация

38. Лицо, действующее в конфликте от своего имени и отстаивающее собственные интересы, - это оппонент:

- а) первого ранга
- б) второго ранга
- в) третьего ранга
- г) четвертого ранга

39. Неконгруэнтность представляет собой дисгармонию, несовпадение:

- а) только вербальных проявлений человека
- б) только невербальных проявлений человека
- в) вербальных и невербальных проявлений человека
- г) все варианты неверны

40. Ошибка восприятия, заключающаяся в тенденции распространять впечатления от отдельных качеств и поступков человека на оценку всей личности, называется:

- а) ошибка - идентификация
- б) ошибка стереотип
- в) ошибка-проекция
- г) ошибка-ореол

Ключ:

- 1) в; 2) а; 3) в; 4) а; 5) в; 6) б; 7) в; 8) а; 9) г; 10) а;
11) б; 12) б; 13) б; 14) а; 15) в; 16) г; 17) в; 18) а; 19) б; 20) б
21) б; 22) г; 23) в; 24) в; 25) г; 26) в; 27) в; 28) г; 29) г; 30) г;
31) б; 32) б; 33) б; 34) б; 35) б; 36) в; 37) б; 38) а; 39) в; 40) г.

3. Открытые задания

Технологии обратной связи в говорении и слушании

Цель: формирование умения активного слушания, осознание значимости обратной связи в общении, умение преодолевать коммуникативные барьеры.

Содержание задания: выполнение заданий в парах, групповая рефлексия.

Порядок выполнения практической работы: в соответствии с ролью зачитывается текст, осуществляется работа в парах, проводится групповая рефлексия.

Критерии оценки:

5 баллов – задания выполнены в полном объеме, принято активное участие в парной и групповой работе, есть четкое осознание результатов применения технологии обратной

связи в говорении и слушании.

4 балла – задания выполнены, есть осознание применения технологии обратнойсвязи в говорении и слушании.

3 балла – выполнено 1 задание, представление о применении технологии обратнойсвязи в говорении и слушании фрагментарно.

2 балла – задания не выполнены.

Задание № 1. Ознакомление с правилами активного слушания, моделирование ситуации обратной связи в общении.

Участники сидят по кругу.

Инструкция

Ознакомьтесь с правилами хорошего слушания и запишите их (можно раздать участникам группы карточки с напечатанными правилами)». Выберите себе в пару из членов группы, того, кого вы пока узнали меньше других, но хотели бы узнать поближе. Впаре распределите между собой роли: один из вас будет «говорящим», а другой - «слушающим».

Правила хорошего слушания

1. Полностью сконцентрируй свое внимание на собеседнике. Обращай внимание не только на слова, но и на позу, мимику, жестикуляцию.
2. Проверь, правильно ли ты понял слова собеседника.
3. Не давай советов.
4. Не давай оценок.

Шаг. 1 (5 минут)

Сначала правилами хорошего слушания руководствуется «слушающий». «Говорящий» в течение 5 минут рассказывает «слушающему» о своих трудностях, проблемах в общении. Особое внимание при этом он обращает на те свои качества, которые порождают эти трудности. «Слушающий» соблюдает правила хорошего слушания и тем самым помогает «говорящему» рассказывать о себе».

Шаг 2 (1-2 минуты)

«Говорящему» предоставляется время, в течение которого ему надо сказать «слушающему», что в поведении последнего помогало ему открыто высказываться, рассказывать о себе, а что затрудняло этот рассказ. Собеседник должен узнать, что в его поведении побуждает других людей высказываться открыто, говорить о себе, а что затрудняет.

Шаг 3. (5 минут)

«Говорящий» рассказывает «слушающему» о своих сильных сторонах в общении, о том, что ему помогает устанавливать контакты, строить взаимоотношения с людьми.

«Слушающий», не забывая соблюдать правила хорошего слушания, должен учесть всю ту информацию, которую он получил от «говорящего» в течение предыдущей минуты».

Шаг 4 (5 минут).

«Слушающий» должен повторить «говорящему», что он понял из двух его рассказов о себе, т. е. о трудностях и проблемах в общении и его сильных сторонах в общении. «Говорящий» все время молчит и только движением головы показывает, согласен он или нет с тем, что говорит «слушающий». Если он делает отрицательное движение головой в знак того, что его неправильно поняли, то «слушающий» должен поправляться до тех пор, пока не получит подтверждения правильности своих слов. После того как «слушающий» скажет все, что он запомнил из двух рассказов «говорящего», последний может сказать, что было пропущено или искажено».

Шаги 5-8 (17 минут)

Участники пары меняются ролями: тот, кто был «слушающим», становится «говорящим» и наоборот. Все четыре шага упражнения повторяются, при этом ведущий каждый раз сам дает задание на следующий шаг.

Групповая рефлексия процесса слушания

В ходе обсуждения упражнения студенты отвечают на вопросы:

- Как вам удавалось выполнять предложенные правила, какие правила было легче выполнять, какие сложнее?
- О чем вам было легче говорить - о своих трудностях и проблемах в общении или о сильных сторонах?
- Какое впечатление произвела на вас та часть упражнения, когда вы были «говорящим»?
- Какое влияние на вас оказывали различные действия «слушающего», как они вами воспринимались?

Задание № 2.

Группа садится по кругу.

Инструкция

Обратитесь к двум участникам группы и попросите их назвать одно качество, которое помогает вам в общении, и одно, которое мешает. Участники, к которым обращаются с вопросом, какое-то время думают, а затем по очереди высказывают свое мнение». В этом упражнении необходимо соблюсти правила задания № 1.

Рефлексия (обсуждение результатов выполнения заданий).

Структура, виды и динамика партнерских отношений. Правила корпоративного поведения в команде

Цели: исследование процессов, происходящих в группе при поиске и принятии коллективных решений, определение правил корпоративного поведения в команде.

Оснащение: лист бумаги (с индивидуальными и групповыми таблицами), ручка. Порядок выполнения практической работы:

- вводная дискуссия о партнерских отношениях и командном поведении;
- деловая игра «Катастрофа» (по подгруппам);
- обсуждение результатов проведения игры;
- работа в подгруппах: составление правил корпоративного поведения в команде;
- обсуждение и составление свода правил корпоративного поведения в команде.

Критерии оценки:

5 баллов – задания выполнены в полном объеме, определены различия понятий «командная работа» и «групповая работа», принято активное участие в деловой игре, сформированы правила корпоративного поведения в команде, принято активное участие в составлении и защите свода правил.

4 балла - задания выполнены (не менее 80 %), определены различия понятий «командная работа» и «групповая работа», принято участие в деловой игре, сформированы правила корпоративного поведения в команде, принято участие в составлении свода правил.

3 балла – задания выполнены частично (не менее 60 %), правила корпоративного поведения в команде сформулированы не в полном объеме.

2 балла – задания не выполнены.

Задание № 1. Работа с понятиями

Сравните понятия «командная работа» и «групповая работа», найдите процессуальные преимущества каждого вида работы. Заполните таблицу.

Командная работа	Групповая работа

Задание № 2. Деловая игра "Катастрофа"

Целью игры является исследование процессов, происходящих в группе при поиске и принятии коллективных решений.

В процессе игры участники смогут проанализировать свои умения вести обсуждение, планировать свою деятельность, идти на компромиссы, слушать друг друга, аргументированно доказывать свою точку зрения, управлять своими эмоциями. Игроки разберутся в вопросе, как наиболее эффективно организовать дискуссию, как избежать грубых столкновений в споре и расположить других к принятию своего мнения. Как правило, в процессе игры затрагивается широкий спектр проблем: фазы, через которые проходит практически любая дискуссия, лидер и его качества, индивидуальный вклад в работу команды, правила эффективного общения, элементы самопрезентации, правила поведения в команде.

Формат игры может быть как эмоционально-поддерживающим, так и эмоционально-провоцирующим.

Инструкция

Вас ждет захватывающее и яркое путешествие! Путешествие обещает быть и интересным, и трудным, поэтому очень важно, какие люди окажутся рядом друг с другом. Вам надо сформировать команды и отправиться в путь (идет формирование команд)...

Вы уже в дороге.. Но непредвиденные обстоятельства – авиакатастрофа- изменяют ваши планы, и теперь вам предстоит бороться за свою жизнь! Вам в команде предстоит обсудить и принять решение, как спастись. Только совместное решение, которое удовлетворит всех участников, позволит вам выжить.

Сюжет: катастрофа в пустыне.

Около 10 часов утра по дороге от столичного аэропорта в пункт назначения вы пересели на небольшой местный самолет.

Вы попали в авиакатастрофу в пустыне Сонора на юго-востоке Соединенных Штатов. От сгоревшего лёгкого двухмоторного самолёта остался металлический каркас. Пилот, к сожалению, погиб в огне. Никто из пассажиров не пострадал.

Перед катастрофой пилот успел сделать запись в бортовом журнале о Вашем местонахождении примерно в 65 милях от заданного курса и приблизительно в 70 милях к югу от рудника с ближайшим поселением людей.

Окружающее Вас пространство абсолютно ровное с редкими колючими кактусами. Последний известный Вам прогноз погоды указывал на температуру в середине дня около 35 градусов, что означает температуру у раскалённой поверхности пустыни 45 градусов (в пустыне жара переносится тяжелее). Все пассажиры одеты в майки и шорты. У Вас на руках

в сумме \$2.83 мелочью, \$285 в банкнотах, 2 пачки сигарет и шариковая ручка.

Задача

Перед пожаром самолёта пассажиры успели спасти 15 предметов, перечисленных на следующей странице. Ваша задача заключается в ранжировании этих предметов в соответствии с их важностью для Вашего выживания, начиная с «1» для самого необходимого предмета и заканчивая «15» для наименее полезного.

Процедура

Оцените индивидуально Ваш подход к решению задачи и выберите 1 из 3-х альтернатив А-В-С (таблица 1).

Проведите индивидуально ранжирование 15 предметов без обсуждения с коллегами (таблица 2).

Работая в команде, обсудите и примите решения по выбору одной из 3-х альтернатив А-В-С и ранжированию 15 предметов.

Таблица 1
Подход к решению задачи

Альтернативы	Индивидуальный выбор	Выбор команды
А - ждать спасателей на месте		
В - идти		
С - идти ночью, отдыхать днём		

Таблица 2

Ранжирование предметов

Предметы	Индивидуальные ранги	Ранги команды	Примечание
Электрический фонарик			
Складной нож			
Карта местности			
Дождевик из пластика			
Компас			
Аптечка			
Пистолет 45 калибра (заряженный)			
Парашют			
Коробка с таблетками соли			
Пресная вода (1 л/чел)			
Книга о животных пустыни			
Солнцезащитные очки (у каждого)			
Пальто (у каждого)			
Косметическое зеркало			
Бутылка водки			

Рефлексия в группах (обсуждение результатов проведения игры)

Что вызвало вашу удовлетворенность (неудовлетворенность)?

Как, по-вашему, в верном направлении продвигалась ваша дискуссия или нет? Была ли выработана общая стратегия спасения?

Что вам помешало принять активное участие в обсуждении?

Кто не согласен с принятым решением? Почему вам не удалось отстоять свое мнение?

Кто в наибольшей степени повлиял на исход группового решения, то есть по сути дела оказался лидером, сумевшим повести за собой группу?

Что именно в поведении лидера позволило ему заставить прислушаться к себе? На какой стадии появился лидер?

Какими способами другие участники добивались согласия с их мнениями? Какие способы поведения оказались наименее результативными?

Какие только мешали общей работе?

Задание 3 (для подгрупп)

Основываясь на результатах предыдущей игры и имеющемся личном опыте взаимодействия в команде сформулируйте и запишите правила корпоративного поведения в команде.

Задание 4.

Создайте общий свод правил корпоративного поведения в команде.

Сенсорные каналы, их диагностика и использование в общении

Цели: рассмотреть типы восприятия, определить ведущий сенсорный канал и сформулировать рекомендации по взаимодействию с аудиалами, визуалами, кинестетиками и дискретами.

Обснащение: бланк для тестирования, лист бумаги, ручка. Порядок выполнения практической работы:

- вводная дискуссия о типах восприятия;
- диагностика доминирующей перцептивной модальности по С. Ефремцевой (обучающиеся получают бланки для тестирования, читают тестовые вопросы и выбирают наиболее подходящий вариант ответа, фиксируют результаты тестирования);
- групповое обсуждение результатов тестирования;
- работа в подгруппах: составление характеристики выявленного типа восприятия и рекомендаций по взаимодействию с ним (аудиал, визуал, кинестетик, дискрет); заполнение таблицы;
- групповое обсуждение и совместная корректировка рекомендаций по взаимодействию с аудиалами, визуалами, кинестетиками и дискретами.

Критерии оценки:

5 баллов – выполнен тест, есть четкое осознание полученных результатов, сформирована характеристика выявленному сенсорному типу, разработаны рекомендации по взаимодействию с ним, принято активное участие в составлении общих рекомендаций по организации работы с аудиалами, визуалами, кинестетиками и дискретами.

4 балла - выполнен тест, есть четкое осознание полученных результатов, сформирована характеристика выявленному сенсорному типу, разработаны рекомендации по взаимодействию с ним.

3 балла – выполнен тест, есть осознание полученных результатов.

2 балла – задания не выполнены.

Задание № 1. Диагностика доминирующей перцептивной модальности по С. Ефремцевой (аудиал, визуал, кинестетик).

Диагностика доминирующей перцептивной модальности С. Ефремцева служит для определения ведущего типа восприятия: аудиального, визуального или кинестетического. А какие органы чувств скорее “откликаются” у вас при контактах с окружающим миром? К какому типу людей относятся ваши близкие? Как они воспринимают окружающий мир: визуально, на слух, или на ощупь? Методика диагностики канала восприятия поможет вам лучше понять себя и других.

У каждого из нас среди органов чувств есть ведущий, который быстрее и чаще остальных реагирует на сигналы и раздражители внешней среды. Сходство типов может способствовать эффективному взаимодействию, несовпадение порождает конфликты и недоразумения. Если вы знаете, к какому типу относятся люди, с которыми вам предстоит вступить в контакт, вам будет легче донести до них информацию и понять, что они хотят сказать вам.

Инструкция к тесту

Прочитайте предлагаемые утверждения.

Поставьте знак "+", если Вы согласны с данным утверждением, и знак "-", если несогласны.

Тестовый материал (вопросы)

1. Люблю наблюдать за облаками и звездами.
2. Часто напеваю себе потихоньку.
3. Не признаю моду, которая неудобна.
4. Люблю ходить в сауну.
5. В автомашине цвет для меня имеет значение.
6. Узнаю по шагам, кто вошел в помещение.
7. Меня развлекает подражание диалектам.
8. Внешнему виду придаю серьезное значение.
9. Мне нравится принимать массаж.
10. Когда есть время, люблю наблюдать за людьми.
11. Плохо себя чувствую, когда не наслаждаюсь движением.
12. Видя одежду в витрине, знаю, что мне будет хорошо в ней.
13. Когда услышу старую мелодию, ко мне возвращается прошлое.
14. Люблю читать во время еды.
15. Люблю поговорить по телефону.
16. У меня есть склонность к полноте.
17. Предпочитаю слушать рассказ, который кто-то читает, чем читать самому.
18. После плохого дня мой организм в напряжении.
19. Охотно и много фотографирую.
20. Долго помню, что мне сказали приятели или знакомые.
21. Легко могу отдать деньги за цветы, потому что они украшают жизнь.
22. Вечером люблю принять горячую ванну.
23. Стараюсь записывать свои личные дела.
24. Часто разговариваю с собой.
25. После длительной езды на машине долго прихожу в себя.
26. Тембр голоса многое мне говорит о человеке.
27. Придаю значение манере одеваться, свойственной другим.
28. Люблю потягиваться, расправлять конечности, разминаться.
29. Слишком твердая или слишком мягкая постель для меня мука.
30. Мне нелегко найти удобную обувь.
31. Люблю смотреть теле- и видеofilmы.
32. Даже спустя годы могу узнать лица, которые когда-либо видел.
33. Люблю ходить под дождем, когда капли стучат по зонтику.
34. Люблю слушать, когда говорят.
35. Люблю заниматься подвижным спортом или выполнять какие-либо двигательные упражнения, иногда и потанцевать.

36. Когда близко тикает будильник, не могу уснуть.
37. У меня неплохая стереоаппаратура.
38. Когда слушаю музыку, отбиваю такт ногой.
39. На отдыхе не люблю осматривать памятники архитектуры.
40. Не выношу беспорядок.
41. Не люблю синтетических тканей.
42. Считаю, что атмосфера в помещении зависит от освещения.
43. Часто хожу на концерты.
44. Пожатие руки много говорит мне о данной личности.
45. Охотно посещаю галереи и выставки.
46. Серьезная дискуссия – это интересно.
47. Через прикосновение можно сказать значительно больше, чем словами.
48. В шуме не могу сосредоточиться.

Ключ к тесту

Визуальный канал восприятия: 1, 5, 8, 10, 12, 14, 19, 21, 23, 27, 31, 32, 39, 40, 42, 45.

Аудиальный канал восприятия: 2, 6, 7, 13, 15, 17, 20, 24, 26, 33, 34, 36, 37, 43, 46, 48.

Кинестетический канал восприятия: 3, 4, 9, 11, 16, 18, 22, 25, 28, 29, 30, 35, 38, 41, 44, 47

Уровни перцептивной модальности (ведущего типа восприятия):

- 13 и более – высокий;
- 8-12 – средний;
- 7 и менее – низкий.

Интерпретация результатов

Подсчитайте, количество положительных ответов в каждом разделе ключа. Определите, в каком разделе больше ответов "да" ("+"). Это Ваш тип ведущей модальности - ваш главный тип восприятия.

Визуал. Часто употребляются слова и фразы, которые связаны со зрением, с образами и воображением. Например: “не видел этого”, “это, конечно, проясняет все дело”, “заметил прекрасную особенность”. Рисунки, образные описания, фотографии значат для данного типа больше, чем слова. Принадлежащие к этому типу люди моментально схватывают то, что можно увидеть: цвета, формы, линии, гармонию и беспорядок.

Кинестетик. Чаще в ходу другие слова и определения, например: “не могу этого понять”, “атмосфера в квартире невыносимая”, “ее слова глубоко меня тронули”, “подарок был для меня чем-то похожим на теплый дождь”. Чувства впечатления людей этого типа касаются, главным образом, того, что относится к прикосновению, интуиции, догадке. В разговоре их интересуют внутренние переживания.

Аудиал. “Не понимаю что мне говоришь”, “это известие для меня...”, “не выношу таких громких мелодий” – вот характерные высказывания для людей этого типа; огромное значение для них имеет все, что акустично: звуки, слова, музыка, шумовые эффекты.

Несмотря на то, что основных каналов восприятия существует три, человек обрабатывает свой жизненный опыт четырьмя способами. Ведь существует еще и цифровой канал – некий внутренний монолог, связанный со словами и числами.

Дигитал (он же дискрет) – ориентирован, прежде всего, на логику, смысл и функциональность. Выражения эмоций, разговоров о чувствах, красочного описаний картин природы и т.п. от дискретов дожидаться сложно. В разговоре с дискретом складывается впечатление, что он как будто ничего не чувствует, но много знает, и еще больше – стремится узнать, осмыслить, понять и разложить по полочкам. Однако люди с цифровым каналом восприятия невероятно чувствительны и ранимы. Среди представителей этого типа особенно много шахматистов, программистов, а также всевозможных исследователей и ученых. В их лексиконе часто встречаются выражения: “где тут логика?”, «надо проанализировать ситуацию», «итак, методом исключения мы выясняем...»

Задание 2 «Рекомендации по взаимодействию с людьми определенного типа восприятия»

Работая в подгруппах, составьте характеристику выявленного типа восприятия и рекомендации по взаимодействию с конкретным типом (аудиал, визуал, кинестетик, дискрет). Заполните предложенную таблицу.

Таблица
**Рекомендации по взаимодействию
с людьми определенного типа восприятия**

Тип восприятия	Характеристика сенсорного типа	Рекомендации по взаимодействию
Визуальный тип	Способ получения информации	
	Восприятие окружающего мира	
	На что обращают внимание при общении с людьми	

	Речь		
	Движения глаз		
	Память		
Аудиальный тип	Способ получения информации		
	Восприятие окружающего мира		
	На что обращают внимание при общении с людьми		
	Речь		
	Движения глаз		
	Память		
Кинестетический тип	Способ получения информации		
	Восприятие окружающего мира		
	На что обращают внимание при общении с людьми		
	Речь		
	Движения глаз		
	Память		
Дискретный тип	Способ получения информации		
	Восприятие окружающего мира		
	На что обращают внимание при общении с людьми		
	Речь		
	Движения глаз		
	Память		

Обсудите в группе получившиеся рекомендации по взаимодействию с аудиалом, визуалом, кинестетиком и дискретом. Дополните таблицу.

Средства общения **Понятие эффективного слушания. Виды слушания**

Цель: определение составляющих эффективного слушания, отработка навыков применения техник активного слушания, установление типичных ошибок слушания и речевого поведения.

Порядок выполнения практической работы:

- определение составляющих эффективного слушания на основе ознакомления с видами и приемами эффективного слушания, анализа высказываний М. Беркли-Ален;
- формулировка правил эффективного слушания (активного);
- ознакомление с кейс-заданием и условиями его выполнения;
- выполнение кейс-задания в парах;
- обсуждение в группе результатов выполнения кейс-задания.

Критерии оценки:

5 баллов – правила эффективного слушания сформулированы, кейс-задание выполнено в полном объеме, все правила активного слушания учтены.

4 балла – правила эффективного слушания сформулированы, кейс-задание выполнено,

учтены не менее 70% правил активного слушания.

3 балла – правила эффективного слушания сформулированы не в полном объеме, кейс-задание выполнено частично, учтены менее 50% правил активного слушания.

2 балла – правила эффективного слушания не сформулированы, кейс-задание невыполнено или выполнено неверно, правила активного слушания не учтены.

Задание № 1 (групповая работа)

Ознакомьтесь с видами и приемами нерефлексивного и рефлексивного слушания (таблица). После этого в группе проанализируйте перечень правил, способствующих эффективному слушанию, составленный М. Беркли-Ален. Составьте перечень правил эффективного слушания, учитывая изученные ранее приемы слушания и собственный опыт взаимодействия. При составлении правил используйте позитивные формулировки.

Таблица

Виды и приемы эффективного слушания

Вид слушания	Приемы слушания	Содержание приема
Нерефлексивное слушание	Поза	Позы, которые свидетельствуют о внимании к собеседнику
	Жесты	Кивок головы, небольшой наклон к собеседнику и пр.
	Междометия	«Ну-ну», «Да-да», «Эх», «Ага» и пр.
	Реплики	«Да-да, я понимаю»
Рефлексивное слушание	Выяснение, уточнение	«Я не понял»; «Повторите, пожалуйста, еще раз...», «Что вы имеете в виду?», «Не могли бы вы объяснить?»
	Перефразирование (повторение слов собеседника своими словами)	«Вы считаете, что...», «Другими словами...»
	словами чтобы удостовериться, что вы его правильно поняли)	
	Отражение чувств	«Мне кажется, вы чувствуете...»
	Побуждение	«Ну и ...», «Что дальше ...»
	Продолжение (вклинивание в фразу собеседника и окончание ее своими словами, либо подсказывание слов)	«.....И в результате это точно приведет к....»
	Оценка	«Ваше предложение заманчиво», «Мне не нравится»
	Резюмирование	«Итак, вы считаете...», «Ваши слова означают...», «Другими словами...»

Правила эффективного слушания М. Беркли-Ален

1. Не притворяйтесь, будто слушаете.
2. Ни в коем случае не перебивайте собеседника, если у вас есть время с ним

поговорить.

3. Не старайтесь говорить за собеседника.
4. Излишняя чувствительность к эмоциям собеседника может заслонить смысл беседы.
5. При беседе с другим человеком нужно выбросить из головы посторонние мысли.
6. В процессе слушания необходимо анализировать скрытую в речи собеседника информацию, причины, толкнувшие его на разговор (Почему он это говорит? Почему он говорит это мне? Что он хочет этим сказать? Что в действительности он чувствует?).
7. Пока говорит собеседник, нельзя обдумывать контраргументы, это вполне можно сделать в паузах, поскольку скорость мышления примерно в 4 раза больше скорости речи.
8. Нужно стараться преодолевать желание сменить тему, особенно, если разговор не из приятных (иначе время для того, чтобы расставить все точки над «і», будет потеряно и ваши отношения с этим человеком могут быть испорчены навсегда, тогда как причина разлада может быть эфемерной — что-то не дослышал, неверно интерпретировал жесты и слова).
9. Сконцентрируйте свое внимание на сущности разговора.

Задание № 2. Кейс-задание на отработку навыков эффективного слушания в парах

1. Упражнение в парах

Инструкция перед выполнением кейс-задания

«Разделитесь на пары. Каждый из партнеров по очереди должен рассказывать о какой-то своей проблеме. Задача другого – понять суть проблемы, разобраться в ней, используя при этом изученные приемы нерелективного и релективного слушания. Задача первого – отметить, какие приемы слушания использует партнер, и определить их эффективность. Время выполнения задания 30 минут».

2. Упражнение в тройках

Инструкция перед выполнением кейс-задания

«Разделитесь на тройки, двое должны беседовать так, как это делали ранее, а третий выступит в роли "контролера", его задача – после высказывания первого участника пары (т. е. того, кто рассказывает о своей проблеме) показать второму участнику карточку с названием того приема, который он должен использовать, отвечая собеседнику. Время выполнения задания 20 минут».

Задание № 3. Обсуждение в группе результатов выполнения в парах кейс-задания на отработку навыков эффективного слушания.

1. Какие впечатления возникли у вас в ходе беседы?
2. Какие приемы вы использовали чаще, какие реже?
3. Использование каких приемов вызывало у вас затруднение?
4. Какие приемы слушания были применены?
5. Какие приемы способствовали эффективности общения с собеседником?
6. Какого рода ошибок надо избегать при взаимодействии?
7. Резюмируйте правила эффективного слушания.

Конструктивные и деструктивные способы управления конфликтами. Переговоры

Цель: определение признаков конструктивного и деструктивного конфликтов и отработка навыков эффективного управления ими.

Порядок выполнения практической работы:

- определение признаков конструктивного и деструктивного конфликтов;
- рассмотрение структуры конфликта с позиции анализа конфликтной ситуации;
- определение переговорного процесса как одной из форм урегулирования конфликта;
- выработка правил конструктивного поведения в переговорах.
- рефлексия (групповое обсуждение процесса и результатов выполнения заданий).

Критерии оценки:

5 баллов – принято активное участие в групповой работе, задания выполнены в полном объеме, правила конструктивного поведения в переговорах выработаны на основе имеющихся теоретических знаний и практических наработок и защищены.

4 балла – принято участие в групповой работе, задания выполнены в объеме не менее 70%, правила конструктивного поведения в переговорах выработаны.

3 балла – правила конструктивного поведения в переговорах сформулированы не в полном объеме, задание выполнено частично, в объеме не менее 50%.

2 балла - задания не выполнены или выполнено неверно.

Задание 1. Разбейтесь на группы. Проанализируйте, дополните и определите признаки конструктивного и деструктивного конфликтов, представленные в таблице, заполнив таблицу.

Таблица

Признаки конструктивного и деструктивного конфликтов

Признаки	Конструктивный конфликт	Деструктивный конфликт
Эффективность организации		
Личная удовлетворенность		
Групповое сотрудничество		
Психологический климат		

Задание 2. Выявите и опишите сущность конструктивных и деструктивных способов управления конфликтами. Заполните таблицу.

Таблица

Способы управления конфликтами

Способы управления конфликтами	Описание способов управления конфликтами
Конструктивные способы	

Деструктивные способы	

Задание 3. Ответьте на вопросы, обсудив ответ в группе.

1. Какие конфликты, на ваш взгляд, наиболее трудны в разрешении?
2. С кем происходит каждый из указанных видов конфликтов?
3. Какие признаки, на ваш взгляд, являются важнейшими для определения значения конфликта для организации?
4. Какова цена конфликта для отдельного члена группы?

Задание 4. Создайте схему, описывающую структуру конфликта, включающую элементы (условия, факторы), которые нужно анализировать при рассмотрении конфликта? Для сравнения ознакомьтесь со структурой, предложенной С. М. Емельяновым.

Стороны конфликта – субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта или же явно или неявно придерживающиеся конфликтующих участников.

Стороны конфликта могут быть отнесены к следующим группам:

- 1) *основные участники конфликта* – это противоборствующие силы, которые непосредственно совершают активные (защитные или наступательные) действия друг против друга;
- 2) *группы поддержки* - это силы, стоящие за сторонами почти в любом конфликте;
- 3) *другие участники* могут оказывать случайное или эпизодическое действие (например, подстрекатель, организатор и т.д.).

Предмет конфликта – то, из-за чего возникает конфликт.

Образ конфликтной ситуации – это отображение предметов конфликта в сознании субъектов конфликтного взаимодействия.

Мотивы конфликта – внутренние побудительные силы, подталкивающие субъектов социального взаимодействия к конфликту. Мотивы выступают в форме потребностей, интересов, целей, принципов и убеждений.

Позиции конфликтующих сторон – это то, о чем они заявляют друг другу в ходе конфликта или в переговорном процессе.

Задание 5. Переговорный процесс как форма урегулирования конфликта

Самостоятельно ознакомьтесь с типологией, функциями и стратегиями ведения переговоров. Проанализируйте приемы взаимодействия, разработанные Станиславом Кратохвилем (табл. 1-2), включающие описания позитивных и деструктивных приемов вербальной коммуникации в споре. На основе анализа данных приемов, изученного материала и собственного опыта сформулируйте правила конструктивного поведения в переговорах.

Таблица 1.

Конструктивный спор по С. Кратохвилу

Стиль спора

Параметры	Конструктивный вариант (+)	Негативный вариант (-)
1. Конкретность	В споре имеется предмет, нападение или защита сводится к конкретному поведению.	Обобщение: поведение называется «типичным», ссылка на события прошедшие или не имеющие отношения к делу.
2. Вовлеченность	Оба увлечены, наносят и получают сильные «удары».	Один из участников не задействован, находится в стороне от спора, оскорбляется, прекращает спор преждевременно и т. д.
3. Коммуникация	Ясная, открытая, каждый говорит за себя, думает то, что говорит. Его можно понять и ответить ему. Хорошая «обратная связь».	Слишком частое повторение своих доводов и невнимание к доводам другого. Скрытые признаки непонимания, намеки, неясности «шум».
4. «Честная игра»	Не допускаются «удары ниже пояса» и принимается во внимание, сколько может вынести партнер.	Аргументы не относятся к предмету спора, но нацелены в чувствительное место.

Таблица 2.

Конструктивный спор по С. Кратохвилу

Результат спора

Параметры	Конструктивный вариант (+)	Негативный вариант (-)
1. Информативность	Что-то узнал(а) или получил(а), научился чему-то новому.	Не узнал(а) ничего нового.
2. Отреагирование	Исчезла напряженность, уменьшилось озлобление, выяснены претензии.	Напряжение не исчезло, а осталось или усилилось.
3. Сближение	Спор привел к взаимопониманию и сближению партнеров. Есть ощущение, что это их касается, что так и должно быть. Сохраняют свое достоинство.	Партнеры более отдалены, чем прежде. Ощущение, что они не поняты или сильно обижены.
4. Улучшение	Устранение проблемы, разрешение ситуации, оправдания, извинения, планы на будущее.	Ничего не решено, участник не старается ничего исправить или оставляет это другому и не хочет его простить.

Способы управления конфликтами

Задание 1 (групповое).

Разбейтесь на 5 микрогрупп, ознакомьтесь с алгоритмом управления конфликтом (таблица) и обсудите реализацию данного алгоритма на практике (на примере ситуации, встречающейся в профессиональной деятельности).

Таблица
Алгоритм управления конфликтом

Шаг	Содержание деятельности	Способы (методы) реализации
1	Изучение причин возникновения конфликта	Наблюдение; анализ результатов деятельности; беседа; изучение документов; биографический метод, то есть изучение биографических данных участников конфликта и др.
2	Ограничение числа участников	Работа с лидерами в микрогруппах; перераспределение функциональных обязанностей; поощрение или наказание и т. п.
3	Дополнительный анализ конфликта с помощью экспертов	Опрос экспертов; привлечение медиатора, психолога; переговорный процесс (медиация) и др.
4	Принятие решения	Административные методы; педагогические методы

Задание 2. Изучение тактик поведения в конфликте (групповое)

Изучите 5 тактик поведения в конфликте (конфронтация, сотрудничество, избегание, приспособление и компромисс). Распределите данные тактики по микрогруппам. Вспомните ситуацию, в которой четко проявляется выбранная вами тактика, опишите и смоделируйте и ее. При моделировании используйте соответствующие фразы и действия.

Тактики поведения в конфликте

Тактика конфронтации заключается в активном и упорном противостоянии своим противникам, несмотря на их попытки достичь компромисса или пойти на примирение. Она предполагает:

- настаивание на своей позиции, точке зрения без чёткого их обозначения;
- несдержанность, раздражительность, когда партнёр пытается противопоставить своё мнение, позицию, мнению или позиции данного субъекта;
- слабая изменчивость целей даже при высокой динамичности и изменчивости ситуации взаимодействия;
- общий консерватизм интересов;
- нетерпимость к чужому мнению и чужой воле;
- краткосрочность этапа конфликтной ситуации, использование незначительных поводов для перевода её на стадию инцидента;
- затяжной характер инцидентов, их острота и эмоциональная насыщенность;
- оценка своих партнёров по взаимодействию как лиц, имеющих предубеждения против них.

Основными задачами, решаемыми в ходе конфликта при использовании техники конфронтации, являются следующие:

- отстаивание своих интересов или интересов третьих лиц, правдоискательство;
- стремление переубедить, навязать своё мнение, решение, точку зрения;
- попытки принизить своих противников, доказать неправомерность их позиции.

Люди, придерживающиеся этой тактики, полагают, что есть «их точка зрения» и неправильная. Для них не имеет значения количество их сторонников и противников: даже оставшись в одиночестве, они отстаивают свои позиции.

Эта тактика чревата непримиримой враждой, особенно если её придерживаются обе стороны. Часто её выбирают подростки.

Конфронтация приемлема, когда:

- необходимы быстрые решительные действия;
- необходимо принять непопулярное решение по важным вопросам;
- есть уверенность в правильности выбранного важного решения;
- люди манипулятивно используют преимущества собственной позиции;

Тактика сотрудничества представляет собой стремление разрешить противоречие посредством активного взаимодействия со своим партнёром. Её использование резко повышает вероятность позитивного исхода конфликта. Таким образом, не только устраняется причина недовольства, напряжённости, но и достигается большее взаимопонимание, доверие, уважение. Отличительные признаки сотрудничества:

- уважительное отношение к партнёру, готовность выслушать и понять их чувства и желания;
- оценка своей позиции в качестве важной, но не единственно возможной;
- стремление регулировать своё поведение в сторону большей корректности;
- забота о сохранении отношений, несмотря на имеющиеся разногласия;
- акцентирование внимания на этапе разрешения конфликта;
- готовность принести извинения;
- стремление действовать разумно и осознанно;
- поэтапность, последовательность в достижении целей.

Из всех стилей сотрудничество наиболее универсально. Оно подходит как для одноуровневого (горизонтального) общения, так и для разрешения конфликтов в вертикальных структурах (между руководителями и подчинёнными, учащимися и педагогами), однако её использованию может противостоять ряд личностных качеств и установок (высокомерие и самомнение, подозрительность, установка на лидерство).

Личностная зрелость, уважительное отношение к людям, ответственность способствуют применению этого стиля на практике. Сотрудничество приемлемо, когда:

- необходимо найти решение проблемы, и при этом разные позиции настолько важны, что компромисс недопустим;
- нужно полностью использовать весь творческий потенциал сотрудников;
- необходимо обеспечить приверженность какой-либо общей цели;
- нужно преодолеть негативные эмоции, возникшие в опыте общения.

Компромисс заключается в стремлении преодолеть противоречие за счёт частичных уступок одной стороны в ответ на взаимные уступки другой. Поведение людей, прибегающих к его помощи, характеризуется такими особенностями:

- осмысленностью шагов, предпринимаемых на протяжении исхода конфликта;
- готовностью много раз менять решение, если оппонент не соглашается с ним;
- заботой о том, чтобы уступки каждой стороны были равноценны;
- призыванием посредников;
- применением убеждения ради нахождения точек общего решения, выработки единой позиции;

- готовностью выслушать претензии противоположной стороны;
- заботой о сохранности взаимоотношений с партнёром в дальнейшем.

Компромисс не снимает напряжённости до конца, т. к. исходное противоречие сохраняется, но создаётся возможность для урегулирования отношений в дальнейшем. Особенно эффективен при разрешении сложных социальных конфликтов. Значительно реже используется в межличностной сфере и практически никогда детьми. Компромисс приемлем, когда:

- цели важны, но все же не стоят того, чтобы прибегать к жестким мерам для их достижения;
- оппоненты имеют одинаковую силу, но стремятся достичь важных целей;
- прийти к временному соглашению по важным вопросам;
- необходимо принять приемлемое решение при недостатке времени;
- когда нужно сделать “шаг назад”, если сотрудничество и конкуренция не помогают достичь целей.

Приспособление предполагает, что одна из конфликтующих сторон целиком оказывается зависима от другой. Ради сохранения уже сложившихся отношений человек готов жертвовать своими интересами, замалчивать существующие проблемы, постоянно идти на уступки.

Доминирование стиля приспособления приводит к тому, что человек позволяет другим «ездить на себе».

Конфликты с использованием этого стиля могут характеризоваться:

- низкой динамичностью;
- отсутствием внешнего противоборства, попыток защитить свои интересы;
- установкой на безоговорочное признание вины;
- страх потерять расположение, любовь, дружбу;
- социальная или экономическая зависимость; - использование приёмов шантажа со стороны одного партнёра и боязнь быть разоблачённым со стороны другого.

Приспособление приемлемо, когда:

- есть необходимость прислушаться к иной точке зрения, показать гибкость;
- предмет разногласий важнее для других;
- надо завоевать доверие и обеспечить прочную позицию на будущее;
- целесообразно минимизировать потери при слабой позиции;
- важны гармония и стабильность отношений.

Об избегании или уходе от конфликта можно говорить в том случае, если человек старательно уклоняется от всякого обострения отношений, споров, меняя при этом обсуждаемую тему или удаляясь из ситуации. Он не поддаётся ни на какие провокации и проявляет изобретательность в разрядке напряжённых отношений. Таким образом, проблема остаётся неразрешённой, остаётся вероятность возобновления конфликта.

Уход предполагает наличие:

- несовпадающих эмоций, взглядов и стремлений участников;
- противоположности интересов и целей;
- действий, направленных на быстрое свёртывание конфликта;
- стремление к разрядке напряжённости; - слабой эмоциональной вовлечённости в проблему одной из сторон.

Избегание приемлемо, когда:

- предмет разногласий несущественен, есть более важные дела;
- отсутствует возможность удовлетворить собственные интересы;
- вероятность разрушить отношения больше, чем улучшить их;
- надо дать людям успокоиться, отойти от переживаний;
- другие могут решить конфликт более эффективно;
- перед принятием конкретных действий необходимо собрать информацию.

Вопросы для обсуждения

1. Какая тактика в данной ситуации могла быть наиболее эффективна?
2. Почему она была выбрана героями конфликта?
3. В чем проявятся последствия подобного разрешения конфликта?
4. Существует ли универсальная тактика разрешения конфликтов?
5. Эффективное разрешение конфликта в большей степени связано с умениями человека разрешать конфликтные ситуации или с учетом обстоятельств конфликта?

Задание 3. Решение ситуационных задач в группах.

Выберите группой из числа предложенных одну ситуационную задачу. Проанализируйте условия каждой задачи. Определите структуру конфликта и дайте рекомендации руководителю.

Ситуационные задачи

Задача 1. Вы недавно назначены руководителем подразделения. Вы еще плохо знаете сотрудников, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в помещении для курения за беседой. Как бы вы поступили в данной ситуации?

Задача 2. Вы начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную – молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту. Как вы поступите в этом случае?

Задача 3. Руководитель обращается к своему заместителю со словами упрека: “Вы не смогли обеспечить своевременность выполнения поставленной задачи”. Заместитель: “Меня отвлекли семейные обстоятельства”. Предложите вариант решения данной проблемы в дальнейшем.

Задача 4. Начальник отдела в конце рабочего дня обращается к сотруднику с просьбой остаться после работы для составления срочного отчета. Сотрудник отказывается, ссылаясь на усталость и на то, что рабочий день уже закончился. Какие действия вы предпримете?

Задача 5. У вас в подразделении есть несколько подчиненных, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер.

Вам нужно заставить их хорошо работать, а не устраивать “тусовки” прямо на рабочем месте. Вы знаете, какой интерес их объединяет.

Что вы предпримете для изменения ситуации?

Задача 6. Вслед за кратким выговором Вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером, Вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал весело шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая произошла у него в доме. В конце разговора вы поняли, что критика не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Что вы предпримете?

Задача 7. В подразделении, которым вы руководите, работники часто покрывают друг друга. В течение рабочего дня некоторые из них занимаются своими делами и часто просто отсутствуют на рабочем месте. В то же время, казалось бы, на результатах и сроках выполнения заданий их отсутствие не сказывается. Если вы обнаружили отсутствие кого – либо из сотрудников и говорите об этом, то все вскоре появляются на своих рабочих местах. Как вы отнесетесь в дальнейшем к подобным ситуациям?

Задание 4. «Роль руководителя в ситуации конфликта» (анализ ситуации)

А) Ознакомьтесь с информацией:

Руководители в среднем тратят 20% своего времени на разрешение различного рода конфликтов.

В условиях кризиса организации, угрозы банкротства, когда возникает ситуация повышенной конфликтности, руководителям особенно трудно найти верное решение.

Чаще всего руководители используют упрощенную модель управления конфликтом. Ее сущность состоит в:

- отсутствии направленности на сотрудничество;
- подчеркивании различий, игнорировании общих точек зрения;
- установке на моральное подавление или устранение противника;
- полярности в оценке одних и тех же фактов.

В некоторых организациях даже введены «запреты» на конфликтные ситуации, что специально оговаривается в правилах, регламентирующих поведение сотрудников организации. В результате разрываются контакты, ситуация выходит из-под контроля.

Вместе с тем мировой опыт свидетельствует о том, что именно конфликтные ситуации могут являться точками роста и развития организации, могут дать существенный толчок для формирования в ней новых отношений. Однако для реализации этой важной функции конфликтов требуются два существенных условия:

- во-первых, изменение отношения руководителя к конфликтам, формирование позитивного отношения к ним и умения «видеть» в конфликтах конструктивное начало;
- во-вторых, формирование у руководителя умения анализировать конфликтные ситуации, управлять ими, обогащение «репертуара» технологий разрешения конфликтов.

Рекомендуется конструктивная модель поведения руководителя, сущность которой состоит в том, чтобы привести конфликтующие стороны к совместному обсуждению проблемы. Руководитель при этом:

- выступает в качестве организатора диалога;
- предоставляет конфликтующим сторонам возможность спокойно обосновать свои претензии, способы разрешения предмета спора и желаемого конечного результата;
- формулирует права конфликтующих сторон, определяет допустимые формы поведения.

б) Прочтите и обдумайте два интервью с генеральными директорами крупных организаций. Ответьте на следующие вопросы:

1. Можно ли сделать какие-то выводы относительно стабильности и успеха деятельности данных организаций?
2. Можно ли отнести обоих директоров к разряду эффективных и профессионально пригодных руководителей? Обоснуйте свои выводы. Укажите резервы успеха, которые не используются ни тем, ни другим.
3. Как быть, если с вами рядом работает человек, который неприятен вам своими манерами, внешним видом, привычками?
4. Как должны вести себя подчиненные, чтобы не провоцировать конфликты со своим руководителем?
5. Какие наблюдения и выводы вы могли бы еще добавить к обсуждению данных интервью?

Интервью с генеральным директором № 1

Вопрос: Каким образом Вы находите выход из конфликтов внутри Вашей организации?

Ответ: Я не собираюсь тратить время на решение конфликтов.

Вопрос: Как складываются Ваши отношения с подчиненными?

Ответ: Я постоянно им говорю, что они плохие работники; у нас нет кадров; у меня нет помощников; мне приходится работать самому за вас.

Интервью с генеральным директором № 2 **Вопрос:** Почему Вы уволили своего заместителя?

Ответ: Вы понимаете, он с самого начала меня очень раздражал!

Вопрос: Чем он Вас раздражал?

Ответ: Меня раздражало в нем все! Если бы вы видели, как он пьет кофе, как разворачивает конфеты, как шуршит бумажками! Я его уволил, ничего не сказав.

Вопрос: Кто в Вашей фирме, кроме Вас, принимает решения?

Ответ: Все решения принимаю Я!

Понятие конфликта, его виды. Способы управления и разрешения конфликтов.

Формирование навыков ведения переговоров

Цель: закрепление знаний по основным проблемам ведения переговорного процесса, направленного на разрешение конфликта, развитие психологической подготовленности к участию в переговорах в ходе отработки тренинговых упражнений.

Критерии оценки:

5 баллов – задания выполнены в полном объеме, результаты самодиагностики проанализированы, принято активное участие в деловых играх, при моделировании процесса переговоров учтены теоретические знания по вопросам ведения переговоров.

4 балла - задания выполнены (не менее 80 %), принято участие в деловых играх, в том числе в процессе моделирования переговорного процесса.

3 балла – задания выполнены частично (не менее 60 %), участие в деловых играх.

2 балла – задания не выполнены (или объем менее 50 %) или выполнены неверно.

Задание 1. Самодиагностика «Конструктивное поведение в переговорах» (разработано на основе рекомендаций Х. Корнелиус и Ш. Фэйр)

Проанализируйте свои действия по 16 позициям в переговорных процессах с вашим участием и оцените их исходя из 5-балльной шкалы по следующей матрице.

Самодиагностика «Конструктивное поведение в переговорах»

№ п/п	Позиция	Оценка
1	Стараюсь употреблять фразы, способствующие возникновению симпатии	1 2 3 4 5
2	Стараюсь быть терпеливым	1 2 3 4 5
3	Использую свою настойчивость в разумных пределах	1 2 3 4 5
4	Избегаю доводов в ущерб другой стороне	1 2 3 4 5
5	Всегда задумываюсь над тем, чтобы правильно задавать вопросы в целях лучшего понимания мотивов партнера	1 2 3 4 5
6	Стараюсь не раздражать партнера	1 2 3 4 5
7	Выслушивая противоположную точку зрения, я не обязательно соглашаюсь с ней, но я ее признаю	1 2 3 4 5
8	Всегда стремлюсь к развитию идей, в которых наметилась тенденция к соглашению	1 2 3 4 5
9	Всегда отклоняю нереалистичные ожидания	1 2 3 4 5
10	Стараюсь быть «гибким», отклоняюсь от «маршрута», но не от цели	1 2 3 4 5
11	Избегаю критики и грубости по отношению к партнеру	1 2 3 4 5
12	Всегда записываю высказанные мысли и предложения, чтобы избежать их неверного толкования	1 2 3 4 5
13	Я никогда не отвечаю на враждебные и критические замечания партнеров	1 2 3 4 5
14	Я всегда говорю спокойно, уверенно	1 2 3 4 5
15	Адекватно использую юмор	1 2 3 4 5
16	При необходимости всегда прошу обосновать (доказать) справедливость выдвигаемых решений	1 2 3 4 5

Оценка результатов

Отклонение вправо от показателя «3» по среднему арифметическому по всем позициям свидетельствует о том, что вы обладаете достаточными навыками конструктивного поведения в переговорном процессе. Но по отдельным позициям вам следует поработать над собой.

Отклонение влево от указанного показателя свидетельствует о том, что вы не обладаете достаточными навыками конструктивного поведения в переговорном процессе. В этом случае вам необходимо проанализировать причины недостаточно развитых навыков конструктивного поведения в переговорах и серьезно заняться работой над собой.

Задание 3. Игра «Переговоры между железнодорожными компаниями» (работа в 2 группах)

Цель: моделирование процесса переговоров.

Шаг. 1. Инструкция

Вас как консультанта по экономическим вопросам пригласила администрация компании (А и В). Помогите найти такое решение, которое было бы максимально выгодно для этой компании, но также устроило бы и другую компанию, и проведите переговоры.

Основа переговоров (проблема)

Между двумя железнодорожными компаниями (А и В) возникла конфликтная ситуация. Эти компании занимаются перевозкой срочных грузов. Каждая из них владеет двумя индивидуальными железнодорожными ветками и одной общей. Общий путь намного короче, чем индивидуальные пути.

Проблема возникла из-за использования общей короткой ветки. Она считается открытой только тогда, когда открыты две стрелки А и В: одна открывается компанией А, другая – компанией В.

По короткому пути в сутки может пройти только один состав. Он может принадлежать либо компании А, либо компании В. Каждая компания в день может сформировать и отправить только один состав.

Компании А и В не находятся друг с другом в прямой конкуренции, они отличаются численностью рабочих, количеством грузовых составов, уровнем механизации, прибыльностью. Целью каждой компании является получение максимальной прибыли за тонну груза в месяц.

Таблица

Параметры компаний, необходимые для расчетов

№ п/п	Параметры	Компания	
		А	В
1	Количество вагонов	30	20
2	Грузоподъемность одного вагона в тоннах	50	50
3	Прибыль от перевозки по короткому пути (в долларах США за тонну)	12	6
4	Прибыль от перевозки по длинному пути (в долларах США за тонну)	2	2

Шаг. 2. Нахождение решения ситуации (в подгруппах).

Шаг. 3. Моделирование игровой ситуации (процесса переговоров) в подгруппах.

Шаг. 4. Обсуждение результатов выполнения задания группе.