

Частное профессиональное образовательное учреждение  
«Златоустовский юридический колледж «Ицыл»



**СОГЛАСОВАНО**

Председатель ПЦК

Гомола И.А.

Протокол №1

«28» августа 2023 г

**КОМПЛЕКТ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

**Психология общения**

Златоуст  
2023

## Оглавление

I Паспорт комплекта фондов оценочных средств дисциплины «Психология общения» .....	5
II Текущий контроль и оценка результатов обучения по дисциплине «Психология общения» .....	10
III Промежуточная аттестация по дисциплине «Психология общения» .....	31

# І Паспорт комплекта фондов оценочных средств дисциплины «Психология общения»

## 1. Область применения

Комплект **оценочных средств** (КОС) предназначен для проверки результатов освоения учебной дисциплины «Психология общения» программы подготовки специалистов среднего специального образования 40.02.01 Право и организация социального обеспечения. Объем часов на аудиторную нагрузку 60, на самостоятельную работу 32

## 2. Объекты оценивания – результаты освоения

Комплект КОС позволяет оценить следующие результаты освоения учебной дисциплины в соответствии с ФГОС специальности 40.02.01 Право и организация социального обеспечения и рабочей программой дисциплины «Психология общения»:

### уметь:

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

### В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

- взаимосвязь общения и деятельности;
- цели, функции, виды и уровни общения;
- роли и ролевые ожидания в общении;
- виды социальных взаимодействий;
- механизмы взаимопонимания в общении;
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

Вышеперечисленные умения, знания и практический опыт направлены на формирование у студентов следующих **профессиональных и общих компетенций**:

Коды компетенции (по ФГОС)	Содержание компетенций согласно ФГОС
ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их
ОК 3	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.
ОК 4	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 6	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК 9	Ориентироваться в условиях постоянного изменения правовой базы.
ОК 10	Соблюдать основы здорового образа жизни, требования охраны труда.
ОК 11	Соблюдать деловой этикет, культуру и психологические основы общения, нормы и правила поведения.
ОК 12	Проявлять нетерпимость к коррупционному поведению.
ПК 1.1	ПК 1.1. Осуществлять профессиональное толкование нормативных правовых актов для реализации прав граждан в сфере пенсионного обеспечения и социальной защиты.

### 3. Формы контроля и оценки результатов освоения дисциплины

Контроль и оценка результатов освоения – это выявление, измерение и оценивание знаний, умений и формирующихся общих и профессиональных компетенций в рамках освоения дисциплины.

В соответствии с учебным планом специальности 40.02.01 Право и организация социального обеспечения и рабочей программой дисциплины «Психология общения» предусматривается текущий и промежуточный контроль результатов освоения.

#### 3.1 Формы текущего контроля

Текущий контроль успеваемости представляет собой проверку усвоения учебного материала, регулярно осуществляемую на протяжении курса обучения.

Текущий контроль результатов освоения дисциплины в соответствии с рабочей программой происходит при использовании следующих обязательных форм контроля:

- *выполнение практических работ,*
- *практическая подготовка,*
- *проверка выполнения самостоятельной работы студентов,*

Во время проведения учебных занятий дополнительно используются следующие формы текущего контроля – *устный опрос, самодиагностика (тестирование), элементы психологического тренинга, деловая игра, дискуссия, решение задач.*

**Выполнение практических работ.** Практические работы проводятся с целью усвоения и закрепления практических умений и знаний, овладения профессиональными компетенциями.

Занятия в форме практической подготовки обеспечивают сформированность профессиональных умений, предусмотренные рабочей программой дисциплины, Практические работы проводятся с целью усвоения и закрепления практических умений и знаний, овладения профессиональными компетенциями. В ходе практической работы студенты приобретают умения, предусмотренные рабочей программой дисциплины, учатся применять техники и приемы эффективного межличностного и делового общения в профессиональной деятельности, использовать приемы саморегуляции психо-эмоциональных состояний.

Список практических работ:

- Практическая работа №1
- Практическая работа №2
- Практическая работа №3

- Практическая работа №4
- Практическая работа №5
- Практическая работа №6
- Практическая работа №7
- Практическая работа №8.

Список занятий практической подготовки:

- Практическая подготовка №1
- Практическая подготовка №2
- Практическая подготовка №3
- Практическая подготовка №4
- Практическая подготовка №5

Список практических работ:

***Практическая работа №1***

**Тема 1.1 Проблема общения в психологии и профессиональной деятельности**

Ценности и характеристики общения.

***Практическая работа №2***

**Тема 1.2 Психологические особенности процесса общения**

Психологические аспекты общения. Самодиагностика: определение типов межличностного взаимодействия по данным методики Т. Лири (ДМО - в адаптации Л.Н. Собчик).

***Практическая работа №3***

**Тема 2.1 Интерактивная сторона общения**

Типы позиций по теории трансактного анализа Э. Бёрна. Самодиагностика: тестирование, интерпретация.

***Практическая работа №4***

**Тема 2.2 Перцептивная сторона общения**

Проверочная работа по теме «Механизмы перцепции в общении с клиентом»

***Практическая работа №5***

**Тема 2.3 Общение как коммуникация**

Речевой тренинг. Теория бесконфликтного общения Т. Гордона.

Невербальное общение

Презентация «Невербальный язык общения»

***Практическая работа №6***

**Тема 3.1 Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении**

Проверочная работа по теме. Самодиагностика на определение: темперамента, коммуникативных и организационных качеств, самооценки, уровня притязаний, стрессоустойчивости. Стресс-менеджмент.

Деловая игра: видео-тренинг «Публичное выступление».

***Практическая работа №7***

**Тема 3.2 Этика в деловом общении**

Дискуссия на темы: «Гармоничная личность», «Зрелая личность»

***Практическая работа №8***

**Тема 3.3 Конфликты в деловом общении**

Определение стратегии поведения в конфликте: тест Томаса. Разбор конфликтных ситуаций в профессиональной деятельности. Социальный интеллект. Управление конфликтом. Самодиагностика.

Список занятий, проводимых в форме практической подготовки:

***Практическая подготовка №1***

**Тема 1.1 Проблема общения в психологии и профессиональной деятельности**

Освоение техник по преодолению барьеров общения.

**Практическая подготовка №2**

**Тема 2.3 Общение как коммуникация**

Привести примеры возможных конфликтных ситуаций в работе юриста. Разработать пути урегулирования данных конфликтов с учетом техник вербального и невербального общения, активного слушания, положений теории Э. Бёрна и теории бесконфликтного общения Т. Гордона.

**Практическая подготовка №3**

**Тема 3.1 Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении.**

Разработка плана публичного выступления по теме «Юридическая профессиональная медиация в разрешении конфликтов». Провести анализ видео-ряда выступлений на деловом тренинге вербальной и невербальной сторон передачи информации, перцепции и взаимодействия с аудиторией. Сформулировать направления и техники коррекции и развития навыков успешного публичного выступления.

**Практическая подготовка №4**

**Тема 3.3 Конфликты в деловом общении**

Деловая игра: Конфликты в профессиональной сфере: пути их профилирования, управления и конструктивного разрешения.

**Практическая подготовка №5**

**Тема 3.3 Конфликты в деловом общении**

Психологический тренинг: «Стресс-менеджмент». Освоение техник психоэмоциональной саморегуляции и разработка индивидуальной антистрессовой программы. Профессиональное выгорание: этапы, стадии, профилирование.

**Проверка выполнения самостоятельной работы.** Самостоятельная работа направлена на самостоятельное освоение и закрепление студентами практических умений и знаний, овладение профессиональными компетенциями.

Самостоятельная подготовка студентов по дисциплине предполагает следующие виды и формы работы:

- систематическая проработка конспектов занятий, учебной литературы;
- самостоятельное изучение материала и конспектирование лекций по учебной литературе;
- написание и защита доклада; подготовка к сообщению или беседе на занятии по заданной преподавателем теме;
- разработка презентаций;
- работа со справочной литературой и нормативными материалами.

Спецификации контрольных работ приведены ниже в данном КОС.

**Сводная таблица по применяемым формам и методам текущего контроля и оценки результатов обучения**

<b>Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки результатов обучения</b>
<p>Умения</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;</li><li>• использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</li></ul> <p>Знания</p>	<p><i>Формы контроля результатов обучения:</i> Индивидуальная Групповая Фронтальная</p> <p><i>Методы контроля результатов обучения:</i> творческие задания</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• взаимосвязь общения и деятельности;</li> <li>• цели, функции, виды и уровни общения;</li> <li>• роли и ролевые ожидания в общении;</li> <li>• виды социальных взаимодействий;</li> <li>• механизмы взаимопонимания в общении;</li> <li>• техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;</li> <li>• этические принципы общения;</li> <li>• источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов</li> </ul>	<p>деловые игры, речевой тренинг презентация ролевая игра самодиагностика, дискуссия</p>
--	--

Промежуточная аттестация по дисциплине «Психология общения» – диф. зачет, спецификация которого содержится в данном КОС.

Студенты допускаются к сдаче при выполнении всех видов самостоятельной работы, практических заданий, предусмотренных рабочей программой и календарно-тематическим планом УД.

#### **4. Система оценивания текущего контроля и промежуточной аттестации**

При оценивании практической и самостоятельной работы студента учитывается следующее:

- качество выполнения практической работы;
- качество устных ответов на контрольные вопросы при защите работы.

Каждый вид работы оценивается по 5-ти бальной шкале.

«5» (отлично) – за глубокое и полное овладение содержанием учебного материала, в котором студент свободно и уверенно ориентируется; за умение практически применять теоретические знания, высказывать и обосновывать свои суждения. Оценка «5» (отлично) предполагает грамотное и логичное изложение ответа.

«4» (хорошо) – если студент полно освоил учебный материал, владеет научно-понятийным аппаратом, ориентируется в изученном материале, осознанно применяет теоретические знания на практике, грамотно излагает ответ, но содержание и форма ответа имеют отдельные неточности.

«3» (удовлетворительно) – если студент обнаруживает знание и понимание основных положений учебного материала, но излагает его неполно, непоследовательно, допускает неточности, в применении теоретических знаний при ответе на практико-ориентированные вопросы; не умеет доказательно обосновать собственные суждения.

«2» (неудовлетворительно) – если студент имеет разрозненные, бессистемные знания, допускает ошибки в определении базовых понятий, искажает их смысл; не может практически применять теоретические знания.

Тест оценивается по 5-ти бальной шкале следующим образом: стоимость каждого вопроса 1 балл. За правильный ответ студент получает 1 балл. За неверный ответ или его отсутствие баллы не начисляются.

Оценка «5» соответствует 86% – 100% правильных ответов.

Оценка «4» соответствует 73% – 85% правильных ответов.

Оценка «3» соответствует 53% – 72% правильных ответов.

Оценка «2» соответствует 0% – 52% правильных ответов.

## **II Текущий контроль и оценка результатов обучения по дисциплине «Психология общения»**

### **Спецификация контрольных работ**

**1. Назначение контрольных работ** – оценить уровень подготовки студентов по дисциплине «Психология общения» с целью текущей проверки знаний и умений.

**2. Содержание контрольных работ** определяется в соответствии с рабочей программой «Психология общения» и её содержанием.

**3. Принципы отбора содержания контрольной работы:** ориентация на требования к результатам освоения данной дисциплины, представленным в рабочей программе.

#### **4. Структура контрольной работы**

4.1 Контрольные работы включают несколько вариантов заданий

4.2 Задания письменной контрольной работы предлагаются в тестовой форме

#### **5. Система оценивания отдельных заданий и контрольной работы в целом**

5.1 Контрольная работа в традиционной форме оценивается по пятибалльной шкале:

*«5» (отлично) – за глубокое и полное овладение содержанием учебного материала, в котором студент свободно и уверенно ориентируется; научно-понятийным аппаратом; за умение практически применять теоретические знания, качественно выполнять все виды лабораторных и практических работ, высказывать и обосновывать свои суждения. Оценка «5» (отлично) предполагает грамотное и логичное изложение ответа (в устной или письменной форме) на практико-ориентированные вопросы; обоснование собственного высказывания с точки зрения известных теоретических положений.*

*«4» (хорошо) – если студент полно освоил учебный материал, владеет научно-понятийным аппаратом, ориентируется в изученном материале, осознанно применяет теоретические знания на практике, грамотно излагает ответ (в устной или письменной форме), но содержание и форма ответа имеют отдельные неточности.*

*«3» (удовлетворительно) – если студент обнаруживает знание и понимание основных положений учебного материала, но излагает его неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, в применении теоретических знаний при ответе на практико-ориентированные вопросы; не умеет доказательно обосновать собственные суждения.*

*«2» (неудовлетворительно) – если студент имеет разрозненные, бессистемные знания, допускает ошибки в определении базовых понятий, искажает их смысл; не может практически применять теоретические знания.*

5.2 Итоговая оценка за контрольную работу определяется как средний балл по всем заданиям (вопросам).

#### **Рекомендации по подготовке к контрольной работе**



При подготовке к контрольной работе рекомендуется использовать конспекты лекций, а также предлагаемые источники:

**1. Назначение практических работ** – оценить уровень подготовки студентов по дисциплине «Психология общения» с целью текущей проверки знаний и умений.

**2. Содержание практических работ** определяется в соответствии с рабочей программой «Психология общения» и её содержанием.

**3. Принципы отбора содержания практических работы:**  
ориентация на требования к результатам освоения дисциплины «Психология общения» представленным в рабочей программе УД.

#### **4. Система оценивания отдельных заданий**

Каждое задание в традиционной форме оценивается по пятибалльной шкале:

*«5» (отлично) – за глубокое и полное овладение содержанием учебного материала, в котором студент свободно и уверенно ориентируется; научно-понятийным аппаратом; за умение практически применять теоретические знания, качественно выполнять все виды лабораторных и практических работ, высказывать и обосновывать свои суждения. Оценка «5» (отлично) предполагает грамотное и логичное изложение ответа (в устной или письменной форме) на практико-ориентированные вопросы; обоснование собственного высказывания с точки зрения известных теоретических положений.*

*«4» (хорошо) – если студент полно освоил учебный материал, владеет научно-понятийным аппаратом, ориентируется в изученном материале, осознанно применяет теоретические знания на практике, грамотно излагает ответ (в устной или письменной форме), но содержание и форма ответа имеют отдельные неточности.*

*«3» (удовлетворительно) – если студент обнаруживает знание и понимание основных положений учебного материала, но излагает его неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, в применении теоретических знаний при ответе на практико-ориентированные вопросы; не умеет доказательно обосновать собственные суждения.*

*«2» (неудовлетворительно) – если студент имеет разрозненные, бессистемные знания, допускает ошибки в определении базовых понятий, искажает их смысл; не может практически применять теоретические знания.*

#### **Рекомендации по подготовке к практическим работам**

Основные источники:

1. Леонов, Н. И. Психология общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 193 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10454-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/516737>

2. Этика и психология профессиональной деятельности: учебное пособие для среднего

профессионального образования / Е.И. Рогов [и др.]; под общей редакцией Е.И. Рогова. — 3-е изд., пер. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023.— 509 с.— Гриф УМО СПО

(Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11054-8. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/456623>.

3. Скибицкая, И.Ю. Деловое общение: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И.Ю. Скибицкая, Э.Г. Скибицкий. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 247 с. Гриф УМО СПО — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09063-5. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. —

URL: <https://urait.ru/bcode/455217>

4. Собольников, В.В. Этика и психология делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / В.В. Собольников, Н.А. Костенко; под редакцией В.В. Собольникова. — 2-е изд., пер. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023.— 202 с. — Гриф УМО СПО (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06957-0. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/455243>

Дополнительные источники:

1. Психолого-педагогическое взаимодействие участников образовательного процесса: учебник и практикум для среднего профессионального образования/ А.С. Обухов [и др.]; под общей редакцией А.С. Обухова. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 422 с. —

(Профессиональное образование).— ISBN 978-5-534-10260-4. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/456487>.

12

2. Чернова, Г.Р. Социальная психология: учебник для среднего профессионального образования/ Г.Р. Чернова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 187 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9788-0175-0. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/455765>

Интернет-ресурсы:

1. <http://psbatishev.narod.ru/library/19938.htm> - Деловая культура и

2. <http://www.iqlib.ru/book/preview/95A0AA009A454E29B3415167D24033B6> -

Психология и этика делового общения;

3. [http://library.nstu.ru/culture/o/kult\\_psy\\_del\\_cheloveka](http://library.nstu.ru/culture/o/kult_psy_del_cheloveka) - Культура, психология делового общения;

4. <http://www.prometeus.nsc.ru/contents/books/kibanov.ssi>

- Этика деловых

отношений; [http://www.koob.ru/botavina/etika\\_delovih\\_otnosheniy](http://www.koob.ru/botavina/etika_delovih_otnosheniy)

- Этика деловых

отношений.

Чтобы успешно справиться с заданиями, нужно внимательно прочитать вопросы. Именно внимательное, вдумчивое чтение – половина успеха.

# Варианты заданий для практических занятий, занятий в форме практической подготовки, самостоятельные и контрольные работы

---

## Комплект заданий

по дисциплине *Психология общения*  
по теме «Механизмы перцепции в общении с клиентом»

### *Практическая работа №1*

#### **Тема 1.1 Проблема общения в психологии и профессиональной деятельности**

Обсудить темы: Ценности и характеристики общения. Функции, задачи общения.

Выполнить тренинговые техники на активное и пассивное слушание, упражнение с разными дистанциями общения, временем контакта глаз при взаимодействии и др.

### *Практическая работа №2*

#### **Тема 1.2 Психологические особенности процесса общения**

Психологические аспекты общения. Самодиагностика: определение типов межличностного взаимодействия по данным методики Т. Лири (ДМО - в адаптации Л.Н. Собчик).

Построить личный профиль стилей межличностного взаимодействия, провести интерпретацию и анализ полученных результатов, сформулировать выводы и способы реализации адаптивных форм взаимодействия.

### *Практическая работа №3*

#### **Тема 2.1 Интерактивная сторона общения**

Типы позиций по теории трансактного анализа Э. Бёрна. Самодиагностика: тестирование, интерпретация. Построить личную формулу эго-состояний, провести интерпретацию и анализ полученных результатов, сформулировать выводы и способы реализации адаптивных форм взаимодействия с окружающими.

### *Практическая работа №4*

#### **Тема 2.2 Перцептивная сторона общения**

Проверочная работа по теме «Механизмы перцепции в общении с клиентом».

**Задание 1.** Подготовьте развернутый ответ на вопрос по выбору:

1. Положительные и отрицательные эмоциональные реакции клиента и особенности их диагностики.
2. Статусно-ролевые и межличностные отношения с клиентом в профессиональном взаимодействии.
3. Психологические основы восприятия и воздействия на клиента.

**4. Задание 2. Ответьте на вопросы:**

5. 1. Каковы функции восприятия в процессе общения?
6. 2. Посредством каких механизмов происходит восприятие знакомых и
7. 3. незнакомых людей?
8. 3. Что такое “ошибки восприятия”? Чем они обусловлены?
9. 4. Что такое эмпатия, идентификация и рефлексия?

**Задание 3.** Имидж социального работника.

Необходимо составить информацию по данному вопросу и результат представить в виде схемы, таблицы, рисунка, эссе – на выбор студента

### *Практическая работа №5*

#### **Тема 2.3 Общение как коммуникация**

Речевой тренинг. Теория бесконфликтного общения Т. Гордона.

Определить основные положения данной теории общения, её достоинства и эффективность, практическую результативность.

Невербальное общение.

Разработать презентацию: «Невербальный язык общения».

### ***Практическая работа №6***

#### **Тема 3.1 Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении**

Проверочная работа по теме. Самодиагностика на определение: темперамента, коммуникативных и организационных качеств, самооценки, уровня притязаний, стрессоустойчивости. Стресс-менеджмент.

Участие в деловой игре: видео-тренинг «Публичное выступление». Самоанализ и рефлексия полученных результатов.

### ***Практическая работа №7***

#### **Тема 3.2 Этика в деловом общении**

**Задание 1.** Дискуссия на темы: «Гармоничная личность», «Зрелая личность».

Освоить правила проведения дискуссий.

Необходимо дать ответы на вопросы:

- критерии гармоничной и зрелой личности,
- их структура,
- самосознание, развитие, пути формирования зрелости и гармоничности.

**Задание 2.** Имидж личности социального работника.

Необходимо составить информацию по данному вопросу и результат представить в виде схемы, таблицы, рисунка, эссе – на выбор студента

### ***Практическая работа №8***

#### **Тема 3.3 Конфликты в деловом общении**

Определение стратегии поведения в конфликте: тест Томаса. Разбор конфликтных ситуаций в профессиональной деятельности. Социальный интеллект. Управление конфликтом. Самодиагностика, интерпретация,

Изучить преимущества и недостатки каждой из 5 стратегий разрешения конфликта, адекватность ситуаций для их применения.

Список занятий, проводимых в форме практической подготовки:

#### ***Практическая подготовка №1***

##### **Тема 1.1 Проблема общения в психологии и профессиональной деятельности**

Изучить и осмыслить виды коммуникативных барьеров.

Освоить техники по преодолению барьеров общения. Построить личную карту по преодолению собственных барьеров общения.

#### ***Практическая подготовка №2***

##### **Тема 2.3 Общение как коммуникация**

Привести примеры возможных конфликтных ситуаций в работе юриста. Разработать пути урегулирования данных конфликтов с учетом техник вербального и невербального общения, активного слушания, положений теории Э. Бёрна и теории бесконфликтного общения Т. Гордона.

#### ***Практическая подготовка №3***

##### **Тема 3.1 Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении.**

Разработка плана публичного выступления по теме «Юридическая профессиональная медиация в разрешении конфликтов». Провести анализ видео-ряда выступлений на деловом тренинге вербальной и невербальной сторон передачи информации, перцепции и взаимодействия с аудиторией. Сформулировать направления и техники коррекции и развития навыков успешного публичного выступления.

#### ***Практическая подготовка №4***

##### **Тема 3.3 Конфликты в деловом общении**

Деловая игра: Конфликты в профессиональной сфере: пути их профилирования, управления и конструктивного разрешения.

#### ***Практическая подготовка №5***

##### **Тема 3.3 Конфликты в деловом общении**

**Задание 1.** Подготовьте развернутый ответ на вопрос по выбору:

1. Положительные и отрицательные эмоциональные реакции клиента и особенности их диагностики.
2. Статусно-ролевые и межличностные отношения с клиентом в профессиональном взаимодействии.
3. Психологические основы воздействия на клиента.

**Задание 2.** Психологический тренинг: «Стресс-менеджмент». Освоение техник психоэмоциональной саморегуляции и разработка индивидуальной антистрессовой программы. Профессиональное выгорание: этапы, стадии, профилирование.

#### **Комплекты вариантов заданий по дисциплине *Психология общения***

##### **Выполните тест:**

Задание 1 Наука, которая изучает закономерности развития и формирования психики особой формы жизнедеятельности:

- Верный Психология  
Неверный Гносеология  
Неверный Антропология  
Неверный Этика  
Неверный Биология

Задание 2 Определите науку о нравственности, учение о нормах поведения людей в том или ином обществе:

- Верный Этика  
Неверный Терминология  
Неверный Феминология  
Неверный Социология  
Неверный Психология

Задание 3 Первый специальный трактат «О душе» был написан

- Верный Аристотелем  
Неверный Сократом  
Неверный Фрейдом  
Неверный Аль – Фараби  
Неверный Спиноза

Задание 4 Впервые была создана первая в мире психологическая лаборатория:

- Верный в Германии  
Неверный в США  
Неверный в России  
Неверный во Франции

Неверный	в Казахстане
Задание 5	Укажите основные особенности психологической жизни человека:
Верный	Наблюдение и эксперимент
Неверный	Опыт и практика
Неверный	Наблюдение и выводы
Неверный	Вывод и решение
Неверный	Практика и эксперимент
Задание 6	Укажите великого казахского просветителя, который сказал: «Живая душа и отзывчивое сердце должны вести человека, тогда и труд его и достаток обретают смысл»:
Верный	А. Кунанбаев
Неверный	Ы.Алтынсарин
Неверный	А. Байтурсынов
Неверный	Ч. Валиханов
Неверный	Ю. Баласагуни
Задание 7	Активное взаимодействие индивида с окружающим миром, осуществляемое для удовлетворения его различных нужд и потребностей:
Верный	Деятельность
Неверный	Термотропизм
Неверный	Потребность
Неверный	Действие
Неверный	Операция
Задание 8	Определенная последовательность действий, при которой одно из них сменяется другим:
Верный	Операция
Неверный	Жизненные потребности
Неверный	Действия
Неверный	Мотив
Неверный	Навыки
Задание 9	Представитель того или иного биологического вида:
Верный	Индивид
Неверный	Личность
Неверный	Индивидуалист
Неверный	Человек
Неверный	Флегматик
Задание 10	Высший индивид, «homo sapiens», т.е. «существо разумное», наделенное сознанием, мышлением, речью:
Верный	Человек
Неверный	Индивид
Неверный	Индивидуалист
Неверный	Личность
Неверный	Холерик

Вопросы для повторения:

- 1) Перечислите функции коммуникации в общении.
  - 2) Как соотносятся вербальные и невербальные средства общения?
  - 3) Что происходит с информацией в ходе общения?
  - 4) Какие виды психологических барьеров вы знаете?
  - 5) Перечислите функции психологических барьеров.
  - 6) Какие вы можете предложить пути преодоления социально-психологических барьеров?
  - 7) Назовите основные элементы вербального общения и охарактеризуйте их.
  - 8) В чем заключается роль обратной связи при передаче информации?
  - 9) Какие вы знаете виды вопросов?
  - 10) Чем отличается профессиональное умение слушать от непрофессионального умения слушать?
- 

Задание 1. Составление резюме – психологического автопортрета личности: необходимо описать свои качества, умения, способности, характеризующие вас как собеседника.

Задание 2. Изучение вопроса «Воспитание социально-психологической культуры личности», составление программы по самовоспитанию социально-психологической культуры. В программе необходимо отразить цели самовоспитания (формирование качеств, которые студент хотел бы у себя развивать), способы самовоспитания (каким образом будут развивать у себя эти качества), самоконтроль (как будут отслеживать формирование у себя указанных качеств), сроки реализации программы (на какое время рассчитана программа – месяц, полгода, год, 5 лет).

Задание 3. Составление записей удачных дел, мыслей, способствовавших улучшению взаимопонимания с другими людьми. Записывайте философские изречения, цитаты, высказывания, которые помогают в понимании себя и других людей.

---

Задание 1. Написание эссе на тему «Освоение роли социального работника».

Задание 2. Проанализируйте свои социальные роли (сын, дочь, мать, гражданин, студент и т.д.), права и обязанности, которые с ними связаны, реализуемые ожидания свои и окружающих.

Если у вас нет противоречий в содержании выполняемой социальной роли, то вы живете в гармонии с собой и окружающими людьми. Если же противоречия есть, то об этом следует задуматься.

Задание 1. Познакомьтесь с методикой «Самооценка», выполните ее. Самооценка связана с одной из центральных потребностей человека — потребностью в самоутверждении, со стремлением человека найти свое место в жизни, утвердить себя как члена общества в глазах окружающих и в своем собственном мнении. Самооценка формируется в онтогенезе под влиянием оценки окружающих. У личности постепенно складывается собственное отношение к себе, ее самооценка в целом, а также отдельных форм своей активности: общения, поведения, деятельности, переживаний.

В методике «Самооценка» содержатся четыре блока качеств, каждый из которых отражает один из уровней активности личности:

I Межличностные отношения, общение.

II Поведение.

III Деятельность.

IV Переживания, чувства.

Внимательно прочитайте набор качеств. Выделите наиболее ценные (идеальные) для вас качества. В итоге вы должны получить четыре набора идеальных качеств.

Внимательно рассмотрите качества личности, выделенные вами, и подчеркните среди них такие, которыми вы обладаете, то есть реальные качества.

I. Межличностные отношения, общение.

Вежливость — соблюдение правил приличия, учтивость.

Заботливость — мысли или действия, направленные на благополучие людей; попечение, уход.

Искренность — выражение подлинных чувств, правдивость, откровенность.

Коллективизм — способность поддерживать общую работу, общие интересы, коллективное начало.

Отзывчивость — готовность отозваться на чужие нужды.

Радушие — сердечное, ласковое отношение, соединенное с гостеприимством, с готовностью чем-нибудь услужить.

Сочувствие — отзывчивое, участливое отношение к переживаниям, несчастью людей.

Тактичность — чувство меры, создающее умение вести себя в обществе, не задевать достоинства людей.

Терпимость — умение без вражды относиться к чужому мнению, характеру, привычкам.

Чуткость — отзывчивость, сочувствие, способность легко понимать людей.

Доброжелательность — желание добра людям, готовность содействовать их благополучию.

Приветливость — способность выражать чувство личной приязни.

Обаятельность — способность очаровывать, притягивать к себе.

Общительность — способность легко входить в общение.

Обязательность — верность слову, долгу, обещанию.

Ответственность — необходимость, обязанность отвечать за свои поступки и действия.

Откровенность — открытость, доступность для людей.

Справедливость — объективная оценка людей в соответствии с истиной.

Совместимость — умение соединять свои усилия с активностью других при решении общих задач.

Требовательность — строгость, ожидание от людей выполнения своих обязанностей, долга

II. Поведение

Активность — проявление заинтересованного отношения к окружающему миру и самому себе, к делам коллектива, энергичные поступки и действия.

Гордость — чувство собственного достоинства.

Добродушие — мягкость характера, расположение к людям.

Порядочность — честность, неспособность совершать подлые и антиобщественные поступки

Смелость — способность принимать и осуществлять свои решения без страха.

Твердость — умение настоять на своем, не поддаваться давлению, непоколебимость, устойчивость.

Уверенность — вера в правильность поступков, отсутствие колебаний, сомнений.

Честность — прямота, искренность в отношениях и поступках.

Энергичность — решительность, активность поступков и действий.

Энтузиазм — сильное воодушевление, душевный подъем.

Добросовестность — честное выполнение своих обязанностей.

Инициативность — стремление к новым формам деятельности.



Интеллигентность — высокая культура, образованность, эрудиция.  
Настойчивость — упорство в достижении целей.  
Решительность — непреклонность, твердость в поступках, способность быстро принимать решения, преодолевая внутренние колебания.  
Принципиальность — умение придерживаться твердых принципов, убеждений, взглядов на вещи и события.  
Самокритичность — стремление оценивать свое поведение, умение вскрывать свои ошибки и недостатки.  
Самостоятельность — способность осуществлять действия без чужой помощи, своими силами.  
Уравновешенность — ровный, спокойный характер, поведение 20. Целеустремленность — наличие ясной цели, стремление ее достичь.

### III. Деятельность

Вдумчивость — глубокое проникновение в суть дела.  
Деловитость — знание дела, предприимчивость, толковость.  
Мастерство — высокое искусство в какой-либо области.  
Понятливость — умение понять смысл, сообразительность.  
Скорость — стремительность поступков и действий, быстрота.  
Собранность — сосредоточенность, подтянутость.  
Точность — умение действовать, как задано, в соответствии с образцом.  
Трудолюбие — любовь к труду, общественно полезной деятельности, требующей напряжения.  
Увлеченность — умение целиком отдаваться какому-либо делу.  
Усидчивость — усердие в том, что требует длительного времени и терпения.  
Аккуратность — соблюдение во всем порядка, тщательность работы, исполнительность.  
Внимательность — сосредоточенность на выполняемой деятельности.  
Дальновидность — прозорливость, способность предвидеть последствия, прогнозировать будущее.  
Дисциплинированность — привычка к дисциплине, сознание долга перед обществом.  
Исполнительность — старательность, хорошее исполнение заданий.  
Любознательность — пытливость ума, склонность к приобретению новых знаний.  
Находчивость — способность быстро находить выход из затруднительных положений.  
Последовательность — умение выполнять задания, действия в строгом порядке, логически стройно.  
Работоспособность — способность много и продуктивно работать.  
Скрупулезность — точность до мелочей, особая тщательность.

### IV. Переживания, чувства.

Бодрость — ощущение полноты сил, деятельности, энергии.  
Бесстрашие — отсутствие страха, храбрость.  
Веселость — беззаботно-радостное состояние.  
Душевность — искреннее дружелюбие, расположенность к людям.  
Милосердие — готовность помочь, простить из сострадания, человеколюбие.  
Нежность — проявление любви, ласки.  
Свободолюбие — любовь и стремление к свободе, независимости.  
Сердечность — задушевность, искренность в отношениях.  
Страстность — способность целиком отдаваться увлечению.  
Стыдливость — способность испытывать чувство стыда.  
Взволнованность — мера переживания, душевное беспокойство.  
Восторженность — большой подъем чувств, восторг, восхищение.  
Жалостливость — склонность к чувству жалости, состраданию.  
Жизнерадостность — постоянство чувства радости, отсутствие уныния.

Любвеобильность — способность сильно и многих любить.

Оптимистичность — жизнерадостное мироощущение, вера в успех.

Сдержанность — способность удержаться от проявления чувств.

Удовлетворенность — ощущение удовольствия от исполнения желаний.

Хладнокровность — способность сохранять спокойствие и выдержку.

Чувствительность — легкость возникновения переживаний, чувств, повышенная восприимчивость к воздействиям извне.

Обработка результатов.

Подсчитайте, сколько вы нашли у себя реальных качеств (Р).

Подсчитайте количество идеальных качеств, выписанных вами (И), а затем вычислите их процентное отношение:  $\Pi = (Р : И) \cdot 100$ .

Результаты сопоставьте с оценочной шкалой.

Мужчины Женщины

11-34 низкий 16-37

46-54 средний 47-56

64-66 высокий 66-68

При адекватной (оптимальной) самооценке вы правильно соотносите свои возможности и способности, достаточно критически относитесь к себе, стремитесь реально смотреть на свои неудачи и успехи, стараетесь ставить перед собой достижимые цели, которые можно реализовать.

На основе неадекватно завышенной самооценки у человека возникает неправильное представление о себе, идеализированный образ своей личности и ценности для окружающих. В таких случаях человек игнорирует неудачи ради сохранения привычной высокой оценки себя, своих поступков и дел. Неудача объясняется следствием чьих-то происков или неблагоприятно сложившихся обстоятельств, не зависящих от действий самого человека. Он не хочет признавать, что это — результат собственных ошибок, лени, недостатка знаний, способностей или неправильного поведения. Возникает тяжелое эмоциональное состояние — аффект неадекватности, главная причина которого — стойкость сложившегося стереотипа завышенной оценки себя.

Самооценка может быть и неадекватно заниженной, то есть личность оценивает себя ниже реальных своих возможностей. Обычно это приводит к неуверенности в себе, робости, отсутствию дерзаний, невозможности реализовать свои способности. Люди с подобной самооценкой не ставят перед собой труднодостижимых целей, ограничиваются решением обыденных задач, слишком критичны к себе.

Задание 1. Анализ конфликта: выявление мотивации оппонента, оценка приоритетов, обоснование выбора стратегии взаимодействия, выработка взаимовыгодных предложений.

Задание 2. Определите направленность своей личности по методике Б. Басса.

Инструкция: Из утверждений опросника выберите один ответ, который в наибольшей степени выражает ваше мнение или соответствует реальности.

1. Наибольшее удовлетворение я получаю от:

- а) одобрения моей работы;
- б) осознания того, что работа сделана хорошо;
- в) сознания того, что меня окружают друзья.

2. Если бы я играл в футбол (волейбол, баскетбол), то я хотел бы быть:

- а) тренером, который разрабатывает тактику игры;
- б) известным игроком;
- в) выбранным капитаном команды.

3. По-моему, лучшим педагогом является тот, кто:

- а) проявляет интерес к учащимся и к каждому имеет индивидуальный подход;
- б) вызывает интерес к предмету так, что учащиеся с удовольствием

- углубляют свои знания в этом предмете;
- в) создает в коллективе такую атмосферу, при которой никто не боится высказать свое мнение.
4. Мне нравится, когда люди:
- а) радуются выполненной работе;
- б) с удовольствием работают в коллективе;
- в) стремятся выполнить свою работу лучше других.
5. Я хотел бы, чтобы мои друзья:
- а) были отзывчивы и помогали людям, когда для этого представляются возможности;
- б) были верны и преданы мне;
- в) были умными и интересными людьми.
6. Лучшими друзьями я считаю тех:
- а) с кем складываются хорошие взаимоотношения;
- б) на кого всегда можно положиться;
- в) кто может многого достичь в жизни.
7. Больше всего я не люблю:
- а) когда у меня что-то не получается;
- б) когда портятся отношения с товарищами;
- в) когда меня критикуют.
8. По-моему, хуже всего, когда педагог:
- а) не скрывает, что некоторые учащиеся ему несимпатичны, насмехается и подшучивает над ними;
- б) вызывает дух соперничества в коллективе;
- в) недостаточно хорошо знает свой предмет.
9. В детстве мне больше всего нравилось:
- а) проводить время с друзьями;
- б) ощущение выполненных дел;
- в) когда меня за что-нибудь хвалили.
10. Я хотел бы быть похожим на тех, кто:
- а) добился успеха в жизни;
- б) по-настоящему увлечен своим делом;
- в) отличается дружелюбием и доброжелательностью.
11. В первую очередь школа должна:
- а) научить решать задачи, которые ставит жизнь;
- б) развивать прежде всего индивидуальные способности ученика;
- в) воспитывать качества, помогающие взаимодействовать с людьми.
12. Если бы у меня было больше свободного времени, охотнее всего я использовал бы его:
- а) для общения с друзьями;
- б) для отдыха и развлечений;
- в) для своих любимых дел и самообразования.
13. Наибольших успехов я добиваюсь, когда:
- а) работаю с людьми, которые мне симпатичны;
- б) у меня интересная работа;
- в) мои усилия хорошо вознаграждаются.
14. Я люблю, когда:
- а) другие люди меня ценят;
- б) испытываю удовлетворение от выполненной работы;
- в) приятно провожу время с друзьями.
15. Если бы обо мне решили написать в газете, мне бы хотелось, чтобы:
- а) рассказали о каком-либо интересном деле, связанном с учебной,

- работой, спортом и т.п., в котором мне довелось участвовать;
- б) написали о моей деятельности;
  - в) обязательно рассказали о коллективе, в котором я работаю.
16. Лучше всего я учусь, если преподаватель:
- а) имеет ко мне индивидуальный подход;
  - б) сумеет вызвать у меня интерес к предмету;
  - в) устраивает коллективные обсуждения изучаемых проблем.
17. Для меня нет ничего хуже, чем:
- а) оскорбление личного достоинства;
  - б) неудача при выполнении важного дела;
  - в) потеря друзей.
18. Больше всего я ценю:
- а) успех;
  - б) возможности хорошей совместной работы;
  - в) здоровый практичный ум и смекалку.
19. Я не люблю людей, которые:
- а) считают себя хуже других;
  - б) часто ссорятся и конфликтуют;
  - в) возражают против всего нового.
20. Приятно, когда:
- а) работаешь над важным для всех делом;
  - б) имеешь много друзей;
  - в) вызываешь восхищение и всем нравишься.
21. По-моему, в первую очередь руководитель должен быть:
- а) доступным;
  - б) авторитетным;
  - в) требовательным.
22. В свободное время я охотно прочитал бы книги:
- а) о том, как заводить друзей и поддерживать хорошие отношения с людьми;
  - б) о жизни знаменитых и интересных людей;
  - в) о последних достижениях науки и техники.
23. Если бы у меня были способности к музыке, я предпочел бы быть:
- а) дирижером;
  - б) композитором;
  - в) солистом.
24. Мне бы хотелось:
- а) придумать интересный конкурс;
  - б) победить в конкурсе;
  - в) организовать конкурс и руководить им.
25. Для меня важнее всего знать:
- а) что я хочу сделать;
  - б) как достичь цели;
  - в) как организовать людей для достижения цели.
26. Человек должен стремиться к тому, чтобы:
- а) другие были им довольны;
  - б) прежде всего выполнить свою задачу;
  - в) его не нужно было бы упрекать за выполненную работу.
27. Лучше всего я отдыхаю в свободное время:
- а) в общении с друзьями;
  - б) просматривая развлекательные фильмы;
  - в) занимаясь своим любимым делом.

### Обработка результатов

Каждой букве соответствует определенный тип направленности в соответствии с ключом ответов: «Я» — направленность на себя, «О» — направленность на общение, «Д» — направленность на дело. Рядом с выбранной буквой ответа поставьте соответствующую ей направленность. Подсчитайте количество полученных «Я», «О», «Д». Наибольшее количество баллов соответствует типу вашей направленности.

#### Таблица Ключ

№ «Я» «О» «Д» № «Я» «О» «Д»

1 А В Б 2 Б В А

3 А В Б 4 В Б А

5 Б А В 6 В А Б

7 В Б А 8 А Б В

9 В А Б 10 А В Б

11 Б А В 12 Б А В

13 В А Б 14 А Б В

15 Б В А 16 А В Б

17 А В Б 18 А Б В

19 А Б В 20 В Б А

21 Б А В 22 Б А В

23 В А Б 24 Б В А

25 А В Б 26 В А Б

27 Б А В

#### Интерпретация результатов

Направленность на себя (Я) — ориентация на прямое вознаграждение и удовлетворение безотносительно работы и сотрудников, агрессивность в достижении статуса, властность, склонность к соперничеству, раздражительность, тревожность, интровертированность.

Направленность на общение (О) — стремление при любых условиях поддерживать отношения с людьми, ориентация на совместную деятельность, но часто в ущерб выполнению конкретных заданий или оказанию искренней помощи людям, ориентация на социальное одобрение, зависимость от группы, потребность в привязанности и эмоциональных отношениях с людьми.

Направленность на дело (Д) — заинтересованность в решении деловых проблем, выполнение работы как можно лучше, ориентация на деловое сотрудничество, способность отстаивать в интересах дела собственное мнение, которое полезно для достижения общей цели.

Задание 3. Разделите листок на две части (трудно—легко). Вспомните и запишите в левой колонке — что вам трудно (какие именно трудности вы испытываете) в ситуации, когда вы объясняете что-то другому человеку. Вспомните и запишите в правой колонке — что вам легко (в чем это проявляется) в ситуации, когда вы обучаете, объясняете, разъясняете что-то другому человеку. Попробуйте обсудить это с людьми, которые вас знают. Насколько они согласны с тем, что вы отметили в списке?

### **Методика диагностики стратегий поведения в конфликтной ситуации Томаса** **Данная методика теста адаптирована Гришиной.**

Для описания типов поведения людей в конфликтах (точнее, в конфликте интересов) К. Томас считает применимой двухмерную модель регулирования конфликтов, основополагающими в которой являются кооперация, связанная с вниманием человека к интересам других людей, вовлеченных в ситуацию, и напористость, для которой характерен акцент на собственных интересах.

Выделяется пять способов регулирования конфликтов, обозначенные в соответствии с двумя основополагающими измерениями (кооперация и напористость):

1. Соревнование (конкуренция) — стремление добиться своих интересов в ущерб другому.
2. Приспособление — принесение в жертву собственных интересов ради другого.
3. Компромисс — соглашение на основе взаимных уступок; предложение варианта, снимающего возникшее противоречие.
4. Избегание — отсутствие стремления к кооперации и отсутствие тенденции к достижению собственных целей.
5. Сотрудничество — участники ситуации приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон.

В своем опроснике по выявлению типичных форм поведения К.Томас описывает каждый из пяти перечисленных возможных вариантов 12 суждениями о поведении индивида в конфликтной ситуации. В различных сочетаниях они сгруппированы в 30 пар, в каждой из которых респонденту предлагается выбрать то суждение, которое является наиболее типичным для характеристики его поведения.

Ответы на вопросы заносятся в бланк.

### Текст опросника

Инструкция: Перед вами ряд утверждений, которые помогут определить некоторые особенности вашего поведения. Здесь не может быть ответов «правильных» или «ошибочных». Люди различны, и каждый может высказать свое мнение.

Имеются два варианта, А и В, из которых вы должны выбрать один, в большей степени соответствующий вашим взглядам, вашему мнению о себе. В бланке для ответов поставьте отчетливый крестик соответственно одному из вариантов (А или В) для каждого утверждения. Отвечать надо как можно быстрее.

1.

А. Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

В. Чем обсуждать, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, с чем мы оба согласны.

2.

А. Я стараюсь найти компромиссное решение.

В. Я пытаюсь уладить дело с учетом всех интересов другого и моих собственных.

3.

А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

В. Я стараюсь успокоить другого и сохранить наши отношения.

4.

А. Я стараюсь найти компромиссное решение.

В. Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.

5.

А. Улаживая спорную ситуацию, я все время стараюсь найти поддержку у другого.

В. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

6.

А. Я пытаюсь избежать неприятностей для себя.

В. Я стараюсь добиться своего.

7.

А. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса, с тем чтобы со временем решить его окончательно.

В. Я считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться другого.

**8.**

А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

В. Я первым делом стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы.

**9.**

А. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.

В. Я прилагаю усилия, чтобы добиться своего.

**10.**

А. Я твердо стремлюсь достичь своего.

В. Я пытаюсь найти компромиссное решение.

**11.**

А. Первым делом я стараюсь ясно определить, в чем состоят все затронутые спорные вопросы.

В. Я стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения.

**12.**

А. Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.

В. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он тоже идет навстречу мне.

**13.**

А. Я предлагаю среднюю позицию.

В. Я настаиваю, чтобы было сделано по-моему.

**14.**

А. Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах.

В. Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.

**15.**

А. Я стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения.

В. Я стараюсь сделать так, чтобы избежать напряженности.

**16.**

А. Я стараюсь не задеть чувств другого.

В. Я пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.

**17.**

А. Обычно я настойчиво стараюсь добиться своего.

В. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

**18.**

А. Если это сделает другого счастливым, дам ему возможность настоять на своем.

В. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.

**19.**

А. Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые вопросы и интересы.

В. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.

**20.**

А. Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия.

В. Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для обеих сторон.

**21.**

А. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.

В. Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы и их совместному решению.

**22.**

А. Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей позицией и точкой зрения другого человека.

В. Я отстаиваю свои желания.

**23.**

А. Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.

В. Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

**24.**

А. Если позиция другого кажется мне очень важной, я постараюсь пойти навстречу его желаниям.

В. Я стараюсь убедить другого прийти к компромиссу.

**25.**

А. Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.

В. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.

**26.**

А. Я предлагаю среднюю позицию.

В. Я почти всегда озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.

**27.**

А. Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.

В. Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.

**28.**

А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

В. Улаживая ситуацию, я обычно стараюсь найти поддержку у другого.

**29.**

А. Я предлагаю среднюю позицию.

В. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.

**30.**

А. Я стараюсь не задеть чувств другого.

В. Я всегда занимаю такую позицию в спорном вопросе, чтобы мы совместно с другим человеком могли добиться успеха.

### **Ключ к опроснику**

1. Соперничество: 3А, 6В, 8А, 9В, 10А, 13В, 14В, 16В, 17А, 22В, 25А, 28А.

2. Сотрудничество: 2В, 5А, 8В, 11А, 14А, 19А, 20А, 21В, 23В, 26В, 28В, 30В.

3. Компромисс: 2А, 4А, 7В, 10В, 12В, 13А, 18В, 22А, 23А, 24В, 26А, 29А.

4. Избегание: 1А, 5В, 6А, 7А, 9А, 12А, 15В, 17В, 19В, 20В, 27А, 29В.

5. Приспособление: 1В, 3В, 4В, 11В, 15А, 16А, 18А, 21 А, 24А, 25В, 27В, 30А.

### **Обработка результатов**

В ключе каждый ответ А или В дает представление о количественном выражении: соперничества, сотрудничества, компромисса, избегания и приспособления. Если ответ совпадает с указанным в ключе, ему присваивается значение 1, если не совпадает, то присваивается значение 0. Количество баллов, набранных индивидом по каждой шкале, дает представление о выраженности у него тенденции к проявлению соответствующих форм поведения в конфликтных ситуациях. Для обработки результатов удобно использовать маску.

Тест Томаса (Kenneth Thomas) на поведение в конфликтной ситуации является одним из самых популярных среди подобных. Идея модели двухмерного урегулирования конфликтов была создана в соавторстве с Ральфом Килманном (Ralph Kilmann), из-за чего



методику также называют тестом Томаса-Килманна. Авторы считали, что люди должны не стремиться избежать конфликта любой ценой, а грамотно управлять ими. Выведенная авторами двухмерная модель урегулирования конфликтов состоит из двух измерений:

- Поведение личности, учитывающее интересы других людей
- Поведение личности, игнорирующее интересы и цели других людей и направленное на защиту собственных интересов

Таким образом, на основе различных комбинаций выраженности измерений выделяются 5 способов урегулирования конфликтов:

### **Соперничество**

Как правило соперничество выражается в активном навязывании предпочтительного для Вас исхода второй стороне конфликта. Иногда оно бывает оправданно, например, когда принятое решение приведёт к выгоде для всех окружающих, а не только одному или нескольким людям, или когда предложенное решение явно более конструктивное. Также соперничество часто используется при недостатке времени для уговаривания оппонента и оспаривания его доводов.

Соперничество стоит проявлять в опасных, экстремальных ситуациях когда времени на убеждение второй стороны нет и нерешённый вопрос может привести к опасным последствиям.

### **Приспособление**

Приспособление может проявляться в добровольном или вынужденном отказе от продолжения борьбы и сдача своих позиций полностью или частично. Например, это может произойти от:

- осознания своей неправоты
- значительной зависимости от оппонента
- незначительности проблемы
- желания сохранить хорошие отношения с оппонентом
- уже полученного урона и нежелания потерять ещё больше
- угрозы ещё более негативных последствий
- влияния третьей стороны, вмешавшейся в конфликт
- осознания отсутствия шансов на победу

Одним из примеров такого поведения в конфликте можно привести знакомое всем автомобилистам «правило трёх Д» — «Дай Дорогу Дураку».

### **Компромисс**

Часто оппоненты готовы частично пожертвовать своими интересами и завершить конфликт без перехода в состоянии полномасштабной войны, где останется только один, но с огромными потерями. Таким образом происходит готовность простить оппонента, отказаться от части первоначальных требований, частично признать правоту оппонента.

Компромисс крайне эффективен, когда обе стороны понимают, что обладают примерно равными возможностями, взаимоисключающими интересами. Или удовлетворяются частичным и, возможно, временным решением перед угрозой потерять всё.

В настоящее время компромисс — это наиболее часто используемое средство для завершения конфликтов.

### **Избегание**

Избегание можно также назвать уходом от решения проблемы, когда одна из сторон пытается выйти из конфликта при минимуме действий и ущерба. Обычно используется уже после неудачных попыток отстоять свою правоту. Конфликт в таком случае остаётся не разрешённым, но затухает на какое-то время или навсегда. Избегание может оказаться вполне правильной и нужной реакцией на затянувшийся сверх всякой меры конфликт.

Также стараться избегать продолжения конфликта можно при стремлении потянуть время, выработать новую стратегию поведения, отсутствия желания решать проблему вообще и

отдать решение на волю оппонента, а также просто при отсутствии или нехватке времени и сил продолжать начатое.

### **Сотрудничество**

Наиболее конструктивное и эффективное поведение в практически любом конфликте. К сожалению, работает только при обоюдном желании оппонентов и готовности рассматривать противоположную сторону не как врага, которого нужно уничтожить любыми способами, а как союзника для эффективного решения проблемы к выгоде обеих сторон.

Стратегия сотрудничества эффективна когда:

- все участвующие стороны понимают важность решения проблемы,
- зависят друг от друга
- не имеют предубеждений против друг друга

К. Томас полагал, что при избегании конфликта успеха не добьётся ни одна из участвующих сторон. При таком поведении, как компромисс, конкуренция, приспособление, проигрывают или обе стороны, так как уменьшают свои требования и идут на уступки, или только одна из сторон конфликта, а вторая выходит чистым победителем. И только в случае взаимного сотрудничества обе стороны выигрывают, получая всё требуемое и даже больше.

---

## Комплект заданий для самостоятельных работ

### *Самостоятельная работа №1*

#### **Тема 1.1 Проблема общения в психологии и профессиональной деятельности.**

1. Проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы.
2. Изучение понятия и сущности общения. Общение как основа человеческого бытия. Взаимосвязь общения и деятельности. Психологические, этические и социокультурные особенности процесса общения.
3. Общение и социальные отношения. Роли и ролевые ожидания в общении. Личность и общение.
4. Барьеры общения и их преодоление.

### *Самостоятельная работа №2*

#### **Тема 1.2 Психологические особенности процесса общения**

1. Работа с учебной, научной, научно-популярной литературой и конспектом лекций -
2. Процесс общения и его аспекты: коммуникативный, интерактивный, перцептивный. Структура, цели и функции общения. Классификация видов общения. Средства общения: вербальные и невербальные. Техники и приёмы общения.

### *Самостоятельная работа №3*

#### **Тема 2.1 Интерактивная сторона общения**

1. Выполнение задания по теории трансактного анализа Э. Бёрна
2. Получение опыта использования ролевых состояний в практике межличностного общения.

### *Самостоятельная работа №4*

#### **Тема 2.2 Перцептивная сторона общения**

1. Работа с учебной литературой.
2. Подготовка сообщений и презентаций по темам: Средства, используемые в процессе передачи информации. Языки общения: вербальный, невербальный. Коммуникативная тактика и стратегия. Коммуникативные барьеры. Речевая деятельность. Виды речевой деятельности. Понятие коммуникативной и языковой грамотности. Культура и техника речи в деловой сфере. Психология речевой коммуникации. Управление впечатлением партнёра по общению. Роль комплимента в общении. Техники ведения беседы. Техники активного слушания. Техники налаживания контакта. Невербальное общение. Основные группы невербальных средств общения: кинесика, такесика и проксемика. Позы, жесты, мимика. Классификация жестов.

### *Самостоятельная работа №5*

#### **Тема 3.1 Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении**

##### **1. Работа с учебной литературой и источниками.**

2. Изучить общие сведения о психологии личности. Виды психических явлений: психические процессы, психические состояния, психические свойства. Основы психологии личности: психологическая структура личности, темперамент, характер. Типология темперамента. Приемы саморегуляции поведения в межличностном общении. Психологические основы общения в профессиональной деятельности. Психологическая культура специалиста. Психологические приёмы общения с клиентами, коллегами и деловыми партнёрами.
3. Освоить техники стресс-менеджмента.
4. Предоставить личную антистрессовую программу.

### *Самостоятельная работа №6*

#### **Тема 3.2 Этика в деловом общении**

1. Работа с учебной литературой.

2. Подготовка сообщения по темам: Понятие этики общения. Общение и культура поведения. Понимание как ближайшая цель общения. Моральные ценности общения. «Золотое правило» этики как универсальная формула общения. Нравственные ценности общения в сфере профессионального взаимодействия. Толерантность как принцип культурного общения. Вежливость и формы её проявления.
3. Подготовка и анализ примеров - ситуаций из профессиональной практики для деловой игры «Уроки вежливости».

### ***Самостоятельная работа №7***

#### **Тема 3.3 Конфликты в деловом общении**

1. Работа с учебной литературой.

2. Понятие конфликта. Конфликты: виды, структура, стадии протекания. Предпосылка возникновения конфликта в процессе общения. Стратегия поведения в конфликтной ситуации. Конфликты в лично - эмоциональной сфере. Правила поведения в условиях конфликта. Управление конфликтом. Предупреждение конфликтов в профессиональном взаимодействии.

3. Выполнить творческого задания «Предупреждение конфликтов»

4. Провести самоанализ личных результатов психологической диагностики и выработать пути и стратегии оптимизации межличностного общения в ситуациях конфликта.

### III Промежуточная аттестация по дисциплине «Психология общения»

---

**Назначение дифференцированного зачета** – оценить уровень подготовки студентов по дисциплине «Психология общения» с целью установления их готовности к дальнейшему усвоению ОП специальности 40.02.01 Право и организация социального обеспечения.1.

**Содержание** определяется в соответствии с ФГОС СПО 40.02.01 Право и организация социального обеспечения. рабочей программой дисциплины «Психология общения».

#### **2. Принципы отбора содержания диф.зачета:**

Ориентация на требования к результатам освоения УД «Психология общения» представленным в соответствии с ФГОС СПО специальности 40.02.01 Право и организация социального обеспечения и рабочей программой «Психология общения».

#### **3. Структура**

3.1 Диф. зачет состоит из вопросов.

3.2 Вопросы диф. зачета дифференцируются по уровню сложности. Вопросы, составляющие необходимый и достаточный минимум усвоения знаний и умений в соответствии с требованиями ФГОС СПО, рабочей программы УД.

3.3 Задания предлагаются в традиционной форме (устный опрос) и написании реферата по выбранной теме.

#### **4. Система оценивания отдельных заданий (вопросов) в целом**

1.1 Итоговая оценка определяется как средний балл по всем вопросам.

Инструкция по сдаче диф. зачета:

- Допуск к зачету студент получает после сдачи всех тем, изученных в процессе учебы. Задолженности будут приниматься в виде конспектов лекций по пропущенным темам.
- Оценка на диф. зачете ставится с учётом работы студента в двух семестрах, а также – защиты реферата по выбранной теме.
- Выберите тему реферата из ниже предоставленного перечня тем. Тему выбирайте, исходя из личных или профессиональных предпочтений. Можете взять свой вариант интересующей вас темы в рамках курса «Психология общения».
- Реферат печатайте в вордовском документе. Объём листов определяется только раскрытием темы.
- В реферате укажите ФИО, группу, дату, тему, текст, список литературы.
- Будьте готовы к устному выступлению по теме реферата на зачёте.

1.2 Каждый теоретический вопрос в традиционной форме оценивается по пятибалльной шкале:

*«5» (отлично) – за глубокое и полное овладение содержанием учебного материала, в котором студент свободно и уверенно ориентируется; научно-понятийным аппаратом; за умение практически применять теоретические знания, качественно выполнять все виды лабораторных и практических работ, высказывать и обосновывать свои суждения. Оценка «5» (отлично) предполагает грамотное и логичное изложение ответа (в устной или письменной форме) на практико-ориентированные вопросы; обоснование собственного высказывания с точки зрения известных теоретических положений.*

*«4» (хорошо) – если студент полно освоил учебный материал, владеет научно-понятийным аппаратом, ориентируется в изученном материале, осознанно применяет*

*теоретические знания на практике, грамотно излагает ответ (в устной или письменной форме), но содержание и форма ответа имеют отдельные неточности.*

*«3» (удовлетворительно) – если студент обнаруживает знание и понимание основных положений учебного материала, но излагает его неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, в применении теоретических знаний при ответе на практико-ориентированные вопросы; не умеет доказательно обосновать собственные суждения.*

*«2» (неудовлетворительно) – если студент имеет разрозненные, бессистемные знания, допускает ошибки в определении базовых понятий, искажает их смысл; не может практически применять теоретические знания.*

### **Вопросы для подготовки к диф. зачету по дисциплине «Психология общения»**

1. Перечислите функции коммуникации в общении.
  2. Как соотносятся вербальные и невербальные средства общения?
  3. Что происходит с информацией в ходе общения?
  4. Какие виды психологических барьеров вы знаете?
  5. Перечислите функции психологических барьеров.
  6. Какие вы можете предложить пути преодоления социально-психологических барьеров?
  7. Назовите основные элементы вербального общения и охарактеризуйте их.
  8. В чем заключается роль обратной связи при передаче информации?
  9. Какие вы знаете виды вопросов?
  10. Чем отличается профессиональное умение слушать от непрофессионального умения слушать?
- 
11. Проблемы общения в психологии.
  12. Общение: наука и искусство.
  13. Моральные нормы и нравственность в общении.
  14. Роль общения в психологическом развитии личности человека.
  15. Роль и механизмы невербального общения.
  16. Речь как основное средство человеческого общения.
  17. Общение как коммуникация.
  18. Барьеры в общении и способы их преодоления.
  19. Механизмы восприятия человека человеком и способы их использования.
  20. Искусство управлять общением.
  21. Теория бесконфликтного общения Гордона.
  22. Теория общения Э. Берна: 3 эго-состояния человека.
  23. Психология успешного общения.
  24. Психологическая защита в общении.
  25. Манипуляции в общении.
  26. Установки коммуникативного поведения.
  27. Психологические механизмы регуляции деятельности.
  28. Экспрессия человека в общении.
  29. Конфликты: виды, функции, структура, динамика развития.
  30. Формы и методы урегулирования конфликтов.
  31. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях.
  32. Педагогические конфликты: причины, виды.
  33. Методы профилирования конфликтов.
  34. Этика и культура делового общения.

## Темы рефератов по дисциплине «Психология общения»

1. Понятие общения. Взаимосвязь общения и деятельности.
2. Каналы коммуникации.
3. Понятие коммуникативных барьеров.
4. Классификация видов общения.
5. Компонентная структура общения.
6. Уровневая структура общения.
7. Коммуникативная сторона общения.
8. Перцептивная сторона общения.
9. Интерактивная сторона общения.
10. Средства общения.
11. Функции общения.
12. Механизмы социальной перцепции.
13. Вербальные средства профессионального общения.
14. Невербальные средства профессионального общения.
15. Этапы и фазы профессионального общения
16. Эмоциональное воздействие в процессе профессионального общения.
17. Регуляция поведения партнера в процессе профессионального общения.
18. Понятие коммуникативного барьера в профессиональном общении.
19. Функции барьеров.
20. Виды психологических барьеров в процессе профессионального общения.
21. Способы преодоления психологических барьеров в процессе профессионального общения.
22. Модели профессионального общения в управленческой деятельности.
23. Формы профессионального общения в управленческой деятельности.
24. Виды управленческой деятельности.
25. Конфликт как тип трудных ситуаций. Структура конфликта.
26. Виды и причины конфликтов.
27. Динамика развития конфликтов.
28. Внутриличностные конфликты.
29. Способы управления конфликтами.
30. Переговоры - эффективный способ разрешения конфликтов.
31. Оптимальные стратегии поведения в конфликтных ситуациях.
32. Правила эффективного общения.
33. Особенности процесса восприятия. Первое впечатление.
34. Барьеры, стереотипы и индивидуальные особенности человека, препятствующие эффективному общению.
35. Установки, препятствующие эффективному общению.
36. Типы собеседников в зависимости от психологических особенностей личности и способы общения с ними.

37. Типы собеседников в зависимости от стиля мышления и способы общения с ними.
38. Психологические механизмы, способствующие восприятию человека человеком.
39. Технология подлинного общения Э.Берна. Особенности структурного анализа. Анализ трансакций, сценариев и игр.
40. Технология беспроблемного общения Т. Гордона.
41. Особенности педагогического общения.
42. Особенности проведения деловых совещаний.
43. Особенности публичного выступления.
44. Тактики и приемы манипулятивного общения.
45. Деловое общение, его виды. Структура деловой беседы.
46. Картирование как метод урегулирования конфликтов.
47. Четырёх - шаговый метод разрешения конфликтов.
48. Этика и культура профессионального общения юриста.
49. Роль этики и этикета в моей будущей профессии.
50. Значение культуры речи в профессиональной карьере.
51. Профессиональные деформации в деятельности юриста.
52. Основы современного стресс-менеджмента.
53. Техники психоэмоциональной саморегуляции.