Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Сибирский государственный индустриальный университет»

Университетский колледж

УТВЕРЖДАЮ
Директор института
информационных технологий и
автоматизированных систем
_____ А.В. Зимин
подпись
«____» _____ 20___ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Психология общения

09.02.06 «Сетевое и системное администрирование»
(направленность (профиль): «Сетевое и системное администрирование»)

Квалификация выпускника
Системный администратор

Форма обучения
Очная форма

Срок обучения: 3 года 10 месяцев

Год начала подготовки 2026

Новокузнецк
2026

СибГИУ
Подлинник электронного документа хранится в системе электронного согласования документов СибГИУ
ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭП
Сертификат: daba56d7b892efca3bf5c04ed0251c98b19b099c
Владелец: Директор ИИТиАС Зимин Алексей Валерьевич
Действителен: с 15 января 2025 г. по 10 апреля 2026 г.
Дата и время: 01-04-2026 10:01:48 ПРОВЕРИТЬ ПОДПИСЬ

1 Цели и задачи освоения учебной дисциплины

Целями учебной дисциплины являются:

– приобретение студентами теоретических знаний и практических умений в области психологии общения;
– формирование культуры общения;
– создание условий для формирования у обучающихся психологических и нравственных качеств необходимых в повседневной (в т.ч. профессиональной) деятельности и поведении современных граждан российского общества.

Задачами учебной дисциплины являются:

– ознакомить обучающихся с основными закономерностями, правилами и нормами делового и социального общения;
– способствовать формированию умений понимать и интерпретировать невербальные сигналы общения, конструктивно критиковать, активно и эмпатично слушать;
– обеспечить освоение техник и приёмов эффективного общения в социуме (в том числе в профессиональной деятельности);
– формировать коммуникативные и перцептивные способности для установления и поддержания эффективных межличностных и деловых контактов;
– обучение практическим приемам реализации основных форм делового общения (деловая переписка, беседа, публичное выступление и др.);
– обучение практическим приёмам бесконфликтного взаимодействия в деловом общении, конструктивного решения конфликтных ситуаций в социуме (в том числе в профессиональной деятельности);
– сформировать навыки соблюдения этических норм общения.

2 Место учебной дисциплины в структуре ООП по специальности

Учебная дисциплина относится к учебным дисциплинам социально-гуманитарного цикла ООП по специальности 09.02.06 «Сетевое и системное администрирование».

Учебная дисциплина базируется на предварительном усвоении обучающимися учебных дисциплин:

– Проектная деятельность 1;
– Литература;
– Обществознание;
– Основы безопасности и защиты Родины.

Учебная дисциплина дополняет умения и знания, получаемые по одновременно изучаемым и последующим учебным дисциплинам:

– Производственная практика;
– Проектная деятельность 2;

– Проектная деятельность 3;
– Проектная деятельность 4;
– Основы философии.

3 Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине

Процесс изучения учебной дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Общие компетенции

– ОК 01.: Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам

– ОК 02.: Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности

– ОК 03.: Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях

– ОК 04.: Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде

– ОК 05.: Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста

– ОК 06.: Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь, знать:

Код ОК, ПК	Уметь	Знать
ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 06.	учитывать индивидуальные особенности партнеров по общению при выстраивании диалога с ними; применять техники и приемы эффективного общения в социуме (в том числе в профессиональной деятельности); использовать приемы саморегуляции поведения в процессе меж-личностного общения; распознавать способы манипулирования и конструктивно противостоять ему;	функции, виды, структуру и уровни общения; виды социальных взаимодействий; виды и техники слушания партнера по общению; функции, виды, сложности интерпретации невербальной коммуникации; барьеры в общении;

	определять различные механизмы взаимопонимания в процессе общения и выстраивать конструктивное взаимодействие с учетом особенностей этих механизмов; устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета; эффективно работать в коллективе и команде, общаться с коллегами, руководством и клиентами; конструктивно решать различные проблемные и конфликтные ситуации в общении.	механизмы взаимопонимания в общении; ценности, принципы общения; этические нормы и правила делового общения; специфику делового общения; закономерности формирования и развития группы, команды, коллектива; формы делового общения; виды, типы, этапы развития конфликтов; стратегии и стили поведения в конфликте; способы регуляции деловых конфликтов.

4 Объем и содержание учебной дисциплины

Учебная деятельность обучающихся предусматривает учебные занятия (лекция, практическое занятие), самостоятельную работу, а также другие виды учебной деятельности, определенные учебным планом и календарным планом воспитательной работы.

Объем учебной дисциплины

Семестр / курс	***ИТОГО***	***4 семестр***
Форма промежуточной аттестации		*зачет*
Трудоёмкость, *академ. час.*	***42***	*42*
Лекции, *академ. час.*	***20***	*20*
в форме практической подготовки	***0***	*0*
Лабораторные	***0***	*0*

работы, *академ. час.*		
в форме практической подготовки	***0***	*0*
Практические занятия, *академ. час.*	***10***	*10*
в форме практической подготовки	***0***	*0*
Курсовая работа / проект, *академ. час.*	***0***	*0*
в форме практической подготовки	***0***	*0*
Консультации, *академ. час.*	***0***	*0*
в форме практической подготовки	***0***	*0*
Самостоятельная работа, *академ. час.*	***12***	*12*
в форме практической подготовки	***0***	*0*
Контроль, *академ. час.*	***0***	*0*
в форме практической подготовки	***0***	*0*

Содержание учебной дисциплины

Раздел 1 Основные закономерности психологии общения. (Основные понятия психологии общения. Роль общения в профессиональной деятельности человека. Коммуникативная сторона общения. Социально-перцептивная сторона общения. Интерактивная сторона общения.);

Тема 1.1 Общение как социальный феномен. (Введение в курс "Психологии общения". Предмет, разделы дисциплины, основные понятия и основные аспекты общения. Структура, характеристики, виды общения. Функции и стили общения. Роль общения в профессиональной деятельности человека. Критерии удовлетворенности общением. Возрастные особенности общения. Виды социальных взаимодействий. Потребность в общении. Учет индивидуальных особенностей партнеров по общению.);

Тема 1.2 Коммуникативная сторона общения. (Каналы коммуникации. Отличия вербальной и невербальной коммуникаций. Вербальная коммуникация: элементы, средства, формы, виды, характеристики, функции. Виды и техники слушания партнера по общению. Невербальная коммуникация: функции, каналы, типы невербальных сигналов. Проблема интерпретации невербального поведения. Коммуникативные барьеры. Виды барьеров, пути их преодоления. Техники и приемы эффективного общения в социуме (в том числе в профессиональной деятельности): эффективное слушание; позитивное восприятие; техника «Я-сообщений».);

Тема 1.3 Социально-перцептивная сторона общения. (Понятие социальной перцепции. Функции, особенности, виды, социальной перцепции. Механизмы взаимопонимания в процессе общения: эмпатия, аттракция (виды, факторы формирования, законы) каузальная атрибуция, идентификация, социальная рефлексия. Механизмы меж-личностного восприятия. Механизмы межгруппового восприятия. Трудности и дефекты межличностного общения. Приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. Манипулирование и приемы конструктивного противостояния ему. Правила самоконтроля эмоций.);

Тема 1.4 Интерактивная сторона общения. (Понятие интеракции. Теории межличностного взаимодействия. Значение, функции, структура, виды интеракции. Стратегии взаимодействия. Способы воздействия людей друг на друга. Культура, ценности, принципы общения. Механизмы взаимопонимания в процессе общения, выстраивание конструктивного взаимодействия с учетом особенностей этих механизмов. Позиции в общении. Концепция Эрика Берна: трансактный анализ.);

Раздел 2 Деловое общение. (Специфика делового общения. Взаимодействие в процессе делового общения. Понятие группы, команды. Виды и формы делового общения. Понятие имиджа. Основные стратегии самопрезентации. Особенности командообразования.);

Тема 2.1 Специфика делового общения. (Основные отличия делового общения от межличностного. Понятие профессионального общения. Этические нормы и правила делового общения. Аргументация в деловой коммуникации. Закономерности формирования и развития группы, коллектива, команды (понятие, стадии формирования). Понятие лидерства в коллективе (функции, типы лидеров; стили руководства). Лидерские качества. Типология командных ролей в коллективе. Организация эффективной работы в коллективе и команде. Эффективное общение с коллегами, руководством и т.д.);

Тема 2.2 Виды и формы делового общения. (Основные формы делового общения: беседа (виды, этапы проведения), деловое совещание (виды, типы, классификация, этапы проведения), публичное

выступление, пресс-конференция, переговоры, деловая переписка. Понятие имиджа в профессиональной сфере. Практические приемы реализации основных форм делового общения (деловая переписка, беседа, публичное выступление и др.) Подготовка резюме и самопрезентации в ситуации прохождения собеседования при трудоустройстве.);

Раздел 3 Конфликты, способы их предупреждения и разрешения. (Понятие конфликта, признаки, виды и типы. Влияние конфликта на жизнь человека. «Плюсы и минусы» конфликта. Возникновение и этапы протекания конфликта. Понятие конфликтогена. Стратегии и стили поведения в конфликте. Типы конфликтных личностей. Способы регулирования конфликтов. Алгоритм поведения в конфликтной ситуации. Компромисс - как наиболее распространённый способ решения конфликта.);

Тема 3.1 Основы психологии конфликта. (Понятие конфликта, признаки, виды и типы. Влияние конфликта на жизнь человека. «Плюсы и минусы» конфликта. Возникновение и этапы протекания конфликта. Понятие конфликтогена. Стратегии и стили поведения в конфликте. Типы конфликтных личностей. Способы регулирования конфликтов. Алгоритм поведения в конфликтной ситуации. Компромисс - как наиболее распространённый способ решения конфликта.);

Тема 3.2 Конфликты в деловом общении. (Причины конфликтов в деловом общении. Управление деловыми конфликтами. Карта конфликта. Способы регуляции деловых конфликтов. Кодекс поведения в конфликте. Переговоры как средство разрешения конфликтов. Параметры подлинно разрешенного конфликта. Практические приёмы бесконфликтного взаимодействия в деловом общении, поиск конструктивных решений различных конфликтных ситуаций.).

5 Перечень тем лекций

№ раздела / темы дисциплины	Темы лекций	Трудоемкость, *академ.час*	
		всего	**в форме практической подготовки**
Раздел 1.	Основные закономерности психологии общения.		
Тема 1.1.	Общение как социальный феномен.	2	
Тема 1.2.	Коммуникативная сторона общения.	2	
Тема 1.3.	Социально-перцептивная сторона общения.	2	
Тема 1.4.	Интерактивная сторона общения.	2	
Раздел 2.	Деловое общение.		
Тема 2.1.	Специфика делового	4	

	общения.		
Тема 2.2.	Виды и формы делового общения.	2	
Раздел 3.	Конфликты, способы их предупреждения и разрешения.		
Тема 3.1.	Основы психологии конфликта.	4	
Тема 3.2.	Конфликты в деловом общении.	2	
Итого:		**20**	**0**

6 Перечень тем практических занятий (семинаров)

№ раздела / темы дисциплины	**Темы практических занятий (семинаров)**	**Трудоемкость, *академ.час***	
		всего	**в форме практической подготовки**
Раздел 1.	Основные закономерности психологии общения.		
Тема 1.1.	Общение как социальный феномен.	1	
Тема 1.2.	Коммуникативная сторона общения.	1	
Тема 1.3.	Социально-перцептивная сторона общения.	1	
Тема 1.4.	Интерактивная сторона общения.	1	
Раздел 2.	Деловое общение.		
Тема 2.1.	Специфика делового общения.	1	
Тема 2.2.	Виды и формы делового общения.	1	
Раздел 3.	Конфликты, способы их предупреждения и разрешения.		
Тема 3.1.	Основы психологии конфликта.	2	
Тема 3.2.	Конфликты в деловом общении.	2	
Итого:		**10**	**0**

7 Перечень тем лабораторных работ

№ раздела / темы дисциплины	**Темы лабораторных работ**	**Трудоемкость, *академ.час***	
		всего	**в форме практической подготовки**
	Отсутствуют		
Итого:		**0**	**0**

8 Перечень тем курсовых работ (проектов)

№ раздела / темы дисциплины	Темы курсовых работ (проектов)	Трудоемкость, *академ.час*	
		всего	в форме практической подготовки
	Отсутствуют		
Итого:		**0**	**0**

9 Виды самостоятельной работы

№ раздела / темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость, *академ.час*	
		всего	в форме практической подготовки
Раздел 1.	1. Изучение лекционного материала; 2. Подготовка к практическому занятию; 3. Прохождение тестирования.	4	
Раздел 2.	1. Изучение лекционного материала; 2. Подготовка к практическому занятию; 3. Прохождение тестирования.	4	
Раздел 3.	1. Изучение лекционного материала; 2. Подготовка к практическому занятию; 3. Прохождение тестирования.	4	
Итого:		**12**	**0**

10 Матрица компетентностных задач по учебной дисциплине

Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Контролируемые компетенции	Оценочные средства
Раздел 1.	ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 06.	1. Наблюдение за работой на практическом занятии; 2. Ситуационные задачи; 3. Тестовые задания
Раздел 2.	ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 06.	1. Наблюдение за работой на практическом занятии; 2. Ситуационные задачи; 3. Тестовые задания

Раздел 3.	ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 06.	1. Наблюдение за работой на практическом занятии; 2. Ситуационные задачи; 3. Тестовые задания
Зачет.	ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 06.	1. Вопросы к зачету; 2. Задачи к зачету

11 Входной контроль

11.1 Цель входного контроля − определить начальный уровень подготовленности обучающихся и выстроить индивидуальную траекторию обучения. В условиях личностно-ориентированной образовательной среды результаты входного оценивания обучающегося используются как начальные значения в индивидуальном профиле академической успешности обучающегося.

11.2 Описание оценочных средств

Форма проведения входного контроля – тестирование.

Длительность тестирования – 20 минут.

Тестирование проводится в течение первых двух недель изучения учебной дисциплины в СУО СибГИУ.

Для проведения тестирования используются тестовые задания для входного контроля в количестве 20 вопросов (для ответа на 1 вопрос, как правило, выделяется 1 минута).

Шкала оценивания результатов тестирования

За каждый правильный ответ выставляется 1 балл. Оценка выставляется в зависимости от процента правильных ответов:

Оценка формируется в соответствии с критериями таблицы:

Процент результативности (правильных ответов)	Оценка
86 до 100	«отлично»
от 67до 85	«хорошо»
от 50 до 66	«удовлетворительно»
менее 50	«неудовлетворительно»

Основываясь на результатах тестирования, формируется индивидуальная траектория обучающегося (группы обучающихся), исходя из следующих соображений:

– 86 – 100 % – обучающийся готов к изучению учебной дисциплины без дополнительного повторения изученного ранее материала;

– 50 – 67 % – обучающийся в целом готов к изучению учебной дисциплины, требуется повторение отдельных вопросов(тем) изученного ранее материала, необходимого для успешного освоения учебной дисциплины;

– 49% и менее – обучающийся имеет слабую подготовку к изучению учебной дисциплины, необходимы корректирующие занятия и консультации.

Тестовые задания для входного контроля знаний обучающихся приведены в приложении.

12 Текущий контроль

12.1 Текущий контроль знаний используется для оперативного и регулярного управления учебной деятельностью (в том числе самостоятельной) обучающихся. Данный вид контроля стимулирует у обучающихся стремление к систематической самостоятельной работе по изучению учебной дисциплины и позволяет оценить степень освоения изученного материала.

Текущий контроль успеваемости осуществляется в течение семестра, в ходе повседневной учебной работы по индивидуальной инициативе педагогического работника, в том числе посредством использования СУО СибГИУ.

Формы проведения текущего контроля – наблюдение за работой на практическом занятии; ситуационные задачи; тестовые задания.

12.2 Описание оценочных средств

Шкалы оценивания (методики оценки)

12.2.1 Рекомендации по оцениванию решения ситуационных задач

Критерии оценки	Баллы
Умение анализировать ситуацию и находить оптимальное количество решений.	0,5
Умение работать с информацией, в том числе умение затребовать дополнительную информацию, необходимую для уточнения ситуации.	0,5
Умение моделировать решения в соответствии с заданием, представлять различные подходы к разработке планов действий, ориентированных на конечный результат.	0,5
Умение принять правильное решение на основе анализа ситуации.	0,5
Умение четкого и точного изложения собственной точки зрения в устной и письменной форме, убедительного отстаивания своей точки зрения.	0,5
Умение критического оценивания различных точек зрения, осуществление самоанализа, самоконтроля и самооценки.	0,5
Адекватность и соответствие ответов обучающегося современным тенденциям рынка, конструктивность.	0,5

Критерии оценки	Баллы
Креативность, нестандартность предлагаемых решений.	0,5
Количество альтернативных вариантов решения задачи (версионность мышления).	0,5
Наличие необходимых умений, их выраженность (в зависимости от требований).	0,5

Максимальное количество – 5 баллов соответствует оценке «отлично», 4 балла – «хорошо», 3 балла – «удовлетворительно», 2 балла – «неудовлетворительно».

12.2.2 Рекомендации по оцениванию результатов тестирования обучающихся

Тестирование проводится по изученным разделам (темам) учебной дисциплины для выявления уровня умений и знаний обучающегося, мотивирования обучающегося к активизации самостоятельной работы по усвоению учебного материала, выявления и устранения пробелов в знаниях, повышения дисциплины и организации учебной деятельности обучающегося.

Тестирование проводится в СУО СибГИУ в рамках часов, отведенных на самостоятельную работу обучающихся. Для тестирования используется не менее 20 вопросов из базы типовых тестовых заданий по изученным разделам (темам) учебной дисциплины. В случае выбора неправильного ответа обучающийся получает за данный вопрос 0 баллов; в случае правильного ответа – 1 балл; в заданиях на соответствие за каждый правильный ответ – 0,5 баллов.

Оценка формируется в соответствии с критериями таблицы:

Максимальный балл	Проходной балл	Оценка
20	не менее 18	отлично
17	не менее 14	хорошо
13	не менее 10	удовлетворительно
9	–	неудовлетворительно

12.2.3 Рекомендации по оцениванию в процессе наблюдения за работой на практическом занятии

Наблюдение за работой на практическом занятии – важнейший компонент контроля деятельности обучающихся и качества их обучения.

Критерии оценки в процессе наблюдения за работой на практическом занятии:

– самостоятельность выполнения задания и работы с методическими указаниями (учитывается работа в течение занятия, быстрота и способность нахождения в методических указаниях нужной информации);

– правильность выполнения работы (учитывается последовательность выполняемых действий, умение работать с инструментами и/или средствами вычислительной техники);

– рациональность использования времени, отведенного на задание (не одобряется затянутость выполнения работы с учетом индивидуальных особенностей обучающихся);

– активность обучающегося при выполнении практической работы (учитывается индивидуальная работа и работа в группе).

Критерии оценки по результатам наблюдения за работой на практическом занятии

Наименование параметра оценки	Максимальное количество баллов
Самостоятельно выполняет задания; умеет работать с методическими указаниями.	2,5
Указанные в методических указаниях действия выполняет в правильной последовательности; умеет работать с инструментами и/или средствами вычислительной техники.	1,25
Рационально использует время, отведенное на задание; проявляет активность при выполнении практической работы.	1,25
Итого	**5**

Максимальное количество – 5 баллов соответствует оценке «отлично», 4 балла – «хорошо», 3 балла – «удовлетворительно», 2 балла – «неудовлетворительно».

Задания и вопросы для текущего контроля знаний обучающихся по разделам (темам) учебной дисциплины приведены в приложении.

13 Промежуточная аттестация

13.1 Оценочные материалы для промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине предназначены для оценки степени достижения запланированных результатов обучения по завершению изучения учебной дисциплины в установленной учебным планом форме и позволяют определить качество усвоения изученного материала.

Итоговой формой контроля сформированности компетенций у обучающихся по учебной дисциплине является: зачет.

Оценочные материалы для промежуточной аттестации обучающихся включают: вопросы к зачету; задачи к зачету.

13.2 Оценивание обучающегося на зачете

Оценка	Требования к знаниям
зачтено	Оценка «зачтено» выставляется обучающемуся, если он твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе

Оценка	Требования к знаниям
	на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, обладает необходимыми умениями и приемами их выполнения, а также имеет достаточно полное представление о значимости знаний по учебной дисциплине.
не зачтено	Оценка «не зачтено» выставляется обучающемуся, который не знает значительной части программного материала, неуверенно отвечает, допускает серьезные ошибки, не имеет представлений по методике выполнения практической работы. Как правило, оценка «не зачтено» ставится обучающимся, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по данной учебной дисциплине.

Задания и вопросы для промежуточной аттестации обучающихся приведены в приложении.

14 Учебно-методическое и информационное обеспечение учебной дисциплины

а) основная литература:

1 Родыгина, Н. Ю. Этика деловых отношений : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Ю. Родыгина. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 431 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15587-7. – URL: https://urait.ru/bcode/513673 (дата обращения: 11.03.2026);

2 Этика и психология профессиональной деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / под общей редакцией Е. И. Рогова. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 509 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11054-8. – URL: https://urait.ru/bcode/517800 (дата обращения: 11.03.2026).

б) дополнительная литература:

1 Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. П. Панфилова, А. В. Долматов. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 488 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16686-6. – URL: https://urait.ru/bcode/531486 (дата обращения: 11.03.2026);

в) ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

1 Электронный каталог : сайт / Научно-техническая библиотека СибГИУ. – Новокузнецк, [199 –]. – URL: http://libr.sibsiu.ru. – URL: https://libr.sibsiu.ru;

2 Электронная библиотека // Научно-техническая библиотека СибГИУ : сайт. – Новокузнецк, [200 –]. – URL: http://library.sibsiu.ru/LibrELibraryFullText.asp. – Режим доступа: для

авторизир. пользователей. – URL: https://library.sibsiu.ru/LibrELibraryFullText.asp;

3 Консультант студента : электронно-библиотечная система / ООО «КОНСУЛЬТАНТ СТУДЕНТА». – Москва, [200 –]. – URL: http://www.studentlibrary.ru. – Режим доступа: для авторизир. пользователей;

4 ЛАНЬ : электронно-библиотечная система : [Единая профессиональная база знаний издательства Лань для СПО - Издательство Лань (СПО)] / ООО «Издательство ЛАНЬ». – Санкт-Петербург, [200 –]. – URL: http://e.lanbook.com. – Режим доступа: для авторизир. пользователей;

5 Образовательная платформа ЮРАЙТ / ООО «Электронное издательство ЮРАЙТ». – Москва, [200 –]. – URL: https://urait.ru. – Режим доступа: для авторизир. пользователей;

6 Университетская библиотека онлайн : электронно-библиотечная система / ООО «Директ-Медиа». – Москва, [200 –]. – URL: https://biblioclub.ru. – Режим доступа: для авторизир. пользователей;

7 НАУЧНАЯ ЭЛЕКТРОННАЯ БИБЛИОТЕКА eLIBRARY.RU : база данных / ООО «НЭБ». – Москва, [200 –]. – URL: http://elibrary.ru. – Режим доступа: по подписке;

8 Электронные периодические издания ИВИС : универсальная база данных / ООО «ИВИС». – Москва, [200 –]. – URL: http://eivis.ru. – Режим доступа: по подписке.

г) лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

– 7-Zip;
– Adobe Acrobat Reader;
– Astra Linux Special Edition;
– Kaspersky Endpoint Security;
– Microsoft Office;
– Microsoft Windows;
– OnlyOffice;
– Р7-Офис.

д) базы данных и информационно-справочные системы:

1 ГАРАНТ : справочно-правовая система / ООО «Правовой центр «Гарант». – Кемерово, [200 –]. – Режим доступа: компьютерная сеть Сиб. гос. индустр. ун-та.;

2 КонсультантПлюс : справочно-правовая система / ООО «Информационный центр АНВИК». – Новокузнецк, [199 –]. – Режим доступа: компьютерная сеть библиотеки Сиб. гос. индустр. ун-та.;

3 Техэксперт : информационно-справочная система / ООО «Группа компаний «Кодекс». – Кемерово, [200 –]. – Режим доступа: компьютерная сеть Сиб. гос. индустр. ун-та.

15 Материально-техническое обеспечение учебной дисциплины

Материально-техническое обеспечение учебной дисциплины включает учебные аудитории для проведения занятий всех видов, предусмотренных учебным планом, в том числе групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы, мастерские и лаборатории, оснащенные оборудованием, техническими средствами обучения и материалами, учитывающими требования международных стандартов, научно-техническую библиотеку СибГИУ.

Для проведения занятий лекционного типа (лекций) предусмотрена аудитория, оборудованная компьютерной техникой, экраном и мультимедийным проектором, учебной доской. Для проведения практических занятий предусмотрен кабинет «Социально-экономических дисциплин», оборудованный учебной доской и оснащенный компьютерной техникой, экраном, мультимедийным проектором, средствами аудиовизуализации и учебно-наглядными пособиями.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду.

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с требованиями ФГОС СПО по направлению подготовки (специальности) 09.02.06 «Сетевое и системное администрирование».

Составитель(и):

педагог-психолог Бойкова Анастасия Владимировна.

Рабочая программа дисциплины рассмотрена и утверждена на заседании Педагогического совета Университетского колледжа

Согласована:

Директор МБНОУ
«Гимназия №44»,
Канд. пед. наук, доцент Е.С. Щеголенкова

Приложение

Тестовые задания для входного контроля знаний обучающихся посредством использования СУО СибГИУ

Выберите один правильный ответ.

Вариант 1.

1. Самая важная и охраняемая человеком пространственная зона:
а) общественная
б) личная
в) социальная
г) интимная

2. Взаимодействие между собеседниками называется...
а) коммуникацией
б) перцепцией
в) интеракцией
г) рефлексией

3. Общение с помощью слов называется...
а) вербальным
б) межличностным
в) внутриличностным
г) невербальным

4. К числу конфликтогенов можно отнести...
а) приказы, угрозы, критику
б) навязывание своих ответов
в) снисходительный тон, хвастовство
г) все ответы верны

5. Что не способствует успеху делового общения?
а) проявлять искренность и доброжелательность
б) учитывать интересы собеседника
в) говорить только о себе
г) находить общее с собеседником

6. Инцидент - это...
а) накопившиеся противоречия, содержащие истинную причину конфликта
б) внешнее согласие с мнением группы при внутреннем несогласии
в) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта
г) отсутствие коммуникации

7. Стиль взаимодействия в конфликте, при котором субъекты конфликта ориентированы на определенные уступки, называется...

а) сотрудничество
б) приспособление
в) соперничество
г) компромисс
д) уклонение

8. Способ понимания человека через способность представить, как он воспринимается партнером по общению:

а) рефлексия
б) идентификация
в) эмпатия
г) стереотипизация

9. Укажите название позиции партнера по общению, состояние психики которого воспроизводит социальные оценки, опекающие и контролирующие процессы и действия с точки зрения их целесообразности для человека:

а) родителя
б) ребенка
в) взрослого
г) неучастия

10. Прием активного слушания, предполагающий воспроизведение мысли собеседника своими словами:

а) резюмирование
б) перефразирование
в) развитие идеи
г) все варианты верны

11. Феномен восприятия, связанный с влиянием информации о человеке, идущей последней:

а) «эффект новизны»
б) «эффект установки»
в) «эффект ореола»
г) все варианты верны

12. Расставленные руки и ноги, расстегнутый пиджак или жакет, означают:

а) открытую враждебность
б) открытость, доброжелательность
в) скрытую неприязнь
г) огорчение

13. Каузальной атрибуцией называется...
а) приписывание себе чужих достоинств
б) приписывание другим своих достоинств
в) придумывание вымышленных причин своего поведения
г) объяснение мотивов поведения других людей

14. Обращение к человеку по имени...
а) настораживает его
б) удовлетворяет его потребность в самоутверждении
в) вызывает у него внутренний протест
г) никак не влияет на отношение к собеседнику

15. Первое правило самоконтроля эмоций заключается в:
а) спокойной реакции на эмоциональные действия партнера
б) переводе темы разговора
в) отвлечении от ненужной информации
г) установка на рациональное восприятие соперника
д) попытке понять мотивы соперника

16. Ровен в поведении, не принимает скоропалительных решений, медленно переключается с одного вида деятельности на другой, малоактивен:
а) сангвиник
б) флегматик
в) холерик
г) меланхолик

17. Аргументы применяют с целью:
а) победы в споре
б) доказательств своего превосходства
в) уговоров партнера что-либо сделать
г) защиты своих взглядов и намерений

18. Восприятие, понимание и оценка людьми друг друга называется...
а) рефлексией
б) перцепцией
в) коммуникацией
г) интеракцией

19. Общение, направленное на получение какой-либо выгоды от человек, называется...
а) деловым
б) формально-ролевым

в) дружеским
г) манипулятивным

20. Что может привести к возникновению конфликтной ситуации?
а) не употребление конфликтогенов
б) проявление эмпатии к собеседнику
в) общение с собеседником снисходительным тоном
г) не использование конфликтогена на конфликтоген

Вариант 2.

1. Какая позиция соответствует эффективному деловому общению?
а) в процессе общения собеседник занят своими мыслями, переживаниями
б) в ходе общения собеседнику предоставляется возможность полностью изложить свою точку зрения на решаемую проблему
в) собеседник слышит только то, что хочет слышать
г) в процессе общения лучшим собеседником является тот, кто умеет хорошо говорить

2. Механизм восприятия человека через уподобление себя другому человеку, называется...
а) идентификация
б) рефлексия
в) стереотипизация
г) эмпатия

3. Столкновение между людьми в силу несовместимости их интересов, ценностей, личностных качеств, называется...
а) социально-бытовой конфликт
б) внутриличностный конфликт
в) политический конфликт
г) межличностный конфликт

4. Стиль взаимодействия в конфликте, целью которого является долгосрочное взаимовыгодное решение, предполагает равенство интересов, взаимоуважение, взаимопонимание, называется...
а) сотрудничество
б) приспособление
в) уклонение
г) соперничество
д) компромисс

5. Укажите название зоны общения, в которую допускаются лишь близкие, хорошо знакомые люди?

а) социальная

б) личная или персональная

в) интимная

г) публичная

6. Определите название позиции партнера по общению, состояние психики которого воспроизводит мысли и реакции, бывшие у индивида в раннем детстве

а) родителя

б) ребенка

в) взрослого

г) неучастия

7. Коммуникационная изоляция личности приводит…

а) к психическим деформациям

б) к самоактуализации

в) к социализации

8. К внутренним помехам слушания относится…

а) размышления на посторонние темы

б) недостаточно громкая речь собеседника

в) отвлекающая манера собеседника, его манеры

г) шум транспорта, заглядывание посторонних в кабинет

9. Столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций – это…

а) кооперация

б) консолидация

в) конфликт

г) дискуссия

10. Что не способствует успеху делового общения?

а) учитывать мнение собеседника

б) говорить только о себе

в) видеть положительное в собеседнике

г) проявлять искренность и доброжелательность

11. Второе правило самоконтроля эмоций заключается в...

а) установке на рациональное восприятие соперника

б) обмене содержанием эмоциональных переживаний в процессе спокойного общения

в) в переводе темы разговора

г) отвлечении от ненужной информации
д) спокойной реакции на эмоциональные действия соперника

12. Быстро сходится с людьми, жизнерадостен, легко переключается с одного вида деятельности на другой, но не любит однообразной работы:
а) сангвиник
б) флегматик
в) холерик
г) меланхолик

13. Обмен информацией, передача и прием знаний, сообщений, называется…
а) интеракцией
б) перцепцией
в) коммуникацией
г) рефлексией

14. Способ понимания человека путем отнесения его к известным социальным образцам, называется…
а) эмпатией
б) стереотипизацией
в) рефлексией
г) идентификацией

15. Общение двух и более людей называется…
а) межличностным
б) внутриличностным
в) вербальным
г) массовым

16. Взгляд партнера в процессе делового общения сверху вниз указывает на:
а) неуверенность
б) превосходство и гордость
в) скрытое наблюдение
г) сомнение

17. Конфликт, возникающий между преподавателем и обучающимся, называется…
а) межличностный конфликт
б) конфликт между личностью и группой
в) внутриличностный конфликт
г) межгрупповой

18. Стиль взаимодействия в конфликте, при котором отстаиваются только собственные интересы без учета интересов другой стороны, называется...

а) сотрудничество
б) приспособление
в) соперничество
г) уклонение
д) компромисс

19. Информация в общении передается…

а) с помощью знаковых систем
б) с помощью невербальных сигналов
в) с помощью паралингвистических средств
г) все варианты верны

20. Какая позиция соответствует эффективному деловому общению?

а) собеседник слышит только то, что хочет слышать
б) в процессе общения собеседник занят своими мыслями, переживаниями
в) в процессе общения лучшим собеседником является тот, кто умеет хорошо говорить
г) лучшим собеседником является тот, кто умеет хорошо слушать

Задания и ситуационные задачи для текущего контроля знаний обучающихся по разделам (темам) учебной дисциплины

1. Задания для практической работы

Раздел 1. Тема 1.1.

1.Определить уровень собственных коммуникативных способностей с использованием диагностических тестов и методик.
2.Отработать навыки учета индивидуальных особенностей партнеров по общению.

Раздел 1. Тема 1.2.

1.Практически отработать техники и приемы эффективного общения в социуме (в том числе в профессиональной деятельности): эффективное слушание; позитивное восприятие; техника «Я-сообщений».

Раздел 1. Тема 1.3.

1.Практически отработать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

2.Практически отработать приемы конструктивного противостояния манипулированию.

Раздел 1. Тема 1.4.

1.Познакомиться с понятием «Позиции в общении».

2.Разобрать на примерах концепцию транзактного анализа Эрика Берна, научиться определять позиции в общении.

Раздел 2. Тема 2.1.

1.Научиться организовывать эффективную работу в коллективе и команде.

2.Практически отработать навыки эффективного общения с коллегами, руководством и т.д.

Раздел 2. Тема 2.2.

1.Проанализировать составленные студентами варианты резюме и самопрезентаций.

2.Составить план подготовки к прохождению собеседования при устройстве на работу.

Раздел 3. Тема 3.1.

1.Определить свои особенности поведения в конфликте.

2.Проанализировать основные способы регулирования конфликтов.

Раздел 3. Тема 3.2.

1.Разработать алгоритм поведения в конфликтной ситуации.

2.Отработать на практике использование компромисса - как наиболее распространённого способа решения конфликта.

2 Решение ситуационных задач

Решение ситуационных задач проводится на практических занятиях с целью определения степени усвоения материалов лекций и практических занятий.

Раздел 1. Тема 1.1.
Общение как социальный феномен

1) Что говорят нам мимика и жесты? Выберите наиболее правильные, с вашей точки зрения, варианты для следующих утверждений.

1. Когда люди видят человека в первый раз, то они обращают внимание в первую очередь на... а) одежду; б) походку; в) внешность; г)

осанку; д) манеры; е) речь; ж) деятельность. Поясните свой выбор ответа.

2. Если собеседник, говоря с вами, отводит глаза, то вы делаете вывод о его... а) нечестности; б) неуверенности в себе; в) комплексе неполноценности; г) сосредоточенности; д) шизоидной акцентуации. Поясните свой выбор ответа.

3. Большинство используемых жестов и поз... а) передаются из поколения в поколение; б) заучены с детства от родителей; в) подсмотрены у других и заучены; г) заложены в человеке от природы; д) имеют национально-культурную специфику. Поясните свой выбор ответа.

2) Проанализируйте по приведенным примерам влияние на слушателя одновременно слов и жестов. Какие выводы можно сделать в описанных ситуациях? Как вы считаете, на какую информацию надо полагаться в случае явного расхождения вербальной и невербальной информации?

1. З. Фрейд, беседуя с пациенткой о том, как она счастлива в браке, заметил, что она бессознательно снимала с пальца и надевала обручальное кольцо.

2. Служащий рассказал начальнику о своем проекте реорганизации работы отдела. Начальник сидел очень прямо, плотно упираясь ногами в пол, не останавливая взгляда на служащем, но время от времени повторяя: "Так-так... да-да..." В середине беседы, отклонившись назад, оперев подбородок на ладонь так, что указательный палец вытянулся вдоль щеки, он задумчиво полистал проект со словами: "Да, все, о чем вы говорили, несомненно, очень интересно, я подумаю над вашими предложениями".

3. Вы просите у знакомого книгу. Он с готовностью соглашается дать вам ее и начинает искать на полках. Ищет, ищет... Казалось бы, все обыскал - книги нет как не было!

4. Политический деятель выступает с предвыборной программой. Потрясая указательным пальцем над головами слушателей, он говорит: "Я искренне стремлюсь к диалогу, стараюсь учитывать мнение всех слоев общества..." Делая плавные, округлые жесты обеими руками, он заверяет всех, что у него есть четкая, обдуманная программа.

Раздел 1. Тема 1.2.
Коммуникативная сторона общения

1) Объясните причину перечисленных социальных явлений. Как называется этот феномен в психологии?

1. Поздним вечером в среду ответственный работник Центробанка, выступая по телевидению, заявляет, что в ближайшее время не будет денежной реформы и тем более не будет обмена крупных купюр; в

четверг утром в магазинах все стремятся разменять крупные купюры, на почтах делаются крупные переводы в дальние города; в сберкассах делаются вклады этими купюрами.

2. Перед выборами оптовые рынки были атакуемы старушками, скупавшими крупными партиями соль, спички, мыло, консервы, полотенца, зубную пасту, стиральный порошок, школьные тетради.

3. Если где-то в транспорте или очереди вы слышите, что "с первого все подорожает", вы непременно сообщите об этом родным и близким и побегаете по магазинам.

4. Если вы однажды постриглись в модном парикмахерском салоне, и опытный мастер сказал вам, что вам не идут длинные волосы и рыжий цвет, то вы всегда будете избегать этого.

2) Ориентируясь на психологические особенности партнера, напишите максимальное количество рекомендаций по оптимизации межличностного взаимодействия в данной ситуации:

В коммунальной квартире проживает множество людей, среди которых пожилая женщина, отличающаяся такими чертами как раздражительность, сварливость, недовольство окружающими. Из-за ее вспыльчивости ежедневно возникают конфликты с соседями.

Раздел 1. Тема 1.3.
Социально-перцептивная сторона общения

1) Какими из перечисленных правил вы стали бы руководствоваться в общении и почему?

1. Основа отношения собеседника к нам закладывается в первые 15 секунд общения с ним.

2. Если вам сделали комплимент, его необходимо тут же вернуть, сделав его больше и цветистее.

3. Для того чтобы люди захотели с вами общаться, вы сами должны этого хотеть, и собеседники должны это видеть.

4. Говорите с другим человеком о себе, и он будет слушать вас часами.

5. Улыбка ничего не стоит, но много дает. Она обогащает тех, кто ее получает, не обедняя при этом тех, кто ею одаривает. Никто не богат настолько, чтобы обойтись без нее, и нет такого бедняка, который не стал бы от нее богаче. Она длится мгновение, а в памяти остается порой навсегда.

2) Какими из перечисленных правил вы стали бы руководствоваться в общении и почему?

1. В разговоре как можно реже нужно упоминать имя собеседника.

2. В разговоре надо стремиться как можно искреннее внушать собеседнику сознание его значительности.

3. Указывайте на ошибки других прямо, а не косвенно.

4. Главное в общении - побольше говорить, поменьше слушать и не допускать в разговоре пауз.

Раздел 1. Тема 1.4.
Интерактивная сторона общения

1) В транзактной концепции Э. Берна выделены позиции Ребенка, Родителя и Взрослого. Ниже перечислены характеристики поведения при принятии каждой из них. Определите, что в данном списке принадлежит Родителю, Взрослому и Ребенку: Раскованность, скептицизм, жизнерадостность, бедность фантазии, недооценка эмоциональной стороны жизни из-за рационального подхода к ней, авторитетный тон, импульсивность, контроль над своими действиями, покровительство, безапелляционность, богатая фантазия, пугливость, скованность, догматизм, сознание собственного превосходства и права "карать", неуверенность, любопытство, беспомощность, доверчивость, уверенность в своей правоте, расчет действий, трезвость в оценках, понимание относительности догм, несдержанность.

2) Определите феномен межличностного влияния (убеждение, психологическое заражение, внушение). Аргументируйте свой ответ.

- Дети в детском саду. Ясельная группа. Утро. Все дети слушают сказку, которую им читает воспитатель. Мама привела ребенка, который еще не адаптировался к детскому саду. Ребенок плачет в приемной. Мама уходит. Ребенка заводят в группу, он начинает рыдать еще сильнее. Один из детей увидел это и тоже заплакал. Затем заплакали еще двое. Через 10 минут плакала почти вся ясельная группа.

- Человек делится с приятелем проблемами со здоровьем и получает такой совет: "Срочно иди к врачу. Это может быть симптом очень страшной болезни. Ты не представляешь, что может случиться, если вовремя не выявить это заболевание...".

3) Определите феномен межличностного влияния (убеждение, психологическое заражение, внушение). Аргументируйте свой ответ.

Подчиненный обращается к начальнику: "Сергей Васильевич, я заинтересован в том, чтобы наша компания была одной из самых лучших на рынке, и думаю, Вы со мной согласитесь, что многое зависит от атмосферы внутри коллектива, от того, насколько согласованно мы все действуем и как относимся к своей работе. В последний месяц мы работаем без выходных, так как много заказов, и внутри коллектива чувствуется сильное напряжение, все работают без особого желания, участились конфликты, результативность от этого хуже. Мы просим Вас,

как нашего руководителя, дать нам два выходных дня, чтобы мы восстановили свои силы и после отдыха работали в несколько раз лучше". - "Хорошо, эти выходные все будут отдыхать".

Раздел 2. Тема 2.1.
Специфика делового общения

1) Решите ситуационную задачу. Аргументируйте свой ответ.

У вас создались натянутые отношения с коллегой. Допустим, что причины этого вам не совсем ясны, но Вы хотите нормализовать отношения, чтобы не страдала работа. Что бы Вы предприняли в первую очередь.

а. Открыто вызову коллегу на откровенный разговор, чтобы выяснить истинные причины натянутых взаимоотношений

б. Прежде всего попытаюсь разобраться в собственном поведении по отношению к нему.

в. Обращусь к коллеге со словами: "От наших натянутых отношений страдает дело, пора договориться, как работать дальше"

г. Обращусь к другим коллегам, которые в курсе наших взаимоотношений и могут быть посредниками в их нормализации.

2). Решите ситуационную задачу. Аргументируйте свой ответ.

Ваш подчиненный, зрелый и талантливый специалист творческого типа, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует в коллективе. Вместе с тем у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно. В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным. Как себя вести?

3). Решите ситуационную задачу. Аргументируйте свой ответ.

Ваш заместитель очень опытный специалист, он действительно знает работу как «свои пять пальцев», практически он незаменим, когда он рядом, вы уверены, что все будет хорошо. Однако вы знаете, что он бесчувственный человек и никакие «человеческие» проблемы его не интересуют. От этого в коллективе в последнее время стало тревожно, некоторые коллеги собираются подать заявления об уходе, так как он их обидел. Вы пытались в неформальной беседе с ним обсудить это, но он даже не понимает, о чем вы говорите, его интересует только выполнение работы. Как нужно воздействовать на своего заместителя, чтобы изменить его стиль взаимодействия с персоналом? Что вы предпримете?

4) Решите ситуационную задачу. Аргументируйте свой ответ.

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

Раздел 2. Тема 2.2.
Виды и формы делового общения

1). Перечислите ошибки молодого человека при подготовке к прохождению собеседования при устройстве на работу:

Иван планирует устроится на работу менеджером по продажам. Договорился по телефону с секретарем организации о времени прохождения собеседования. Приехал на собеседование с опозданием на 10 минут, так как попал в дорожную «пробку». Одел Иван удобную для себя спортивную одежду, чему был очень рад, так как пришлось бежать с остановки. Запыхавшись забежал в кабинет к руководителю: - «Здрасьте, я на собеседование. Опоздал немного. Что хотите у меня узнать?».

2) Определите, какой план подготовки к собеседованию наиболее эффективный и объясните почему? Что бы вы еще добавили в план?

1 план.

- узнать, как зовут руководителя
- распечатать ранее отправленное резюме, чтобы его зачитать при собеседовании
- прийти вовремя, без опоздания

2 план.

- узнать всю возможную информацию в интернете, на сайте, у знакомых и т.д. об организации, наличии корпоративной этики, имени/отчестве руководителя и секретаря (помощника)
- подготовить самопрезентацию для собеседования, прорепетировать ее текст дома перед зеркалом
- продумать вариант одежды с учетом корпоративной этики данной организации
- приехать на собеседование на 15 минут ранее назначенного срока

Раздел 3. Тема 3.1.
Основы психологии конфликта

1) Решите ситуационную задачу. Аргументируйте свой ответ.

Вы приняли на работу молодого специалиста (только что окончившего колледж), который превосходно справляется с работой. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими членами команды. Вы каждый день получаете такого рода сигналы. Назревает конфликтная ситуация. Какие замечания и каким образом необходимо сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль общения в коллективе?

2) Решите ситуационную задачу. Аргументируйте свой ответ.

Подчиненный игнорирует советы и указания руководителя, делает по-своему, не обращая внимания на замечания. Назревает конфликтная ситуация. Какие меры воздействия могут быть предприняты руководителем?

Раздел 3. Тема 3.2. Конфликты в деловом общении

1) Решите ситуационную задачу. Аргументируйте свой ответ.

Между двумя сотрудниками возник конфликт, который мешает успешно работать. Каждый из них в отдельности обращается к непосредственному начальнику с просьбой разобраться и поддержать его позицию. Как наиболее эффективно разрешить данную ситуацию? Можно ли применить метод компромисса в данной ситуации?

2) Решите ситуационную задачу. Аргументируйте свой ответ.

Вы критикуете одну свою подчиненную, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз свертывать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний — она расплакалась. Как довести до нее свои соображения?

3) Решите ситуационную задачу. Аргументируйте свой ответ.

Во время деловой встречи с вами, ваш сотрудник «вышел из себя», не принимая ваших замечаний по поводу. Вы не можете позволить подчиненному так себя вести, ведь он подрывает ваш авторитет. Что вы предпримете?

3.Тестовые задания для текущего контроля знаний студентов по разделам программы посредством использования СУО СибГИУ

Тестирование проводится для определения степени усвоения материалов лекций, практических занятий в рамках часов, отведенных

на самостоятельную работу обучающихся, посредством использования СУО СибГИУ

Перечень заданий для тестирования:

1 раздел. Основные закономерности психологии общения

1. Общение рассматривается тремя научными дисциплинами:

философия, социология, психология. Поясните, какого взгляда на такой процесс как «общение» придерживаются ученые социологического направления.

а) Общение воспринимается как способ осуществления внутренней эволюции социальной структуры общества, группы при диалектическом взаимодействии личности и общества.

б) Общение воспринимается как социально обусловленный процесс обмена мыслями и чувствами между людьми в различных сферах их познавательно-трудовой и творческой деятельности, реализуемый главным образом с помощью вербальных средств коммуникации.

в) Общение определяется как специфическая форма деятельности и как самостоятельный процесс взаимодействия, необходимый для реализации других видов деятельности личности. Потребность в общении является важным фактором самоформирования личности.

2. Какой вывод можно сделать из следующего примера.

В 30-е годы прошлого века в двух клиниках США был проведен эксперимент. Находящиеся в них дети лечились от серьезных заболеваний, плохо поддающихся излечению. Условия в обеих клиниках были идентичными, кроме одного: одна клиника запрещала посещения родственников в страхе перед инфекциями, второе учреждение допускало родителей в определенное время, чтобы они могли поговорить и поиграть с ребенком в специально отведенном для этого помещении. Наблюдения велись несколько месяцев, после чего были получены следующие результаты: коэффициент смертности в первом медучреждении был около ⅓, хотя врачи прилагали все возможные усилия. Вторая клиника могла похвастаться тем, что на протяжении всего эксперимента ни один пациент не умер.

а) Детям необходимо для выздоровления общаться с родителями.

б) В больницах был разный уровень квалификации врачей. В той больнице где была большая смертность детей у врачей очень низкий уровень квалификации.

в) Потребность в общении является одной из базовых потребностей человека.

3. Что входит в структуру общения? Какие три стороны общения можно выделить? Выберите из предложенного списка.

а) коммуникативная

б) информативная

в) эмоциональная

г) интерактивная

д) содержательная

е) перцептивная.

4. Что такое профессиональное общение?

а) Профессиональное общение протекает только в условиях работы, например, на заводе между работниками завода.

б) Профессиональное общение подразумевает под собой общение между руководителем и подчиненным.

в) Профессиональное общение — это разновидность взаимодействия между людьми, которое осуществляется на основе определенного вида деятельности и нацеливается на достижение конкретного результата.

5. Как называется тип общения:

- при котором используют привычные маски (вежливость, строгость и пр.) Используется набор выражений лица, жестов, стандартных фраз, позволяющих скрыть истинные эмоции, отношение к собеседнику. При этом стремление понять собеседника отсутствует:

а) Примитивное общение

б) Формальное общение, или «Контакт масок»

в) Формально - ролевое общение

г) Манипулятивное общение

д) Деловое общение

6. Как называется тип общения:

-когда учитывают особенности личности, характера, возраста, настроения собеседника, но интересы дела - прежде всего:

а) Примитивное общение

б) Формальное общение, или «Контакт масок»

в) Формально - ролевое общение

г) Манипулятивное общение

д) Деловое общение

7. Как называется тип общения:

- когда общение, направленно на извлечение выгоды от собеседника, используя разные приемы (лесть, запугивание, обман, демонстрация доброты, шантаж и т.д.) в зависимости от особенностей личности собеседника:

а) Примитивное общение

б) Формальное общение, или «Контакт масок»
в) Формально - ролевое общение
г) Манипулятивное общение
д) Деловое общение

8. Как называется стиль общения, при котором руководитель все решения принимает единолично, отдает приказы, делает указания. Он всегда точно определяет «границы компетентности» каждого, то есть жестко определяет ранг партнеров и подчиненных:
а) Авторитарный
б) Демократический
в) Либеральный

9. Вставьте пропущенные слова в следующее утверждение.
Дистанция, позволяющая людям находиться друг от друга на расстоянии вытянутой руки, называется ... ; дистанция, которая устанавливается между людьми на собраниях и в аудиториях, - ... зона.
а) Интимная зона;
б) публичная;
в) социальная;
г) личная.

10. Что говорят нам мимика и жесты? Выберите наиболее правильный, с вашей точки зрения, вариант для следующего утверждения: Вы считаете, что мимика и жесты это - ...
а) спонтанное выражение душевного состояния человека в данный конкретный момент;
б) дополнение к речи;
в) предательское проявления нашего самосознания;
г) отпечаток культуры и происхождения, который трудно скрыть.

11.Что говорят нам мимика и жесты? Выберите наиболее правильный, с вашей точки зрения, вариант для следующего утверждения. У женщин по сравнению с мужчинами язык мимики и жестов...
а) более выразителен;
б) менее выразителен;
в) более сложен;
г) более многозначен;
д) более индивидуален.

12. Что говорят нам мимика и жесты? Выберите наиболее правильный, с вашей точки зрения, вариант для следующего утверждения. Какая часть тела "выразительнее" всего:
а) ноги;

б) руки;
в) пальцы;
г) плечи;
д) кисти рук;
е) ступни.

13. Что говорят нам мимика и жесты? Выберите наиболее правильные, с вашей точки зрения, варианты для следующего утверждения. Какая часть человеческого лица наиболее "информативна":
а) лоб;
б) глаза;
в) губы;
г) брови;
д) нос;
е) уголки рта.

14. Что говорят нам мимика и жесты? Выберите наиболее правильный, с вашей точки зрения, вариант для следующего утверждения. Когда люди видят человека в первый раз, то они обращают внимание в первую очередь на...
а) одежду;
б) походку;
в) внешность;
г) осанку;
д) манеры;
е) речь;
ж) деятельность.

15. Чем, по вашему мнению, отличается профессиональное общение от личностного общения? (открытый тип вопроса).

16. Опишите особенности общения вашей возрастной категории (открытый тип вопроса).

17. В чем, по вашему мнению основное отличие вербального общения от невербального? Выберите наиболее подходящие ответы.
а) Вербальное общение более информативно, чем невербальное.
б) В основе вербального общения лежит речь (слова), а в основе невербального- мимика, жесты и т.д.
в) Через вербальную коммуникацию передается смысл, суть информации, через невербальную — отношение к предмету общения, собеседнику.
г) Вербальное общение имеет большее значение для делового общения, чем невербальное.

18. Какая страна является самым ярким примером наличия культуры с низким уровнем контекста?

а) Россия

б) Великобритания

в) Соединенные Штаты Америки

г) Япония

19. Какие типы невербальной коммуникации вы знаете? Выберите из перечисленного списка.

а) Движения и позы тела

б) Выражения лица

в) Зрительный контакт

г) Жесты

д) Слова

е) Личное пространство

ж) Дублирование

з) Прикосновения

и) Противоречие

к) Голос

20. Что такое коммуникативные барьеры?

а) Это все те факторы, которые препятствуют эффективности коммуникации.

б) Наличие дискомфорта в общении

в) Наличие разных целей общения

г) Передача заведомо ложной информации в общении

21. Как называется коммуникативный барьер, возникающий изза того, что субъекты коммуникации относятся к разным социальным группам. Например, начальник и подчиненный.

а) Психологические

б) Социальные

в) Культурные

22. К какому виду психологического влияния относится:

- сознательное аргументированное воздействие на другого человека (или группу людей) с целью изменения их суждения, намерения или решения. При этом инициатор четко определяет цель убеждения и направляет его на адресата:

а) Убеждение

б) Внушение

в) Заражение

г) Пробуждение импульса к подражанию

д) Просьба

е) Принуждение
ж) Деструктивная критика
з) Манипуляция

23. К какому виду психологического влияния относится:
- способность вызывать стремление быть похожим на себя. Данная способность может проявляться неосознанно и использоваться с определенной целью (произвольно):
а) Убеждение
б) Внушение
в) Заражение
г) Пробуждение импульса к подражанию
д) Просьба
е) Принуждение
ж) Деструктивная критика
з) Манипуляция

24. К какому виду психологического влияния относится: - угроза применения контролирующих (провоцирующих) возможностей, чтобы добиться от адресата требуемого поведения. При этом контролирующие возможности – это полномочия в лишении адресата каких-либо благ или изменение условий его жизни и работы и пр.:
а) Убеждение
б) Внушение
в) Заражение
г) Пробуждение импульса к подражанию
д) Просьба
е) Принуждение
ж) Деструктивная критика
з) Манипуляция

25. Одним из видов психологического противостояния влиянию является уклонение. Поясните, в чем именно оно заключается.
а) Сопротивление попыткам адресата внушить или передать ему определенное состояние, отношение, намерение или способ действий.
б) Создание чего-либо нового, отличающегося от образца, примера или моды либо преодолевающего их влияние.
в) Стремление избегать любых форм взаимодействия с инициатором воздействия, в том числе случайных личных встреч и столкновений.
г) Применение речевых формул и интонационных средств, позволяющих сохранить присутствие духа и выиграть время для обдумывания дальнейших шагов в ситуации деструктивной критики, манипуляции или принуждения.

26. К какому методу активного слушания относится следующее поведение собеседника:

- во время беседы собеседник в основном молчит, внимательно смотрит на говорящего, кивает головой, иногда вставляет междометия «угу», «надо же», «да»:

а) пауза
б) уточнение
в) парафраз
г) эхо-высказывание
д) отражение чувств

27. К какому методу активного слушания относится следующее поведение собеседника:

- во время беседы собеседник пересказывает услышанное в кратком виде и позволяет говорящему подтвердить сделанные выводы:

а) пауза
б) уточнение
в) парафраз
г) эхо-высказывание
д) отражение чувств

28. Выберите пять формулировок из предложенных вариантов, входящих в наиболее полную и правильную схему «Я – сообщения»:

а) «Когда…» (описывается безоценочно фактическая сторона события, т.е. то, что происходило, как можно точнее и конкретнее).

б) «Я почувствовал (а)…» или «Мне понравилось/не понравилось» (сообщается, какая эмоция, чувства были испытаны).

в) «Потому что….» (поясняется, в связи с чем возникло данное чувство, какое значение имеет данное событие для говорящего).

г) «Если ты…» (сообщается нежелательное действие или поступок собеседника).

д) «Я хочу….» (предлагается желаемый вариант развития ситуации).

е) «Тебе необходимо…» (сообщается, что именно и как надо сделать).

ж) «Я надеюсь….» (или констатируется позитивный исход развития ситуации, или обсуждается возможность достижения договоренности о развитии ситуации).

з) «Для тебя важно…» (сообщается, что именно для человека важно в настоящий момент).

и) «Иначе…» (проговариваются либо санкции в случае отрицательного развития ситуации, либо предупреждение о нежелательном изменении отношений).

29. Какую технику слушания партнера по общению вы чаще всего используете и почему? (открытый тип вопроса).

30. Приведите пример любой конфликтной ситуации из жизни и простройте схему вашего «Я – сообщения» в соответствии с озвученной конфликтной ситуацией (открытый тип вопроса).

31. Какие механизмы социальной перцепции вы знаете?
а) эмпатия
б) понимание
в)аттаракция
г)каузальная атрибуция
д)внушение
е) обольщение
ж) восприятие
з) идентификация
и) социальная рефлексия.

32. Как называется механизм социальной перцепции, когда происходит постижение эмоционального состояния другого человека, понимание его эмоций, чувств, переживаний?
а) эмпатия
б) понимание
в)аттаракция
г)каузальная атрибуция
д)внушение
е) обольщение
ж) восприятие
з) идентификация
и) социальная рефлексия.

33. Определите какой механизм межличностного восприятия сработал в следующей ситуации:
- Директор школы должен представить нового преподавателя по физике, который опаздывает уже на 10 минут. Коллектив состоит в основном из людей консервативного типа, которые обращаются друг к другу по имени-отчеству и одеваются в строгие костюмы, и тут врывается опоздавший преподаватель в джинсах и обычной рубашке. Директор наконец-то представляет коллективу нового сотрудника, сообщает о его высоком уровне квалификации, прекрасных человеческих качествах (добрый, порядочный, любит детей, инициативный и т.д.). Но коллектив отнесся к новому сотруднику «прохладно» и такое отношение к нему сохранялось еще долгое время, только спустя год коллектив принял в свои ряды учителя физики и

оценил его как профессионала и просто «хорошего» человека. Почему изначально новый сотрудник не был принят коллективом?

а) Эффект ореола
б) Эффект первичности и новизны
в) Стереотипизация
г) Ошибка превосходства
д) Ошибка привлекательности

34. Определите какой механизм межличностного восприятия сработал в следующей ситуации:

- плохо учащийся школьник вдруг получает отличную оценку, это вызовет огромное удивление у педагогического коллектива и многочисленные разговоры.

а) Эффект ореола
б) Эффект первичности и новизны
в) Стереотипизация
г) Ошибка превосходства
д) Ошибка привлекательности

35. Определите какой механизм межличностного восприятия сработал в следующей ситуации:

- Молодым людям предлагалось оценить очерк, написанный женщиной, портрет которой прилагался (в одной группе испытуемым предлагался портрет женщины с привлекательной внешностью, в другой — портрет дурнушки). Они оценивали очерк более высоко, когда считали, что его написала красивая женщина.

а) Эффект ореола
б) Эффект первичности и новизны
в) Стереотипизация
г) Ошибка превосходства
д) Ошибка привлекательности

36.Определите какой механизм межличностного восприятия сработал в следующей ситуации:

Люди с большей вероятностью откроют счет в известном банке, даже если там предлагают менее выгодные условия, чем в не таком раскрученном банке.

а) Эффект ореола
б) Эффект первичности и новизны
в) Стереотипизация
г) Ошибка превосходства
д) Ошибка привлекательности

37. Какой механизм межличностного восприятия срабатывает в следующей ситуации: человек слабый и болезненный, мечтает стать

сильным и здоровым, то, встретив пышущего здоровьем человека, он переоценит его и по всем остальным параметрам — в его глазах он будет еще и умен, и красив, и добр.

а) Эффект ореола
б) Эффект первичности и новизны
в) Стереотипизация
г) Ошибка превосходства
д) Ошибка привлекательности
е) Фактор отношения к нам

38. Какой механизм межличностного восприятия срабатывает в следующем эксперименте: Американские психологи Р. Низбет и Т. Вильсон проводили следующий эксперимент. Студенты в течение получаса общались с новым преподавателем, который с одними испытуемыми вел себя доб-рожелательно, с другими — отстранение, подчеркивая социальную дистанцию. После этого студентов просили дать оценку ряду харак-теристик преподавателя. Результаты оказались достаточно убеди-тельными. Оценки студентов, с которыми преподаватель вел себя доброжелательно, оказались значительно выше, чем оценки его же, но в роли «отстраненного».

а) Эффект ореола
б) Эффект первичности и новизны
в) Стереотипизация
г) Ошибка превосходства
д) Ошибка привлекательности
е) Фактор отношения к нам
ж) Каузальная атрибуция
з) Установка

39. Какой тип манипулятивной системы демонстрирует манипулятор, который прикидывается беспомощным и вялым, преднамеренно демонстрирует свою слабость, неумение справиться с проблемой, бьет на вашу жалость.

а) Активный
б) Пассивный
в) Соревнующийся
г) Безразличный

40. Выберите 4 рекомендации из 12 предложенных американским психологом Дейлом Карнеги, которые наиболее точно и однозначно относятся к манипуляции в отношении собеседника:

а. Проявляйте искренний интерес к другим людям.
б. Пусть ваш собеседник почувствует, что идея принадлежит ему.
в. Если вы ошиблись, признайтесь в этом.
г. Улыбайтесь.

д. Помните, что для человека звук его имени является самым важным звуком человеческой речи.

е. Проявляйте сочувствие к мыслям и желаниям других.

ж. Будьте хорошим слушателем. Поощряйте других рассказывать вам о себе.

з. Взывайте к благородным побуждениям.

и. Бросайте вызов.

к. Ведите разговор в круге интересов вашего собеседника.

л. Давайте людям почувствовать их значительность.

м. Делайте так, чтобы людям было приятно выполнять то, что вы хотите.

41. Какими из перечисленных правил вы стали бы руководствоваться в общении?

а. Основа отношения собеседника к нам закладывается в первые 10-15 секунд общения с ним.

б. Если вам сделали комплимент, его необходимо тут же вернуть, сделав его больше и цветистее.

в. Для того чтобы люди захотели с вами общаться, вы сами должны этого хотеть, и собеседники должны это видеть.

г. Говорите с другим человеком о себе, и он будет слушать вас часами.

д. Улыбка ничего не стоит, но много дает. Она обогащает тех, кто ее получает, не обедняя при этом тех, кто ею одаривает. Никто не богат настолько, чтобы обойтись без нее, и нет такого бедняка, который не стал бы от нее богаче. Она длится мгновение, а в памяти остается порой навсегда.

е. В разговоре как можно реже нужно упоминать имя собеседника.

ж. В разговоре надо стремиться как можно искреннее внушать собеседнику сознание его значительности.

з. Указывайте на ошибки других прямо, а не косвенно.

и. Главное в общении - побольше говорить, поменьше слушать и не допускать в разговоре пауз.

42. Как называется взаимодействие между общающимися индивидами, т.е. обмен не только знаниями, идеями, но и действиями, а также организация непосредственной совместной деятельности людей.

а) Перфекция

б) Интеракция

в) Вербалика

г) Невербалика

д) Общение

43. Существует несколько теорий, объясняющих межличностное взаимодействие. Наиболее известные из них: теория управления

впечатлениями, психоаналитическая теория, теория обмена, символический интеракционизм. Назовите автора «теории обмена».

а) Джордж Хоуманс
б) Джордж Герберт Мид, Герберт Блумер
в) Эрвин Гофман
г) Зигмунд Фрейд

44. Условно интерактивную коммуникацию разделяют на 2 вида. Как называется вид интерактивной коммуникации, который представляет собой совместную деятельность людей, в результате которой все действия синхронизированы и скооперированы?

Участники действуют как одна команда, каждый вносит свой вклад в общее дело. Как говорится, общаются на одной волне.

а) Кооперация
б) Конкуренция

45. Эталоны должного, которые реализуются в процессе общения и определяют его нравственную сторону называются ….

а) Функции общения
б) Эталоны общения
в) Правила общения
г) Нормы общения

46. Как в деловом этике называется принцип, который гласит «делайте все вовремя»?

а) Любезность, доброжелательность и приветливость
б) Конфиденциальность
в) Пунктуальность
г) Внимание к окружающим
д) Внешний облик
е) Грамотность

47. Существует различные виды дистанции, которые представляют собой некоторую зону, окружающую участника общения. Как называется зона, состоящая из 15-45 см.?

а) Интимная
б) публичная
в) социальная
г) личная

48. Существует различные виды дистанции, которые представляют собой некоторую зону, окружающую участника общения. Как называется зона, состоящая из 120-400 см.?

а) Интимная
б) публичная

в) социальная
г) личная

49. Ниже приведен пример трансакции. С каких позиций действуют их участники, каков характер трансакции.

- Иванов: Что стало с молодежью?! Она совсем распустилась! Петров: Да, в их годы мы были поскромнее.

а) родитель – ребенок
б) родитель – родитель
в) взрослый – родитель
г) ребенок - взрослый

50. Ниже приведен пример трансакции. С каких позиций действуют их участники, каков характер трансакции.

- Преподаватель: Каким это образом у вас здесь получилось трехзначное число? Студент: Ах, да, я забыл извлечь квадратный корень!

а) родитель – ребенок
б) родитель – родитель
в) взрослый – родитель
г) ребенок - взрослый

51. Ниже приведен пример трансакции. С каких позиций действуют их участники, каков характер трансакции.

- Кассир: А не сорваться ли нам в кино, пока нет начальства? Бухгалтер: Будьте добры, передайте мне ведомости за прошлый квартал.

а) родитель – ребенок
б) родитель – родитель
в) взрослый – родитель
г) ребенок - взрослый

52. Ниже приведен пример трансакции. С каких позиций действуют их участники, каков характер трансакции.

-Голубева: Проводите меня, у нас в подъезде вечно толкутся пьяные. Коршунов: Ну конечно-конечно, с удовольствием провожу.

а) родитель – ребенок
б) родитель – родитель
в) взрослый – родитель
г) ребенок - родитель

53. Ниже приведен пример трансакции. С каких позиций действуют их участники, каков характер трансакции.

- Иванов: Как вам не стыдно сидеть, когда рядом стоит пожилая женщина! Петров: О, конечно- конечно, я просто не заметил. Задумался, знаете... Садитесь, пожалуйста.

а) родитель – ребенок
б) родитель – родитель
в) взрослый – родитель
г) ребенок - взрослый

54. В транзактной концепции Э. Берна выделены позиции Ребенка, Родителя и Взрослого. Ниже перечислены характеристики поведения при принятии каждой из них. Определите, что в данном списке принадлежит Родителю, Взрослому и Ребенку.

- похлопывает собеседника по плечу; тяжко вздыхает; снисходительно кивает головой; «на мой взгляд»; «только попробуй...»:

а) Ребенок
б) Родитель
в) Взрослый

55. В транзактной концепции Э. Берна выделены позиции Ребенка, Родителя и Взрослого. Ниже перечислены характеристики поведения при принятии каждой из них. Определите, что в данном списке принадлежит Родителю, Взрослому и Ребенку:

- кусает ногти; шмыгает носом; хихикает; надувает губы; поднятием руки спрашивает разрешения что-либо сказать; «хочу»:

а) Ребенок
б) Родитель
в) Взрослый

56. В транзактной концепции Э. Берна выделены позиции Ребенка, Родителя и Взрослого. Ниже перечислены характеристики поведения при принятии каждой из них. Определите, что в данном списке принадлежит Родителю, Взрослому и Ребенку:

-смотрит на собеседника открытым взглядом; внимателен; уверен в себе; «вероятно»; «по сравнению с...»; «правильно ли я понял, что,..»

а) Ребенок
б) Родитель
в) Взрослый

57. Приведите пример социально-перцептивной стороны общения. (открытый тип вопроса).

58. Механизмы социальной перцепции – способы, посредством которых люди интерпретируют, понимают и оценивают другого человека. Наиболее распространенными являются: эмпатия, аттаракция, каузальная атрибуция, идентификация, социальная

рефлексия. Приведите пример, где наблюдается один из механизмов социальной перцепции. (открытый тип вопроса).

Раздел 2. Деловое общение

1. Перечислите основные отличия делового общения от личностного:

а) регламентированность
б) правовые рамки
в) раскрепощенность
г) соблюдение ролевого амплуа
д) использование юмора
е) ответственность за результат
ж) недосказанность
з) строгое отношение к использованию речевых средств
и) прагматичность

2. Выделяют 3 уровня коммуникации. Какие?

а) формальный
б) ритуально-ролевой
в) деловой
г) семейный
д) личностный
е) партнерский

3. П. Грайс предложил свод правил (максим) речевого общения, регулирующих речевое поведение в деловой сфере. Какие из перечисленных ниже правил не относятся к ним:

а) сообщать столько информации, сколько требуется для осуществления конкретных целей общения;
б) высказывать свое мнение по любому поводу
в) обсуждать достоинства и недостатки партнера по общению
г) использовать сарказм
д) делать замечания по поводу внешности партнера по общению
е) не говорить больше, чем требуется;
ж) не говорить того, что наверняка неверно

4. Поясните суть Правила «7-38-55»:

а) 55% информации между людьми передается невербально (мимика, жесты), 38% – паралингвистически (интонация, характеристики голоса), и только 7% непосредственно словами
б) 38% информации между людьми передается невербально (мимика, жесты), 55% – паралингвистически (интонация, характеристики голоса), и только 7% непосредственно словами
в) 55% информации между людьми передается непосредственно

словами; 38% - невербально (мимика, жесты), 7% - паралингвистически (интонация, характеристики голоса)

5. Что такое аргумент:

а) утверждение (или система утверждений), которое аргументирующая сторона считает нужным внушить аудитории

б) одно или несколько связанных между собою утверждений, предназначенных для поддержки тезиса

в) истина

г) точка зрения партнера по общению

6. В деловом общении особо стоит отметить открытые и закрытые позиции участников как показатель их эмоциональной вовлеченности. Как называется позиция, которая проявляется в нескрещенных и незамкнутых позициях рук и ног, открытых ладонях, наклоне корпуса тела к собеседнику?

а) открытая позиция

б) закрытая позиция

в) нейтральная позиция

7. Выделяются различные особенности взгляда на собеседника. В какую область лица направлен деловой взгляд?

а) глаза движутся внутри треугольника, образованного глазами собеседника и центром его груди

б) направлен на треугольник, образованный глазами собеседника и его ртом

в) взгляд скользит от глаз вниз по телу и обратно

8. Современная наука определяет пять стадий формирования профессиональной команды. Какие?

а) ориентация

б) экспериментирование

в) зрелость

г) разочарование

в) интеграция

д) стадия наивысшей работоспособности

е) функционирование (деятельность)

ж) завершение

9. Как называется лидер, который управляет (руководит) коллективом на основе имеющейся власти, данной ему надсистемой и самими участниками.

а) неформальный

б) формальный

г) избранный

10. Как называется стиль управления, когда лидер единолично принимает все решения, самостоятельно распределяет обязанности и роли, сообщает команде, какие конкретные действия она должна выполнить, устанавливает жесткую дисциплину?

а) демократический
б) либеральный
в) авторитарный
г) делегирующий

11. Как вы относитесь к понятиям «культура речи», «этические принципы в общении». Придерживаетесь ли их в жизни и почему? (открытый тип вопроса).

12. Используя материалы лекций дайте характеристику вашей студенческой группе, с точки зрения развития коллектива (открытый тип вопроса).

13. Какие этапы выделяют в деловой беседе?

а) Установление контакта
б) Резюмирование
в) Передача информации
г) Анализ данных
д) Обсуждение проблемы
е) Аргументирование и опровержение доводов партнера
ж) Принятие решения
з) Завершение беседы: выход из контакта

14. На что направлены проблемные совещания?

а) на поиск оптимального решения задач в сжатые сроки
б) на обсуждение сложившейся ситуации
в) на определение сроков выполнения задания

15. Является ли публичное выступление формой делового общения?

а) Да
б) Нет
в) иногда

16. Тактика общения предполагает умелое использование механизмов психологического воздействия. Каких именно?

а) Привязанность
б) Симпатия
в) Доверие
г) Любовь

д) Шантаж
е) Принуждение
ж) Уважение
з) Юмор
и) Манеры

17. В зависимости от целей общения выделяют различные ведущие тактики поведения во взаимодействии. Как называется форма взаимодействия, при которой оба партнера по общению содействуют друг другу в достижении индивидуальных и общих целей совместной деятельности?

а) противоборство
б) компромиссное взаимодействие
в) сотрудничество
г) контрастное взаимодействие
д) однонаправленное содействие

18. В зависимости от целей общения выделяют различные ведущие тактики поведения во взаимодействии. Как называется форма взаимодействия, при которой партнеры противодействуют друг другу в достижении индивидуальных целей, ориентируясь только на свои цели без учета целей партнера.

а) противоборство
б) компромиссное взаимодействие
в) сотрудничество
г) контрастное взаимодействие
д) однонаправленное содействие

19. Вспомните и напишите старую русскую пословицу, отражающую сущность имиджа в признании делового человека (открытый тип вопроса).

20. Назовите основные компоненты имиджа делового человека

а) Внешний облик (манера одеваться)
б) Тактика общения (умелая ориентация в конкретной ситуации, владение механизмами психологического воздействия и т.д.)
в) Деловой этикет и протокол
г) Цвет волос
д) Этика делового общения
е) Соответствие одежды времени года
ж) Наличие многочисленных аксессуаров

21. Что из ниже перечисленного не относится к формам делового общения?

а) беседа

б) чаепитие
в) праздничный обед
г) совещание
д) кулуарное общение
е) пресс-конференция

22. Используя материалы лекций и практических занятий подготовить резюме и самопрезентацию в условии прохождения собеседования при приеме на новую работу.

23. Макаренко А.С. высказался о роли имиджа так: «Внешность имеет большое значение в жизни человека, и трудно представить себе человека грязного, неряшливого, чтобы он мог следить за своими поступками». Вы согласны с его словами. Аргументируйте свой ответ (открытый тип вопроса).

24. Как называется стиль управления, когда лидер принимает решения, с учетом мнения своих коллег?
а) демократический
б) либеральный
в) авторитарный
г) делегирующий

25. Основными компонентами процесса взаимодействия в деловом общении являются, прежде всего, сами участники, их взаимная связь и воздействие друг на друга. Эффективность взаимодействия во многом зависит от совместимости людей. В результате проведенных исследований были выделены социальные качества человека, наиболее ярко влияющие на психологическую совместимость: интроверсия – …., мобильность – …., доминантность –….. . Вставьте пропущенные слова.

Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения

1. Как называются конфликты, приводящие в итоге к положительным последствиям?
а) деструктивный
б) завершенный
в) конструктивный

2. Поводы, из-за которых может вспыхнуть конфликт называются …?
а) причины конфликта
б) конфликтогены

в) биополярность

3. К. Томас выделил 5 типов поведения в конфликте. Перечислите их.

а) Соревнование (конкуренция)
б) Эскалация
в) Взаимодействие
г) Приспособление
д) Компромисс
е) Инцидент
ж) Избегание
з) Сотрудничество

4. Тип поведения в конфликте, когда происходит принесение в жертву собственных интересов ради другого называется …?

а) Соревнование (конкуренция)
б) Эскалация
в) Взаимодействие
г) Приспособление
д) Компромисс
е) Инцидент
ж) Избегание
з) Сотрудничество

5. Представьте себе, что к вам на день рождения пришли друзья пить чай с праздничным тортом, украшенным шоколадными фигурками, дольками засахаренных фруктов. Торт небольшой, его надо разрезать. Вы именинник и как поэтому себя поведете? Если откажетесь разрезать, попросите кого-нибудь из гостей или родных об этом, дабы никого не обидеть, то это будет стратегия поведения:

а) Соревнование (конкуренция)
б) Эскалация
в) Взаимодействие
г) Приспособление
д) Компромисс
е) Инцидент
ж) Избегание
з) Сотрудничество

6. Представьте себе, что к вам на день рождения пришли друзья пить чай с праздничным тортом, украшенным шоколадными фигурками, дольками засахаренных фруктов. Торт небольшой, его надо разрезать. Вы именинник и как поэтому себя поведете? Если разрежете сами, на свое усмотрение, кому какой кусок - не важно, себе – лучший, то это будет стратегия поведения:

а) Соревнование (конкуренция)

б) Эскалация
в) Взаимодействие
г) Приспособление
д) Компромисс
е) Инцидент
ж) Избегание
з) Сотрудничество

7. Представьте себе, что к вам на день рождения пришли друзья пить чай с праздничным тортом, украшенным шоколадными фигурками, дольками засахаренных фруктов. Торт небольшой, его надо разрезать. Вы именинник и как поэтому себя поведете? Если учтёте пожелания гостей, себе возьмете кусок, какой достанется, то это будет стратегия поведения:

а) Соревнование (конкуренция)
б) Эскалация
в) Взаимодействие
г) Приспособление
д) Компромисс
е) Инцидент
ж) Избегание
з) Сотрудничество

8. Совместное обсуждение конфликтующими сторонами с возможным привлечением посредника спорных вопросов с целью достижения согласия – это …?

а) Договоренность
б) Сотрудничество
в) Взаимодействие
г) Компромисс

9. Какие «плюсы», по вашему мнению есть в конфликте? Перечислите их (открытый тип вопроса).

10. Какие «минусы», по вашему мнению есть в конфликте? Перечислите их (открытый тип вопроса).

11. Что может являться причинами конструктивных деловых конфликтов в организации, фирме или компании:

а) разные представления сотрудников о конечных целях деятельности
б) разное место жительства
в) разная заработная плата
г) недостаток финансовых или человеческих ресурсов
д) неблагоприятные условия труда

12. Что НЕ относится к шагам модели разрешения конфликтов:

а) Контролируем эмоции

б) Устанавливаем основные правила переговоров

в) Выясняем позиции друг друга

г) Определяем скрытые нужды и интересы, точку зрения сторон

д) Выдвигаем варианты решения конфликта

е) Соглашаемся по наилучшим взаимовыгодным вариантам

ж) Используем чувство юмора

з) Анализируем причины такого поведения партнера по общению

и) Определяем настроение партнера по общению

13. Для более успешного разрешения конфликта желательно не только выбрать стиль, но и составить карту конфликта, разработанную Х.Корнелиусом и Ш.Фэйром. Какие два пункта входят в карту:

а) определите проблему конфликта в общих чертах. Например, при конфликте из-за объема выполняемых работ составьте диаграмму распределения нагрузки; выясните, кто вовлечен в конфликт (отдельные сотрудники, группы, отделы или организации)

б) определите подлинные потребности и опасения каждого из главных участников конфликта

в) определите скрытые мотивы поведения участников конфликта

г) оцените отношение участников конфликта лично к вам

14. В чем суть техники «симметричного ответа», как способа регулирования конфликта в деловой сфере:

а) применение против партнера его же средств поведения и общения

б) игнорирование мнения партнера

в) дословное повторение в своих ответах слов партнера по общению

15. В чем суть техники «нулевой реакции», как способа регулирования конфликта в деловой сфере:

а) не проявлять никакой ответной эмоциональной реакции, а подчеркнуто демонстрировать спокойствие и невозмутимость

б) игнорировать полностью слова партнера

в) «сбивать» партнера по общению неожиданными вопросами, не относящимися к сути конфликта

16. В чем суть техники «заезженной пластинки», как способа регулирования конфликта в деловой сфере:

а) постоянно проговаривать свою позицию, что бы показать серьезность и устойчивость своих намерений

б) дословно повторять в своих ответах слова партнера по общению

в) постоянно говорить о том, что вы будете делать так как считаете нужным, без учета мнения партнера

17. В чем суть техники «коммуникативного перерыва», как способа регулирования конфликта в деловой сфере:

а) откладывание сложного обсуждения на приемлемый временной период

б) всеми возможными способами добиться прерывания речи партнера

в) говорить без перерыва, что бы у партнера не было возможности высказать свою точку зрения

18. В чем суть техники «удержания своей цели», как способа регулирования конфликта в деловой сфере:

а) отстаивать свои цели, используя слабые стороны противника и условия ситуации

б) постоянно проговаривать свою цель, что бы показать серьезность и устойчивость своих намерений

в) помнить постоянно о своей цели и не давать «сбить» себя партнеру

19. Какая из форм делового общения является эффективным способом решения конфликта в деловой сфере?

а) переговоры

б) беседа

в) совещание

20. Необходимо ли руководителю вмешиваться в личностные конфликты между подчиненными? Аргументируйте свой ответ (открытый тип вопроса).

21. Какой из способов регуляции деловых конфликтов вам кажется наиболее эффективным? Поясните свой ответ (открытый тип вопроса).

21. Перечислите «+» конфликта (открытый тип вопроса).

22. Перечислите «-» конфликта (открытый тип вопроса).

23. Укажите одну из формул конфликта

а) инцидент + повод

б) конфликтная ситуация + повод

в) ссора+ нежелание искать конструктивное решение

24. Укажите одну из формул конфликта

а) конфликтоген 1+конфликтоген 2+ …. Конфликтоген n/

б) нежелание слушать другого + повышенный тон разговора

в) использование неактивных методов слушания + конфликтоген

25. Выбор способа поведения в конфликте зависит от следующих факторов (выберите несколько вариантов ответа):

а) степени значимости (важности) ситуации для Вас и для партнёра;

б) готовности партнёра к сотрудничеству;

в) наличия времени для решения проблемы;

г) умения вести переговоры;

д) наличия высокого уровня интеллекта у конфликтующих сторон;

е) присутствие посредника при решение конфликтной ситуации.

4. Вопросы и задачи к зачету для промежуточной аттестации

Вопросы к зачету

1. Объект и предмет дисциплины «Психология общения».
2. Специфика и задачи психологии общения.
3. Понятие общения. Виды общения.
4. Структура общения: 3 стороны общения.
5. Стили поведения в конфликте.
6. Разновидности деловых конфликтов и их причины.
7. Сущность коммуникативной стороны общения. Вербальные и невербальные средства общения.
8. Коммуникативные барьеры.
9. Психологическое искусство слушать других. Приемы активного слушания.
10. Понятие социальной перцепции. Механизмы социальной перцепции.
11. Приемы эффективной аттракции. Особенности социального восприятия и источники перцептивных ошибок.
12. Ситуация межличностного взаимодействия: важнейшие перцептивные механизмы. Каузальная атрибуция как перцептивный механизм.
13. Сущность интерактивной стороны общения. Механизмы взаимодействия.
14. Манипуляции в общении. Виды манипуляторов.
15. Виды взаимодействия: кооперация и конкуренция.
16. Суть трансактного анализа (Э.Берн).
17. Понятие конфликта и конфликтной ситуации. Структура и функции конфликта.
18. Источники конфликтов и стрессов. Развитие конфликта.
19. Предупреждение и стратегия разрешения конфликтов. Стили поведения в конфликте.
20. Технология управления конфликтами и конфликтными ситуациями. Психическая регуляция поведения и деятельности.

21.Понятие команды, группы, коллектива.

22.Понятия лидерства и руководства.

23.Трудовой коллектив, стили управления им.

24.Роль руководителя в социально-психологическом климате коллектива.

25.Общие положения и принципы делового общения. Деловая беседа. Деловые переговоры. Деловые совещания и собрания.

Задачи к зачету

1.Решите ситуационную задачу. Аргументируйте свой ответ.

Ваш подчиненный, зрелый и талантливый специалист творческого типа, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует в коллективе. Вместе с тем у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно. В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным. Как себя вести?

2.Решите ситуационную задачу. Аргументируйте свой ответ. Ваш заместитель очень опытный специалист, он действительно знает работу как «свои пять пальцев», практически он незаменим, когда он рядом, вы уверены, что все будет хорошо. Однако вы знаете, что он бесчувственный человек и никакие «человеческие» проблемы его не интересуют. От этого в коллективе в последнее время стало тревожно, некоторые коллеги собираются подать заявления об уходе, так как он их обидел. Вы пытались в неформальной беседе с ним обсудить это, но он даже не понимает, о чем вы говорите, его интересует только выполнение работы. Как нужно воздействовать на своего заместителя, чтобы изменить его стиль взаимодействия с персоналом? Что вы предпримете?

3.Ориентируясь на психологические особенности партнера, напишите максимальное количество рекомендаций по оптимизации межличностного взаимодействия в данной ситуации:

В коммунальной квартире проживает множество людей, среди которых пожилая женщина, отличающаяся такими чертами как раздражительность, сварливость, недовольство окружающими. Из-за ее вспыльчивости ежедневно возникают конфликты с соседями. (Оценка умения студента учитывать индивидуальные особенности партнеров по общению при выстраивании диалога с ними).

4.Какие приемы активного слушания вы будете применять в ситуации диалога (беседы) с другом, чтобы показать ему что вам интересна тема? Аргументируйте свой ответ.

5.Какие приемы активного слушания вы будете применять в ситуации диалога (беседы) с руководителем (педагогом), чтобы показать ему что вы сосредоточены, на поучаемой информации? Аргументируйте свой ответ.

6.Какие приемы саморегуляции вы применяете для себя? Какое воздействие они на вас оказывают? Дайте развернутый ответ.

7.Представьте ситуацию: Ваш коллега (одногруппник) поругался со знакомым, находится в очень расстроенных чувствах, не может ни на чем сосредоточиться, а впереди у вас двоих важная работа, которую необходимо выполнить быстро и качественно. Какие действия вы предпримите в этой ситуации? Аргументируйте свой ответ.

8.В транзактной концепции Э. Берна выделены позиции Ребенка, Родителя и Взрослого. Ниже перечислены характеристики поведения при принятии каждой из них. Определите, что в данном списке принадлежит Родителю, Взрослому и Ребенку:

Раскованность, скептицизм, жизнерадостность, бедность фантазии, недооценка эмоциональной стороны жизни из-за рационального подхода к ней, авторитетный тон, импульсивность, контроль над своими действиями, покровительство, безапелляционность, богатая фантазия, пугливость, скованность, догматизм, сознание собственного превосходства и права "карать", неуверенность, любопытство, беспомощность, доверчивость, уверенность в своей правоте, расчет действий, трезвость в оценках, понимание относительности догм, несдержанность.

9.Определите феномен межличностного влияния (убеждение, психологическое заражение, внушение). Аргументируйте свой ответ.

Дети в детском саду. Ясельная группа. Утро. Все дети слушают сказку, которую им читает воспитатель. Мама привела ребенка, который еще не адаптировался к детскому саду. Ребенок плачет в приемной. Мама уходит. Ребенка заводят в группу, он начинает рыдать еще сильнее. Один из детей увидел это и тоже заплакал. Затем заплакали еще двое. Через 10 минут плакала почти вся ясельная группа.

10.Определите феномен межличностного влияния (убеждение, психологическое заражение, внушение). Аргументируйте свой ответ.

"Срочно иди к врачу. Это может быть симптом очень страшной болезни. Ты не представляешь, что может случиться, если вовремя не выявить это заболевание...".

11.Объясните причину перечисленных социальных явлений. Как называется этот феномен в психологии?

- Поздним вечером в среду ответственный работник Центробанка, выступая по телевидению, заявляет, что в ближайшее время не будет денежной реформы и тем более не будет обмена крупных купюр; в четверг утром в магазинах все стремятся разменять крупные купюры, на почтах делаются крупные переводы в дальние города; в сберкассах делаются вклады этими купюрами.

- Если где-то в транспорте или очереди вы слышите, что "с первого все подорожает", вы непременно сообщите об этом родным и близким и побегаете по магазинам.

- Если вы однажды постриглись в модном парикмахерском салоне, и опытный мастер сказал вам, что вам не идут длинные волосы и рыжий цвет, то вы всегда будете избегать этого.

12.Проанализируйте по приведенным примерам влияние на слушателя одновременно слов и жестов. Какие выводы можно сделать в описанных ситуациях? Как вы считаете, на какую информацию надо полагаться в случае явного расхождения вербальной и невербальной информации?

- З. Фрейд, беседуя с пациенткой о том, как она счастлива в браке, заметил, что она бессознательно снимала с пальца и надевала обручальное кольцо.

- Служащий рассказал начальнику о своем проекте реорганизации работы отдела. Начальник сидел очень прямо, плотно упираясь ногами в пол, не останавливая взгляда на служащем, но время от времени повторяя: "Так-так... да-да..." В середине беседы, отклонившись назад, оперев подбородок на ладонь так, что указательный палец вытянулся вдоль щеки, он задумчиво полистал проект со словами: "Да, все, о чем вы говорили, несомненно, очень интересно, я подумаю над вашими предложениями".

13.Приведите несколько примеров из жизни (2-3), где можно наблюдать разные механизмы межгруппового восприятия.

14.Вы ответили на теоретический вопрос зачета. Оцените, на примере своего ответа, свой уровень умения использовать аргументы и контраргументы как в учебной деятельности, так и в личном общении.

15.В каких видах деловой беседы вы принимали участие, в период обучения в колледже? Поведите примеры 2-3 таких бесед.

16.Приведите пример любого конфликта, с которым вы сталкивались в жизни, выделите в нем основные этапы.

17.Приведите любой пример конфликта из жизни, определите стили поведения в конфликте у каждого из участников. Какие «плюсы» могут быть у названных вами стилей поведения в конфликте.

18. Напишите максимальное количество рекомендаций по оптимизации межличностного взаимодействия в данной ситуации:

С начала семестра студент чувствует неприязнь со стороны преподавателя, который игнорирует его на занятиях, занижает оценки за ответы. Студент беспокоится о предстоящем экзамене.

19. Назовите максимальное количество рекомендаций по оптимизации межличностного взаимодействия в данной ситуации:

Начинающий сотрудник фирмы считает, что начальник не доверяет ему серьезных дел, скептически относится к его предложениям, иногда позволяет себе грубые высказывания в его адрес.

20.Определите какой характер развития конфликта? Можете ли указать на конфликтогены? Сформулируйте правила бесконфликтного взаимодействия, для «Б», исходя из закона эскалации конфликтов.

Разговор между коллегами.

- А: Уму непостижимо! Вы за полчаса испортили работу, которая налаживалась годами! Этому вас учили пять лет?

- Б: Вас это не касается. Лучше займитесь своим прямым делом. Суете свой нос…

- А: Это все ваше оправдание? Мелковато…

21.Между двумя сотрудниками возник конфликт, который мешает успешно работать. Каждый из них в отдельности обращается к непосредственному начальнику с просьбой разобраться и поддержать её позицию. Как наиболее эффективно разрешить данную ситуацию? Дайте развернутый ответ.

22.Подчиненный игнорирует советы и указания руководителя, делает по-своему, не обращая внимания на замечания. Какие меры воздействия могут быть предприняты руководителем?

23.Вспомните конфликтные ситуации, свидетелем которой вы были и проанализируйте их, ответив на следующие вопросы:

Алгоритм анализа ситуационных задач:

1. Определите вид конфликта.
2. Кто был инициатором конфликта?

3. Какая, по вашему мнению, была причина конфликтной ситуации?
4. Как разрешился данный конфликт?
5. Можно было бы избежать этого конфликта и каким образом?

24.Проанализируйте отрывки из литературных произведений на предмет систематических ошибок социального восприятия? Назовите какие феномены межличностного восприятия здесь сработали и поясните свой ответ.

- «Удивительное дело, какая полная бывает иллюзия того, что красота есть добро. Красивая женщина говорит глупости, ты слушаешь и не слышишь глупости, а слышишь умное Она говорит, делает гадости, а ты видишь что-то милое. Когда же она не говорит ни глупостей, ни гадостей, а красива, то сейчас уверяешься, что она чудо как умна и нравственна» (Л.Н Толстой «Крейцерова соната»).

- «Красота производит совершенные чудеса. Все душевные недостатки в красавице вместо того, чтобы произвести отвращение, становятся как-то необыкновенно привлекательны» (Н.В. Гоголь «Невский проспект») «На нем был черный фрак, побелевший уже по швам, панталоны летние... под истертым черным галстуком на желтоватой манишке блестел фальшивый алмаз, шершавая шляпа, казалось, видела и вёдро и ненастье. Встреться с этим человеком в лесу, вы приняли бы его за разбойника; в обществе за политического заговорщика; в передней - за шарлатана, торгующего эликсирами или мышьяком» (А.С. Пушкин «Египетские ночи»).

25.Когда вы предполагаете, что вами пытаются манипулировать, какие стратегии защиты вы применяете? Поясните свой ответ. Приведите пример из жизни.