

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
«Южно-Уральский государственный колледж»

РАССМОТРЕНО

Зав. отделением

«Туризма и гостиничного сервиса»

Агеева И. С.

_____/_____
подпись председателя ПЦК

«08» 06 2023 г.

Комплект контрольно-измерительных средств по учебной дисциплине

09.02.07 Информационные системы и программирование

Индекс наименование дисциплины

Образовательной программы по специальности СПО

«ОГСЭ.03 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»

Шифр наименование специальности

Квалификация: «Программист»

наименование

Челябинск, 2023

Разработчики:

ГБПОУ «ЮУГК»

(место работы)

Преподаватель

(занимаемая должность)

Т. С.

Харчевникова

(инициалы, фамилия)

Эксперты:

ООО «Компания Витэкс»

Финансовый директор

В.А.Агеева

(место работы)

(занимаемая
должность)

(инициалы,
фамилия)

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие положения	4
2. Комплект КИМ для текущего контроля.....	9
3. Комплект КИМ для промежуточной аттестации	16

1. Общие положения

Комплект контрольно-измерительных материалов (КИМ) по дисциплине

«ОГСЭ.03 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»

Индекс наименование дисциплины

образовательной программы по специальности СПО

09.02.07 Информационные системы и программирование

Шифр наименование профессии или специальности

содержит КИМ для текущего контроля и КИМ для промежуточной аттестации, которые позволяют оценивать сформированность общих и профессиональных компетенций в соответствии с установленными показателями (спецификация).

Спецификация сформированности общих компетенций, освоение которых подтверждается действиями обучающегося при текущем контроле и на промежуточной аттестации:

Таблица 1

ОК	Дескрипторы (показатели сформированности)	Код	Умения	Код	Знания	Код
ОК.01	1. Распознавание сложных проблемные ситуации в различных контекстах.	ОД.01-1	1. Распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;	ОУ.01-1	1. Актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;	ОЗ.01-1
	2. Проведение анализа сложных ситуаций при решении задач профессиональной деятельности	ОД.01-2	2. Анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы	ОУ.01-2	2. Основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте.	ОЗ.01-2
	3. Определение этапов решения задачи. Определение потребности в информации. Осуществление эффективного поиска. Выделение всех возможных источников	ОД.01-3	3. Составить план действия, определить необходимые ресурсы;	ОУ.01-3	3. Алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях;	ОЗ.01-3

	нужных ресурсов, в том числе неочевидных.				
	4. Разработка детального плана действий Оценка рисков на каждом шагу	ОД.01-4	4. Владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; Реализовать составленный план;	ОУ.01-4 4. Методы работы в профессиональной и смежных сферах. Структура плана для решения задач	ОЗ.01-4
	5. Оценивает плюсы и минусы полученного результата, своего плана и его реализации, предлагает критерии оценки и рекомендации по улучшению плана.	ОД.01-5	5. Оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника).	ОУ.01-5 5. Порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности	ОЗ.01-5
ОК.02	1. Планирование информационного поиска из широкого набора источников, необходимого для выполнения профессиональных задач Проведение анализа полученной информации, выделяет в ней главные аспекты. Структурировать отобранную информацию в соответствии с параметрами поиска; Интерпретация полученной информации в	ОД.02-1	1. Определять задачи поиска информации Определять необходимые источники информации Планировать процесс поиска Структурировать получаемую информацию Выделять наиболее значимое в перечне информации Оценивать практическую значимость результатов поиска Оформлять результаты поиска	ОУ.02-1 1. Номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности Приемы структурирования информации Формат оформления результатов поиска информации	ОЗ.02-1

	контексте профессиональной деятельности					
ОК.03	1. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	ОД.03-1	1. определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования	ОУ.03-1	1. содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования	ОЗ.03-1
ОК.04	1. Участие в деловом общении для эффективного решения деловых задач	ОД.04-1	1. Организовывать работу коллектива и команды	ОУ.04-1	1. психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности	ОЗ.04-1
	2. Планирование профессиональной деятельности	ОД.04-2	2. Взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности.	ОУ.04-2	2. Основы проектной деятельности	ОЗ.04-2
ОК.05	1. Грамотно устно и письменно излагать свои мысли по профессиональной тематике на государственном языке	ОД.05-1	1. Излагать свои мысли на государственном языке	ОУ.05-1	1. Особенности социального и культурного контекста	ОЗ.05-1
	2. Проявление толерантности в рабочем коллективе	ОД.05-2	2. Оформлять документы	ОУ.05-2	2. правила оформления документов и построения устных сообщений.	ОЗ.05-2
ОК. 06	1 Описывать	ОД.06-1	Описывать	ОУ.06-1	1 сущность	ОЗ.06-3

	значимость своей специальности		значимость своей специальности		гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по специальности	
ОК.09	1. Применение средств информатизации и информационных технологий для реализации профессиональной деятельности	ОД.09-1	1. Применять средств информационных технологий для решения профессиональных задач Использовать современное программное обеспечение	ОУ.09-1	1. Современные средства и устройства информатизации Порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности	ОЗ.09-1
ОК.10	1. Применение в профессиональной деятельности инструкций на государственном и иностранном языке. Ведение общения на профессиональные темы	ОД.10-1	1. Понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые) писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	ОУ.10-1	1. правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика) лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности особенности произношения правила чтения текстов профессиональной направленности	ОЗ.10-1

**Перечень учебных изданий,
дополнительной литературы, Интернет-ресурсов**

Основные источники:

1. Ануфриев А. Ф. Практическая психодиагностика. Монография. М: НЭБ, 2017. – 199 с.
2. Валиуллина М. Е. Интерпретация рисунков и цветового выбора в контексте проективного подхода в психодиагностике: учеб. пособие. М : НЭБ, 2018. – 271 с.
3. Вельган В. Д. Социальная психология управления. М: НЭБ, 2016. – 218 с.
4. Горянина В.А. Психология общения: учеб. Пособие. М.: Академия. 2015. – 416 с.
5. Гуревич П.С.. Психология. М.: Юрайт. 2016. – 466 с.
6. Зарецкая И.И. Основы этики и психологии делового общения: учеб. пособие. – М.: Оникс, 2010. – 224 с.
7. Лавриненко В. Н. Психология и этика делового общения. М. : Юрайт. 2016. – 408 с.

Дополнительные источники:

8. Нуркова В.В. Березинская Н.Б. Общая психология М.: Юрайт 2016 - 608 с.
9. Сарсембаев Т., Кенесов С., Кутъенко С., Садыкова А., Жумабеков А. Проблемы профессионального становления личности // Современные проблемы науки и образования. 2016 - 326 с.
10. Чалдини, Р Психология влияния СПб.: Питер 2015 - 270 с.
11. Ефимова Н. С. Психология общения: практикум по психологии. М.: ИД «ФОРУМ», 2018. – 192 с.
12. Вердербер, Р. Психология общения : учеб. пособие. / Р. Вердербер, К. Вердербер. Спб. : ПРАЙМ-ЕВРОЗНАК, 2003. — 320 с.

2.Комплект КИМ для текущего контроля

Текущий контроль освоения студентами материала дисциплины из следующих видов:
оперативный и рубежный контроль.

При проведении текущего контроля используются следующие формы:

- 1) Письменное тестирование
- 2) Устный опрос

Устный опрос проводится в форме беседы преподавателя с группой. Опрос сочетается с повторением пройденного, являясь средством закрепления знаний и умений, при умелом его использовании за сравнительно небольшое время позволяет осуществить проверку знаний у значительной части студентов группы.

При проведении письменного тестирования студенты должны внимательно прочитать задания теста и выбрать правильные ответы из предложенных вариантов. Количество правильных ответов и максимальное время прохождения теста указывается в задании в зависимости от темы и количества вопросов в тесте.

КИМ № 1

КОМПЛЕКТ ЗАДАНИЙ ДЛЯ ПИСЬМЕННОГО ТЕСТИРОВАНИЯ

Раздел № 1. Раздел № 2. Раздел № 3. Раздел № 4. Раздел № 5.	Основы психологии общения Деловое общение Стиль и социально-психологические проблемы руководства Конфликты и пути их разрешения Детерминация поведения личности в деловом общении	
Форма контроля	письменное тестирование	
Вид контроля	оперативный	
Объекты оценки:		
Спецификация ОК <i>(Указываются коды общих компетенций и коды их структурных элементов (дескрипторов, умений, знаний), которые проверяются данным КИМом)</i>	ОК.01	ОД.01-2, ОД.01-3, ОД.01-4, ОД.01-5; ОУ.01-2, ОУ.01-3, ОУ.01-4, ОУ.01-5; ОЗ.01-2, ОЗ.01-3, ОЗ.01-4, ОЗ.01-5
	ОК.02	ОД.02-1, ОУ.02-1, ОЗ.02-1
	ОК.03	ОД.03-1, ОУ.03-1, ОЗ.03-1
	ОК.09	ОД.09-1, ОУ.09-1, ОЗ.09-1
	ОК.10	ОД.10-1, ОУ.10-1, ОЗ.10-1
Условия выполнения задания	Тест выполняется в аудитории Форма работы индивидуальная	
Инструкция для студентов	1. Внимательно прочитайте вопросы и предложенные варианты ответов 2. Выберите для каждого вопроса правильный вариант ответа Максимальное время выполнения задания: 60 мин.	
Оборудование и оснащение	Учебная аудитория, стол, бумага, письменные принадлежности.	
Источники	Основные источники: Основные источники: 8. Ануфриев А. Ф. Практическая психодиагностика. Монография. М: НЭБ, 2017. – 199 с. 9. Валиуллина М. Е. Интерпретация рисунков и цветового выбора в контексте проективного подхода в психодиагностике: учеб. пособие. М : НЭБ, 2018. – 271 с. 10. Вельган В. Д. Социальная психология управления. М: НЭБ, 2016. – 218 с. 11. Горянина В.А. Психология общения: учеб. Пособие. М.: Академия. 2015. – 416 с. 12. Гуревич П.С.. Психология. М.: Юрайт. 2016. – 466 с. 13. Зарецкая И.И. Основы этики и психологии делового общения: учеб. пособие. – М.: Оникс, 2010. – 224 с. 14. Лавриненко В. Н. Психология и этика делового общения. М. : Юрайт. 2016. – 408 с. Дополнительные источники: 8. Нуркова В.В. Березинская Н.Б. Общая психология М.: Юрайт 2016 - 608 с. 9. Сарсембаев Т., Кенесов С., Кутьенко С., Садыкова А., Жумабеков А. Проблемы профессионального становления личности // Современные проблемы науки и образования. 2016 - 326 с.	

	<p>10. Чалдини, Р Психология влияния СПб.: Питер 2015 - 270 с.</p> <p>11. Ефимова Н. С. Психология общения: практикум по психологии. М.: ИД «ФОРУМ», 2018. – 192 с.</p> <p>12. Вердербер, Р. Психология общения : учеб. пособие. / Р. Вердербер, К. Вердербер. СПб. : ПРАЙМ-ЕВРОЗНАК, 2003. — 320 с.</p>
Варианты	<p>1.Основной задачей психологии является ...</p> <p>1 коррекция социальных норм поведения</p> <p>2 изучение законов психической деятельности</p> <p>3 разработка проблем истории психологии</p> <p>4 совершенствование методов исследования</p> <p>2. К психическим процессам относится</p> <p>1 темперамент</p> <p>2 характер</p> <p>3 ощущение</p> <p>4 способности</p> <p>3. Общение – это:</p> <p>1 процесс взаимосвязи и взаимодействия общественных субъектов;</p> <p>2 процесс установления и развития контактов между людьми;</p> <p>3 производство индивидами их общего;</p> <p>4 все ответы верны;</p> <p>5 верны ответы А и В;</p> <p>6 верны ответы Б и В.</p> <p>4. Общение, направленное на извлечение выгоды от собеседника с использованием различных приемов (лесть, запугивание, обман, демонстрация доброты) – это ... общение.</p> <p>1. деловое</p> <p>2. манипулятивное</p> <p>3. светское</p> <p>4. формально-ролевое</p> <p>5. К формам делового общения относятся:</p> <p>1.обед</p> <p>2.переговоры</p> <p>3.брифинг</p> <p>4.совещание</p> <p>5.беседа</p> <p>6.видеоконференция</p> <p>6. Форма познания другого человека, основанная на возникновении к нему положительных чувств, называется ...</p> <p>1.аттракция</p> <p>2.рефлексия</p> <p>3.гипноз</p> <p>4.идентификация</p> <p>7. Приписывание сходных характеристик всем членам какой-либо социальной группы или общности – это...</p> <p>1.самоактуализация</p> <p>2.стереотипизация</p> <p>3.идентификация</p> <p>4.проецирование</p> <p>8. Постигание эмоциональных состояний другого человека, сопереживание при общении – это ...</p> <p>1.экспрессия</p> <p>2.рефлексия</p> <p>3.эмпатия</p> <p>4.аттракция</p> <p>9. Преодоление всех без исключения барьеров общения – это соблюдение следующих условий:</p>

	<div>1.понимание целей партнера</div> <div>2.понимание партнера, адекватное представление о его точке зрения</div> <div>3.знание индивидуальных особенностей партнера</div> <div>4.все перечисленные условия необходимы для преодоления барьеров общения</div> <div>10. Основные качества манипулятора</div> <div>1.недоверие к себе и другим</div> <div>2.лживость</div> <div>3.примитивность чувств</div> <div>4.все ответы верны</div> <div>11. Особенность невербального общения:</div> <div>1.его проявление обусловлено импульсами нашего подсознания</div> <div>2.отсутствие возможности подделать эти импульсы</div> <div>3.все ответы верны</div> <div>4.его проявлениям доверяют больше, чем вербальному каналу общения</div> <div>12. Постигание эмоциональных состояний другого человека, сопереживание при общении – это ...</div> <div>1.рефлексия</div> <div>2.эмпатия</div> <div>3.экспрессивность</div> <div>13. Перцептивная сторона общения включает в себя ...</div> <div>1.процесс формирования образа другого человека</div> <div>2.проявление тревожности</div> <div>3.демонстрацию креативного поведения</div> <div>14. Человеческая речь характеризуется:</div> <div>1.наличием сигналов, запускающих те или иные поведенческие реакции</div> <div>2.определенной логикой построения фраз</div> <div>3.возможностью передавать информацию о прошлых и будущих событиях</div> <div>4.все ответы верны</div> <div>15. Основные механизмы познания другого человека:</div> <div>1.эмпатия</div> <div>2.рефлексия</div> <div>3.идентификация</div> <div>4.все ответы верны</div>																	
Пакет преподавателя	<div>Ответы (ключ к тесту)</div> <div>Тест 1</div> <div>1-3, 2-3, 3-1, 4-2, 5-2,4,5</div> <div>6-1, 7-2, 8-3, 9-4, 10-4,</div> <div>11-3, 12-2, 13-1, 14-4, 15-4</div>																	
Критерии оценки	<table><tr><th rowspan="2">Процент результативности (правильные ответы,%)</th><th colspan="2">Оценка уровня подготовки</th></tr><tr><th>балл (отметка)</th><th>вербальный аналог</th></tr><tr><td>90 ÷ 100</td><td>5</td><td>отлично</td></tr><tr><td>80 ÷ 89</td><td>4</td><td>хорошо</td></tr><tr><td>70 ÷ 79</td><td>3</td><td>удовлетворительно</td></tr><tr><td>менее 70</td><td>2</td><td>неудовлетворительно</td></tr></table>	Процент результативности (правильные ответы,%)	Оценка уровня подготовки		балл (отметка)	вербальный аналог	90 ÷ 100	5	отлично	80 ÷ 89	4	хорошо	70 ÷ 79	3	удовлетворительно	менее 70	2	неудовлетворительно
Процент результативности (правильные ответы,%)	Оценка уровня подготовки																	
	балл (отметка)	вербальный аналог																
90 ÷ 100	5	отлично																
80 ÷ 89	4	хорошо																
70 ÷ 79	3	удовлетворительно																
менее 70	2	неудовлетворительно																

КИМ№ 4

КОМПЛЕКТ ЗАДАНИЙ ДЛЯ УСТНОГО ОПРОСА

Раздел № 1. Раздел № 2. Раздел № 3. Раздел № 4. Раздел № 5.		Основы психологии общения Деловое общение Стиль и социально-психологические проблемы руководства Конфликты и пути их разрешения Детерминация поведения личности в деловом общении
Форма контроля		устный опрос
Вид контроля		оперативный
Объекты оценки:		
Спецификация ОК <i>(Указываются коды общих компетенций и коды их структурных элементов (дескрипторов, умений, знаний), которые проверяются данным КИИМом)</i>	ОК.01	ОД.01-2, ОД.01-3, ОД.01-4, ОД.01-5; ОУ.01-2, ОУ.01-3, ОУ.01-4, ОУ.01-5; ОЗ.01-2, ОЗ.01-3, ОЗ.01-4, ОЗ.01-5
	ОК.02	ОД.02-1, ОУ.02-1, ОЗ.02-1
	ОК.04	ОД.04-1, ОД.04-2, ОУ.04-1, ОУ.04-2, ОЗ.04-1, ОЗ.04-2
	ОК.05	ОД.05-1, ОД.05-2, ОУ.05-1, ОУ.05-2, ОЗ.05-1, ОЗ.05-2
	ОК.10	ОД.10-1, ОУ.10-1, ОЗ.10-1,
Условия выполнения задания		В учебной аудитории, во время прохождения теоретического занятия, после изучения тем
Инструкция для студентов		1. Устный опрос проводится в форме беседы преподавателя с группой. При опросе на вопросы преподавателя по сравнительно небольшому объему материала краткие ответы (как правило, с места) дают многие студенты. 2. Максимальное время выполнения задания: 45 мин.
Оборудование и оснащение		Для проведения контрольной работы применяется следующее оснащение: – оборудование: Учебная аудитория, стол – инструменты и приспособления: бумага, письменные принадлежности –
Источники		Основные источники: Основные источники: 15. Ануфриев А. Ф. Практическая психодиагностика. Монография. М: НЭБ, 2017. – 199 с. 16. Валиуллина М. Е. Интерпретация рисунков и цветового выбора в контексте проективного подхода в психодиагностике: учеб. пособие. М : НЭБ, 2018. – 271 с. 17. Вельган В. Д. Социальная психология управления. М: НЭБ, 2016. – 218 с. 18. Горянина В.А. Психология общения: учеб. Пособие. М.: Академия. 2015. – 416 с. 19. Гуревич П.С.. Психология. М.: Юрайт. 2016. – 466 с. 20. Зарецкая И.И. Основы этики и психологии делового общения: учеб. пособие. – М.: Оникс, 2010. – 224 с. 21. Лавриненко В. Н. Психология и этика делового общения. М. : Юрайт. 2016. – 408 с. Дополнительные источники: 8. Нуркова В.В. Березинская Н.Б. Общая психология М.: Юрайт 2016 - 608 с. 9. Сарсембаев Т., Кенесов С., Кутьенко С., Садыкова А., Жу-

	<p>мабеков А. Проблемы профессионального становления личности // Современные проблемы науки и образования. 2016 - 326 с.</p> <p>10. Чалдини, Р Психология влияния СПб.: Питер 2015 - 270 с.</p> <p>11. Ефимова Н. С. Психология общения: практикум по психологии. М.: ИД «ФОРУМ», 2018. – 192 с.</p> <p>12. Вердербер, Р. Психология общения : учеб. пособие. / Р. Вердербер, К. Вердербер. Спб. : ПРАЙМ-ЕВРОЗНАК, 2003. — 320 с.</p>	
Перечень теоретических вопросов	<ul style="list-style-type: none"> • «Круг общения». • Общение с использованием вербальных и невербальных компонентов общения. • «Механизмы восприятия» • «Ваши эмпатические способности». • Самодиагностика по теме «Темперамент» • Диагностический инструментарий: • «Типы темперамента». • Деловая игра «Переговоры» • «Стратегии и тактики поведения в конфликтной ситуации»: • «Стратегия поведения в конфликтах». • Анализ своего поведения на основании результатов диагностики. • Деловая игра «Пресс-конференция». • Самодиагностика по теме «Стресс его особенности» • Диагностический инструментарий: • «Способность действовать в социально-напряженных ситуациях». 	
Пакет преподавателя	Перечень вопросов	
Критерии оценки	Отлично	получают ответы, в которых делаются самостоятельные выводы, дается аргументированная критика и самостоятельный анализ фактического материала на основе глубоких знаний литературы по данной теме;
	Хорошо	ставится обучающемуся, проявившему полное и знание учебного материала, но нет должной степени самостоятельности;
	Удовлетворительно	ставится обучающемуся, проявившему знания основного учебного материала в объеме, необходимом для последующего обучения и предстоящей практической деятельности, но в основном обладающему необходимыми знаниями и умениями для их устранения при корректировке со стороны преподавателя;
	Неудовлетворительно	ставится обучающемуся, обнаружившему существенные пробелы в знании основного учебного материала,

		допустившему принципиальные ошибки при применении теоретических знаний, которые не позволяют ему продолжить обучение или приступить к практической деятельности без дополнительной подготовки по данной дисциплине.
--	--	---

3. Комплект КИМ для промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация проводится в форме дифференцированного зачета

Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета проводится по расписанию за счет времени, отведенного учебным планом на промежуточную аттестацию.

Дифференцированный зачет – это форма промежуточного контроля, целью которой является оценка теоретических знаний и практических навыков, способности студента к мышлению, приобретение навыков самостоятельной работы, умение синтезировать полученные знания и применять их при решении практических. При проведении промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачета уровень освоения оценивается оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

При проведении промежуточной аттестации используются следующие КИМ:

- задания (карточки) к дифференцированному зачету.

КИМ № 3
ПЕРЕЧЕНЬ ЗАДАНИЙ К ДИФФЕРЕНЦИРОВАННОМУ ЗАЧЕТУ

Форма контроля		Дифференцированный зачет
Вид контроля		промежуточная аттестация
Объекты оценки:		
Спецификация ОК <i>(Указываются коды общих компетенций и коды их структурных элементов (дескрипторов, умений, знаний), которые проверяются данным КИМом)</i>	ОК. 01	ОД.01-2, ОД.01-3, ОД.01-4, ОД.01-5; ОУ.01-2, ОУ.01-3, ОУ.01-4, ОУ.01-5; ОЗ.01-2, ОЗ.01-3, ОЗ.01-4, ОЗ.01-5
	ОК. 02	ОД.02-1, ОУ.02-1, ОЗ.02-1
	ОК. 03	ОД.03-1, ОУ.03-1, ОЗ.03-1
	ОК. 04	ОД.04-1, ОД.04-2, ОУ.04-1, ОУ.04-2, ОЗ.04-1, ОЗ.04-2
	ОК. 05	ОД.05-1, ОД.05-2, ОУ.05-1, ОУ.05-2, ОЗ.05-1, ОЗ.05-2
	ОК. 06	ОД.06-1, ОУ.06-1, ОЗ.06-1
	ОК. 09	ОД.09-1, ОУ.09-1, ОЗ.09-1
	ОК. 10	ОД.10-1, ОУ.10-1, ОЗ.10-1
Условия проведения		Аудитория, задания (карточки) к дифференцированному зачету Время подготовки студента к ответу 45 минут
Инструкция для студентов		1. Выбрать карточку (карточка содержит 1 теоретический вопроса и 1 практическое задание). 2. За 45 минут подготовить ответ на билет. 3. Защитить ответ преподавателю.
Оборудование и оснащение		Учебная аудитория, стол, бумага, письменные принадлежности
Источники		Основные источники: Основные источники: 22. Ануфриев А. Ф. Практическая психодиагностика. Монография. М: НЭБ, 2017. – 199 с. 23. Валиуллина М. Е. Интерпретация рисунков и цветового выбора в контексте проективного подхода в психодиагностике: учеб. пособие. М : НЭБ, 2018. – 271 с. 24. Вельган В. Д. Социальная психология управления. М: НЭБ, 2016. – 218 с. 25. Горянина В.А. Психология общения: учеб. Пособие. М.: Академия. 2015. – 416 с. 26. Гуревич П.С.. Психология. М.: Юрайт. 2016. – 466 с. 27. Зарецкая И.И. Основы этики и психологии делового общения: учеб. пособие. – М.: Оникс, 2010. – 224 с. 28. Лавриненко В. Н. Психология и этика делового общения. М. : Юрайт. 2016. – 408 с.

	<p>Дополнительные источники:</p> <p>8. Нуркова В.В. Березинская Н.Б. Общая психология М.: Юрайт 2016 - 608 с.</p> <p>9. Сарсембаев Т., Кенесов С., Кутьенко С., Садыкова А., Жумабеков А. Проблемы профессионального становления личности // Современные проблемы науки и образования. 2016 - 326 с.</p> <p>10. Чалдини, Р Психология влияния СПб.: Питер 2015 - 270 с.</p> <p>11. Ефимова Н. С. Психология общения: практикум по психологии. М.: ИД «ФОРУМ», 2018. – 192 с.</p> <p>12. Вердербер, Р. Психология общения : учеб. пособие. / Р. Вердербер, К. Вердербер. Спб. : ПРАЙМ-ЕВРОЗНАК, 2003. — 320 с.</p>
Перечень заданий зачета	<p>Вопросы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Представления античного мира о парадигме общения как детерминанте развития. 2. Особенности тенденций и представлений Древнего Востока об общении как социально-психологическом феномене. 3. Древняя Русь и христианство о доминантах общения. 4. Постмодернистские представления о будущих парадигмах общения. 5. Понятие общения в психологии. 6. Проблема общения в отечественной и зарубежной психологии. 7. Развитие психологии общения и ее методов как прикладной науки. 8. Классификация методов. Технологии эффективного общения. 9. Поведение и «видение» личности другими людьми. 10. Стереотипизация, идентификация, проецирование, эмпатия во взаимоотношениях с другими людьми. 11. Самораскрытие личности. 12. Предрассудки и агрессия: история, теория и практика в психологии общения. Общение и здоровье. 13. Контексты и пространство межличностного взаимодействия, сценарии и механизмы взаимодействия. 14. Социальные ритуалы и особенности ритуального поведения. 15. Факторы личного влияния. 16. Манипуляции в общении. 17. Чувства и эмоции в общении. 18. Речь. Речевое взаимопонимание. 19. Речевые игры. 20. Особенности речи в социально-ориентированном общении. 21. Невербальные средства общения. 22. Формирование первого впечатления. 23. Психологические основы и закономерности понимания собеседника. 24. Роль национальных и этических стереотипов в понимании. 25. Мужской и женский стили общения как факторы непонимания позиции собеседника. 26. Общение в сфере средств массовой коммуникации. Конфликт в коммуникации. 27. Барьеры общения. 28. Дефицитное и дефектное общение. Деструктивность. 29. Настроение как базовая категория психологии общения. 30. Классификация настроения. <p>Практические задачи:</p>

Задача 1

Используйте «метод Сократа»

Суть его состоит в том, чтобы с самого начала беседы не давать собеседнику сказать слово «нет». Для этого необходимо подходить к теме основного разговора как бы издалека и принуждать партнёра отвечать «да». Полученные от собеседника «да» на вопросы второстепенные и порою незначачие как бы прокладывают дорогу к тому, чтобы собеседник так же утвердительно ответил и на главный вопрос. Человек не любит менять своё мнение, и если он согласился с вами в девяти случаях, то скорее всего согласится и в десятом. Н-р: Не правда ли сегодня солнечная погода...

Но недопустимо

- 1) «агрессивное» принуждение с целью отвечать «да», это оттолкнёт его.
- 2) Крайне важно чередовать принуждение в адрес собеседника с побуждением к высказыванию своего отношения к обсуждаемой проблеме.
- 3) Целесообразно привести в данный метод комплименты.

Пользуясь методом Сократа составьте 5 вопросов на тему:

- Убедить отказаться от курения пациента с проблемами сердца;
- Пригласить на массаж;
- Убедить пациентку с депрессивным типом реагирования на болезнь более оптимистичному взгляду на жизнь.
- Убедить одеваться женщину более тепло.

Используйте приём «Я – сообщение» вместо «Вы - сообщения».

Примеры: «, «Вы опоздали на совещание», «Вы не выполнили моё задание».

Я – утверждение не вызывает агрессию со стороны оппонента, снижает его сопротивление, создаёт доверительные отношения.

Структура «Я- сообщения»: 1) событие, т. е. описание нежелательной ситуации , которая произошла и может произойти. По возможности описать произошедшее беспристрастно. **«Когда...»**

2) Ваша реакция, т. е. описание ваших чувств и переживаний по поводу этой ситуации. Крайне важно при описании уйти от обсуждения личности собеседника. **«Я – чувствую...»**

3) Предпочтительный исход, т. е. описание желательного варианта разрешения ситуации. Предпочитаемый исход требует ясной и чёткой формулировки того, чего вы хотите достигнуть, с описание вариантов. **«Мне бы хотелось, чтобы..., потому что..»**

Вы - утверждение Я - утверждение

Вы не сдержали своё слово

Когда, вы не держите своё слово, у меня складывается впечатление, между нами нет должного понимания важности наших слов. Мне бы хотелось, чтобы с целью нашего дальнейшего сотрудничества удавалось выполнять обещанное в срок.

Вы опять повторили ту же ошибку.

Когда вы допускаете повторную ошибку, я чувствую за собой вину. Нашёл времени объяснить вам причины наших прошлых ошибок. Хотелось бы , чтобы в будущем Вы не спотыкались о те же ошибки.

Пользуясь приёмом «Я – сообщение» изменить высказывания:

- Ты мне грубишь;
- Ты непослушный мальчишка;
- Тебе давно пора ложиться спать!

	<ul style="list-style-type: none"> - Ты такой эгоист и не внимателен к людям; - Почему ты включил телевизор так громко; - Вы не сдержали своё слово; - Вы опять нарушаете режим дня. - Вы опять не принимаете лекарство. - Вы опять повторили ту же ошибку; - Вы постоянно повышаете на меня голос; - Вы постоянно перебиваете меня. <p>Избегайте категоричности в высказываниях. Категоричность высказываний типа «всегда» или «никогда», не способно создавать доверительные взаимоотношения в общении, поскольку она провоцирует конфронтацию, порождает сомнения в сказанном и в целом не сближает. Лучше говорить: очень часто, как правило, в большинстве случаев, иногда, крайне редко.</p> <table border="0"> <tr> <td>Категоричные высказывания</td><td>Некатегоричные высказывания</td></tr> <tr> <td><i>Вы всегда опаздываете</i></td><td><i>В последнее время участились опоздания</i></td></tr> <tr> <td><i>Вы всегда противоречите мне</i></td><td><i>Бывают случаи, что вы проти</i></td></tr> </table> <p>Измените предложения на некатегоричные высказывания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Вы всегда опаздываете; - Ты никогда не дослушаешь меня до конца; - Вы всегда оправдываетесь; - У тебя вечно беспорядок в комнате; - Ты никогда не делаешь нечего вовремя; - Ты всегда противоречишь мне; - Вы всегда на что – то жалуетесь; - Ты никогда не дослушиваешь меня до конца; <p><u>Задача 3</u> 1 упражнение «Карусель» Цель. Показать факторы, помогающие и затрудняющие вступление в контакт. Процедура. Группа делится на две части, одна из них образует внутренний круг, а другая – внешний. Задача участников внутреннего круга не вступать в контакт, а участников внешнего круга, наоборот, постараться вступить в контакт. По сигналу ведущего участники внешнего круга начинают общение с участниками внутреннего круга (работа в паре), на установление контакта даётся одна минута. Затем по сигналу участники внешнего круга меняются местами с соседями по направлению часовой стрелки. По сигналу ведущего участники внешнего круга в течение одной минуты вновь начинают устанавливать контакт, затем по сигналу вновь пересаживаются и так до тех пор, пока участники внешнего круга не вернутся на своё первоначальное место. Вопросы: С кем было легче всего устанавливать контакт и почему? С кем труднее всего было устанавливать контакт и почему? Кому легче всего было сопротивляться в установлении контакта и почему? Кому труднее всего было сопротивляться в установлении контакта и почему? Затем участники внешнего и внутреннего кругов меняются местами, и игра начинается вновь по вышеописанным правилам.</p> <p>2. упражнение на передачу информации невербальными сигналами Каждому участнику ведущий задает определенное слово, которое тот должен передать окружающим с помощью различных невербальных сигналов.</p>	Категоричные высказывания	Некатегоричные высказывания	<i>Вы всегда опаздываете</i>	<i>В последнее время участились опоздания</i>	<i>Вы всегда противоречите мне</i>	<i>Бывают случаи, что вы проти</i>
Категоричные высказывания	Некатегоричные высказывания						
<i>Вы всегда опаздываете</i>	<i>В последнее время участились опоздания</i>						
<i>Вы всегда противоречите мне</i>	<i>Бывают случаи, что вы проти</i>						

	<p>Окружающие должны «прочитать» послание. Например: котлета, муравей, понедельник, Пушкин, Китай, стена, поезд, корабль, море, песок, друг, любовь, истина, красота, добро, скука, измена, автоклав, листопад, кактус, экзамен, диплом, психология и т.д.</p> <p>3. упражнение «Взгляд» Участники делятся на пары. Стулья ставятся в круг. Один человек сидит на стуле, второй стоит сзади, не касаясь партнёра. У ведущего стул свободный. Его задача взглядом пригласить сидящего участника. Задача стоящих участников за стульями не допустить ухода своего партнёра. Задача сидящих участников – покинуть стул по приглашению. Обсуждение.</p> <p>4. упражнение на интонацию а) Произнесите слово «да» боязливо; злобно; растянуто; заикаясь; нежно; скорбно; задумчиво; утвердительно; как «нет»; ни да ни нет; удивительно; вызывающе; разочарованно; радостно; с угрозой; оскорбительно и т.д. б) Произнести фразы с разными интонациями: назидания, жалобы, заискивания, пренебрежения, злости, стараясь вызвать протест, интерес, сожаление, кокетливо, с вызовом.</p> <p>Фразы: «Люди оказываются одинокими из-за того, что сами не проявляют интереса к окружающим». «Дело случая, будут ли у нас в жизни хорошие друзья или нет»;</p> <p>Обсуждение: Конструктивные и деструктивные формы влияния на слушающего. Роль интонации в достижении цели.</p> <p>Задача 4 В общении стараться обходиться без частицы «не».</p> <p>Переведите фразы в позитивные. - Не болеей, не стони, не кричи, не высовывайся, не груби, не плачь, не прикидывайся, не молчи, не балуйся, не дёргайся.</p> <p>Говорите комплименты правильно:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Сосредоточение внимания на внутренних душевных качествах собеседника. Когда мы делаем комплимент по поводу внешности, мы сами не осознавая этого даём понять, что внешние данные важнее всего. 2. Обращение внимания не на очевидные, а на скрытые достоинства собеседника. Комментируя очевидное вряд ли можно произвести нужное впечатление на человека. 3. Комплимент должен быть искренним, конкретным (а не общим). Это удастся сделать с помощью слов «потому что». <p><i>Нина Михайловна! Вы очень тактичная и обаятельная женщина!</i> <i>Теперь я понимаю, Н. М., почему очень вам: вы тактичны и обходительны!</i></p> <p><i>Иван Петрович! Это было замечательно!</i> <i>Это было великолепно, И. П., потому что превосходный контакт с аудиторией произвели впечатление!</i></p> <p>Задача 5 Содержание заданий на карточках.</p> <p><i>Карточка №1.</i> Ваша группа демонстрирует конвенциональный (деловой) стиль. Учтите, что он предполагает довольно большую дистанцию между людьми.</p>
--	---

	<p>Выражения эмоций и чувств при этом ограничены. Люди общаются как носители определенных служебных функций.</p> <p><i>Карточка № 2.</i> Ваша группа демонстрирует манипулятивный стиль общения. Он определяет наличие скрытой цели одного или нескольких собеседников, для достижения которой используются индивидуальные особенности характера человека, его личностные установки. Манипулятивный стиль общения предполагает управление другим человеком за счёт преувеличения или преуменьшения собственных личностных особенностей или черт характера.</p> <p><i>Карточка № 3.</i> Ваша группа демонстрирует примитивный стиль общения. Для него характерны реакции амбиций и знаки превосходства, акценты на внешних признаках человека. Например, обращение в общественном транспорте: «Эй женщина...», «Подвинься-ка, очкарик...». Примитивные формы общения связаны, как правило, с унижением одним другого. При общении с более сильным человеком попытки унизить быстро меняются на противоположное – льстивое обращение.</p> <p>Задача 6</p> <p>Ситуационная задача:</p> <p>Преподаватель на занятии делает замечание студентам по поводу плохой посещаемости лекций. В ответ они утверждают, что подготовятся самостоятельно по учебнику и «чужим» лекциям, а напрасно тратить время они не намерены. После этого преподаватель проводит опрос по материалу лекции и выставляет двойки всей группе. Группа студентов отправляется к заведующему кафедрой и жалуется на предвзятое к ним отношение преподавателя.</p> <p>Определите, к какому типу конфликтов соответствует данный инцидент.</p> <p>Проанализируйте и оцените действия участников инцидента при условии:</p> <p>а) если это объективный инцидент;</p> <p>б) если это субъективный инцидент.</p> <p>Какие пути управления конфликтом Вы предлагаете?</p> <p>Задача 7</p> <p>Ситуационная задача:</p> <p>У заведующего медицинским центром С. появилась возможность командировать одного из сотрудников в Италию для овладения новыми методиками. Претендентами на поездку стали П. и И.; П. – более компетентный, перспективный и творчески мыслящий сотрудник, а И. хороший исполнитель, но за нее просила В., чья поддержка С. нужна для приобретения косметических средств. Хотя все сотрудники центра считают, что в Италию должна поехать П., начальник поддерживает кандидатуры И.</p> <p><i>Дайте характеристику конфликта, предложите стратегию его разрешения.</i></p> <p>Задача 8</p>
--	--

	<p>Ситуационная задача:</p> <p>Вы высказываете критические замечания в адрес своей подчиненной, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз свертывать беседу и не доводить ее до конца, вот и сейчас, после ваших замечаний она расплакалась. Как донести до нее свои соображения?</p> <ol style="list-style-type: none"> <i>1. Выберите прием социально-психологического воздействия, наиболее соответствующий ситуации.</i> <i>2. Охарактеризуйте внушение как прием социально-психологического воздействия и укажите условия его использования.</i> <i>3. Дайте характеристику идентификации как приема социально-психологического воздействия, укажите условия его использования.</i> <i>4. Опишите особенности манипулятивной установки руководителя.</i> <i>5. Опишите особенности открытой (актуальной) установки руководителя.</i> <p>Задача 9</p> <p>Ситуация: Постарайтесь разрешить следующие конфликтные ситуации, найдите выход из них:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Вы договорились идти на дискотеку с друзьями (подругами) по случаю дня рождения. А родные не отпускают, говоря: «Никуда ты у нас не пойдешь на ночь глядя, маленький(ая) еще!» 2. Друг взял у вас флешку и обещал вернуть ее через неделю. С тех пор прошел месяц, а флешку он так и не вернул. А она позарез нужна вам для подготовки презентации. Вчера вы позвонили ему домой и напомнили, он клятвенно обещал ее принести. А сегодня говорит: «Извини, я забыл, куда ее положил, и теперь не могу найти». 3. Вы купили в магазине полкило колбасы, принесли ее домой и тут обнаружили, что она несвежая. Вы вернулись в магазин, отдаете продавцу колбасу и чек и просите вернуть деньги за некачественный товар. А он отвечает: «Ничего не знаю, у нас все продукты свежие. Вы приобрели это в другом месте». <p>Задача 10</p> <p>Ситуация: Тема: «Восприятие людьми друг друга» Прыгун с шестом, преодолевая планку, отталкивает шест назад. Высота преодолена успешно, но шест падает прямо на зазевавшегося судью, ударив его со всего размаху в лоб. Судья на несколько секунд теряет дар речи от боли, а потом, придя в себя, принимает решение дисквалифицировать этого спортсмена за «неспортивное поведение». Опишите ситуацию с позиции: спортсмена, его тренера, судьи, спортивного корреспондента, болельщика на трибуне.</p>	
Критерии оценки	Отлично	ставится обучающемуся,, проявившему всесторонние и глубокие знания учебного материала, освоившему основную и дополнительную литературу, обнаружившему творческие способности в понимании, изложении

		и практическом использовании усвоенных знаний. Оценка «отлично» соответствует высокому уровню освоения дисциплины (или МДК).
	Хорошо	ставится обучающемуся, проявившему полное знание учебного материала, освоившему основную рекомендованную литературу, обнаружившему стабильный характер знаний и умений и способному к их самостоятельному применению, и обновлению в ходе последующего обучения и практической деятельности. Оценка «хорошо» соответствует достаточному уровню освоения дисциплины (или МДК).
	Удовлетворительно	ставится обучающемуся,, проявившему знания основного учебного материала в объеме, необходимом для последующего обучения и предстоящей практической деятельности, знакомому с основной рекомендованной литературой, допустившему неточности при ответе, но в основном обладающему необходимыми знаниями и умениями для их устранения при корректировке со стороны преподавателя. Оценка «удовлетворительно» соответствует достаточному уровню освоения дисциплины (или МДК).
	Неудовлетворительно	ставится обучающемуся, обнаружившему существенные пробелы в знании основного учебного материала, допустившему принципиальные ошибки при применении теоретических знаний, которые не позволяют ему продолжить обучение или приступить к практической деятельности без дополнительной подготовки по данной дисциплине (или МДК). Оценка «неудовлетворительно» соответствует низкому уровню освоения дисциплины (или МДК).

Перечень вопросов и практических заданий для дифференцированного зачёта составляется в соответствии с формой, указанной в локальном акте «Положение о промежуточной аттестации студентов, обучающихся по основным профессиональным образовательным программам СПО» (приложения 1)

Приложение 1

(Образец перечня вопросов и практических заданий для дифференцированного зачёта)

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
«Южно-Уральский государственный колледж»

Рассмотрено на заседании предметно-цикловой
комиссии

УТВЕРЖДАЮ:
Зам. директора по учебной работе

Председатель ПЦК

«_____» _____ 20 ____ г.

Протокол № _11_ от 22 июня 2019 г.

Вопросы (задания) к дифференцированному зачёту

По учебной дисциплине (МДК, Профессиональному модулю) _____
«ОГСЭ.03 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»

Специальность 09.02.07 Информационные системы и программирование

20 ____ - 20 ____ учебный год

Преподаватель (преподаватели)

Беляева Татьяна Сергеевна

Перечень вопросов и практических задач

Вопросы:

1. Представления античного мира о парадигме общения как детерминанте развития.
2. Особенности тенденций и представлений Древнего Востока об общении как социально-психологическом феномене.
3. Древняя Русь и христианство о доминантах общения.
4. Постмодернистские представления о будущих парадигмах общения.
5. Понятие общения в психологии.
6. Проблема общения в отечественной и зарубежной психологии.
7. Развитие психологии общения и ее методов как прикладной науки.
8. Классификация методов. Технологии эффективного общения.
9. Поведение и «видение» личности другими людьми.
10. Стереотипизация, идентификация, проецирование, эмпатия во взаимоотношениях с другими людьми.
11. Самораскрытие личности.
12. Предрассудки и агрессия: история, теория и практика в психологии общения. Общение и здоровье.
13. Контексты и пространство межличностного взаимодействия, сценарии и механизмы взаимодействия.
14. Социальные ритуалы и особенности ритуального поведения.
15. Факторы личного влияния.
16. Манипуляции в общении.
17. Чувства и эмоции в общении.
18. Речь. Речевое взаимопонимание.
19. Речевые игры.
20. Особенности речи в социально-ориентированном общении.
21. Невербальные средства общения.
22. Формирование первого впечатления.
23. Психологические основы и закономерности понимания собеседника.
24. Роль национальных и этических стереотипов в понимании.
25. Мужской и женский стили общения как факторы непонимания позиции собеседника.
26. Общение в сфере средств массовой коммуникации. Конфликт в коммуникации.
27. Барьеры общения.
28. Дефицитное и дефектное общение. Деструктивность.
29. Настроение как базовая категория психологии общения.
30. Классификация настроения.

Практические задачи:

Задача 1

Используйте «метод Сократа»

Суть его состоит в том, чтобы с самого начала беседы не давать собеседнику сказать слово «нет». Для этого необходимо подходить к теме основного разговора как бы издалека и принуждать партнёра отвечать «да». Полученные от собеседника «да» на вопросы второстепенные и порою незначущие как бы прокладывают дорогу к тому, чтобы собеседник так же утвердительно ответил и на главный вопрос. Человек не любит менять своё мнение, и если он согласился с вами в девяти случаях, то скорее всего согласится и в десятом. Н-р: Не правда ли сегодня солнечная погода...

Но недопустимо

1) «агрессивное» принуждение с целью отвечать «да», это оттолкнёт его.

- 2) Крайне важно чередовать принуждение в адрес собеседника с побуждением к высказыванию своего отношения к обсуждаемой проблеме.
- 3) Целесообразно привнести в данный метод комплименты.

Пользуясь методом Сократа составьте 5 вопросов на тему:

- Убедить отказаться от курения пациента с проблемами сердца;
- Пригласить на массаж;
- Убедить пациентку с депрессивным типом реагирования на болезнь более оптимистичному взгляду на жизнь.
- Убедить одеваться женщину более тепло.

Задача 2

Используйте приём «Я – сообщение» вместо «Вы - сообщения».

Примеры: «, «Вы опоздали на совещание», «Вы не выполнили моё задание».

Я – утверждение не вызывает агрессию со стороны оппонента, снижает его сопротивление, создаёт доверительные отношения.

Структура «Я- сообщения»: 1) событие, т. е. описание нежелательной ситуации , которая произошла и может произойти. По возможности описать произошедшее беспристрастно. **«Когда...»**

2) Ваша реакция, т. е. описание ваших чувств и переживаний по поводу этой ситуации. Крайне важно при описании уйти от обсуждения личности собеседника. **«Я – чувствую...»**

3) Предпочтительный исход, т. е. описание желательного варианта разрешения ситуации.

Предпочитаемый исход требует ясной и чёткой формулировки того, чего вы хотите достигнуть, с описание вариантов. **«Мне бы хотелось, чтобы..., потому что...»**

Вы - утверждение Я - утверждение

Вы не сдержали своё слово

Когда, вы не держите своё слово, у меня складывается впечатление, что между нами нет должного понимания важности наших общих проблем. Мне бы хотелось, чтобы с целью нашего дальнейшего сотрудничества нам удавалось выполнять обещанное в срок.

Вы опять повторили ту же ошибку.

Когда вы допускаете повторную ошибку, я чувствую за собой вину, что не нашёл времени объяснить вам причины наших прошлых упущений. Очень хотелось бы , чтобы в будущем Вы не спотыкались о те же «грабли».

Пользуясь приёмом «Я – сообщение» изменить высказывания:

- Ты мне грубишь;
- Ты непослушный мальчишка;
- Тебе давно пора ложиться спать!
- Ты такой эгоист и не внимателен к людям;
- Почему ты включил телевизор так громко;
- Вы не сдержали своё слово;
- Вы опять нарушаете режим дня.
- Вы опять не принимаете лекарство.
- Вы опять повторили ту же ошибку;
- Вы постоянно повышаете на меня голос;
- Вы постоянно перебиваете меня.

Избегайте категоричности в высказываниях.

Категоричность высказываний типа «всегда» или «никогда», не способно создавать доверительные взаимоотношения в общении, поскольку она провоцирует конфронтацию, порождает сомнения в сказанном и в целом не сближает. Лучше говорить: очень часто, как правило, в большинстве случаях, иногда, крайне редко.

Категоричные высказывания

Вы всегда опаздываете

Вы всегда противоречите мне

Некатегоричные высказывания

В последнее время участились случаи вашего опоздания

Бывают случаи, что вы противоречите мне

Измените предложения на некатегоричные высказывания:

- Вы всегда опаздываете;
- Ты никогда не дослушаешь меня до конца;
- Вы всегда оправдываетесь;
- У тебя вечно беспорядок в комнате;
- Ты никогда не делаешь нечего вовремя;
- Ты всегда противоречишь мне;
- Вы всегда на что – то жалуетесь;
- Ты никогда не дослушиваешь меня до конца;

Задача 3

1 упражнение «Карусель»

Цель. Показать факторы, помогающие и затрудняющие вступление в контакт.

Процедура. Группа делится на две части, одна из них образует внутренний круг, а другая – внешний. Задача участников внутреннего круга не вступать в контакт, а участников внешнего круга, наоборот, постараться вступить в контакт. По сигналу ведущего участники внешнего круга начинают общение с участниками внутреннего круга (работа в паре), на установление контакта даётся одна минута. Затем по сигналу участники внешнего круга меняются местами с соседями по направлению часовой стрелки. По сигналу ведущего участники внешнего круга в течение одной минуты вновь начинают устанавливать контакт, затем по сигналу вновь пересекаются и так до тех пор, пока участники внешнего круга не вернутся на своё первоначальное место.

Вопросы:

С кем было легче всего устанавливать контакт и почему?

С кем труднее всего было устанавливать контакт и почему?

Кому легче всего было сопротивляться в установлении контакта и почему? Кому труднее всего было сопротивляться в установлении контакта и почему?

Затем участники внешнего и внутреннего кругов меняются местами, и игра начинается вновь по вышеописанным правилам.

2. упражнение на передачу информации невербальными сигналами

Каждому участнику ведущий задает определенное слово, которое тот должен передать окружающим с помощью различных невербальных сигналов. Окружающие должны «прочитать» послание. Например: котлета, муравей, понедельник, Пушкин, Китай, стена, поезд, корабль, море, песок, друг, любовь, истина, красота, добро, скука, измена, автоклав, листопад, кактус, экзамен, диплом, психология и т.д.

3. упражнение «Взгляд»

Участники делятся на пары. Стулья ставятся в круг. Один человек сидит на стуле, второй стоит сзади, не касаясь партнёра. У ведущего стул свободный. Его задача взглядом пригласить сидящего участника. Задача стоящих участников за стульями не допустить ухода своего партнёра. Задача сидящих участников – покинуть стул по приглашению. Обсуждение.

4. упражнение на интонацию

а) Произнесите слово «да» боязливо; злобно; растянуто; заикаясь; нежно; скорбно; задумчиво; утвердительно; как «нет»; ни да ни нет; удивительно; вызывающе; разочарованно; радостно; с угрозой; оскорбительно и т.д.

б) Произнести фразы с разными интонациями: назидания, жалобы, заискивания, пренебрежения, злости, стараясь вызвать протест, интерес, сожаление, кокетливо, с вызовом.

Фразы: «Люди оказываются одиночками из- за того, что сами не проявляют интереса к окружающим». «Дело случая, будут ли у нас в жизни хорошие друзья или нет»;

Обсуждение: Конструктивные и деструктивные формы влияния на слушающего. Роль интонации в

достижении цели.

Задача 4

В общении стараться обходиться без частицы «не».

Переведите фразы в позитивные.

- Не болей, не стони, не кричи, не высовывайся, не груби, не плачь, не прикидывайся, не молчи, не балуйся, не дёргайся.

Говорите комплименты правильно:

1. Сосредоточение внимания на внутренних душевных качествах собеседника. Когда мы делаем комплимент по поводу внешности, мы сами не осознавая этого даём понять, что внешние данные важнее всего.
2. Обращение внимания не на очевидные, а на скрытые достоинства собеседника. Комментируя очевидное вряд ли можно произвести нужное впечатление на человека.
3. Комплимент должен быть искренним, конкретным (а не общим). Это удастся сделать с помощью слов «потому что».

Нина Михайловна! Вы очень тактичная и обаятельная женщина!

Теперь я понимаю, Н. М., почему очень многие восхищаются вами : вы тактичны и обходительны с людьми.

Иван Петрович! Это было замечательно!

Это было великолепно, И. П., потому что у вас превосходный контакт с аудиторией и ваши доводы произвели впечатление!

Задача 5

Содержание заданий на карточках.

Карточка №1. Ваша группа демонстрирует конвенциональный (деловой) стиль. Учтите, что он предполагает довольно большую дистанцию между людьми. Выражения эмоций и чувств при этом ограничены. Люди общаются как носители определенных служебных функций.

Карточка № 2. Ваша группа демонстрирует манипулятивный стиль общения. Он определяет наличие скрытой цели одного или нескольких собеседников, для достижения которой используются индивидуальные особенности характера человека, его личностные установки. Манипулятивный стиль общения предполагает управление другим человеком за счёт преувеличения или преуменьшения собственных личностных особенностей или черт характера.

Карточка № 3. Ваша группа демонстрирует примитивный стиль общения. Для него характерны реакции амбиций и знаки превосходства, акценты на внешних признаках человека. Например, обращение в общественном транспорте: «Эй женщина...», «Подвинься-ка, очкарик...». Примитивные формы общения связаны, как правило, с унижением одним другого. При общении с более сильным человеком попытки унижить быстро меняются на противоположное – льстивое обращение.

Задача 6

Ситуационная задача:

Преподаватель на занятии делает замечание студентам по поводу плохой посещаемости лекций. В ответ они утверждают, что подготовятся самостоятельно по учебнику и «чужим» лекциям, а напрасно тратить время они не намерены. После этого преподаватель проводит опрос по материалу лекции и выставляет двойки всей группе. Группа студентов отправляется к заведующему кафедрой и жалуется на предвзятое к ним отношение

преподавателя.

Определите, к какому типу конфликтов соответствует данный инцидент.

Проанализируйте и оцените действия участников инцидента при условии:

а) если это объективный инцидент;

б) если это субъективный инцидент.

Какие пути управления конфликтом Вы предлагаете?

Задача 7

Ситуационная задача:

У заведующего медицинским центром С. появилась возможность командировать одного из сотрудников в Италию для овладения новыми методиками. Претендентами на поездку стали П. и И.; П. – более компетентный, перспективный и творчески мыслящий сотрудник, а И. хороший исполнитель, но за нее просила В., чья поддержка С. нужна для приобретения косметических средств. Хотя все сотрудники центра считают, что в Италию должна поехать П., начальник поддерживает кандидатуры И.

Дайте характеристику конфликта, предложите стратегию его разрешения.

Задача 8

Ситуационная задача:

Вы высказываете критические замечания в адрес своей подчиненной, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз свертывать беседу и не доводить ее до конца, вот и сейчас, после ваших замечаний она расплакалась. Как донести до нее свои соображения?

- 1. Выберите прием социально-психологического воздействия, наиболее соответствующий ситуации.*
- 2. Охарактеризуйте внушение как прием социально-психологического воздействия и укажите условия его использования.*
- 3. Дайте характеристику идентификации как приема социально-психологического воздействия, укажите условия его использования.*
- 4. Опишите особенности манипулятивной установки руководителя.*
- 5. Опишите особенности открытой (актуальной) установки руководителя.*

Задача 9

Ситуация:

Постарайтесь разрешить следующие конфликтные ситуации, найдите выход из них:

1. Вы договорились идти на дискотеку с друзьями (подругами) по случаю дня рождения. А родные не отпускают, говоря: «Никуда ты у нас не пойдешь на ночь глядя, маленький(ая) еще!»
2. Друг взял у вас флешку и обещал вернуть ее через неделю. С тех пор прошел месяц, а флешку он так и не вернул. А она позарез нужна вам для подготовки презентации. Вчера вы позвонили ему домой и напомнили, он клятвенно обещал ее принести. А сегодня говорит:

«Извини, я забыл, куда ее положил, и теперь не могу найти».

3. Вы купили в магазине полкило колбасы, принесли ее домой и тут обнаружили, что она несвежая. Вы вернулись в магазин, отдаете продавцу колбасу и чек и просите вернуть деньги за некачественный товар. А он отвечает: «Ничего не знаю, у нас все продукты свежие. Вы приобрели это в другом месте».

Задача 10

Ситуация:

Тема: «Восприятие людьми друг друга»

Прыгун с шестом, преодолевая планку, отталкивает шест назад. Высота преодолена успешно, но шест падает прямо на зазевавшегося судью, ударив его со всего размаху в лоб.

Судья на несколько секунд теряет дар речи от боли, а потом, придя в себя, принимает решение дисквалифицировать этого спортсмена за «неспортивное поведение».

Опишите ситуацию с позиции:

спортсмена, его тренера, судьи, спортивного корреспондента, болельщика на трибуне.