Приложение II.5
к ООП специальности
08.02.01 Строительство и эксплуатация зданий и сооружений

Рабочая программа учебной дисциплины
СГ.07 «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»
08.02.01 Строительство и эксплуатация зданий и сооружений

Екатеринбург
2025 г.

Чистяков Валерий Николаевич
я подтверждаю этот документ своей удостоверяющей подписью
место подписания
2026.02.17 16:32:57+05'00'

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ…… **3**
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ…… **5-8**
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ…….. **9-10**
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ…….. **11**

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «Психология общения»

1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина СГ.07 «Психология общения» является обязательной частью социально-гуманитарного цикла *(указывается наименование цикла)* примерной основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности **08.02.01 Строительство и эксплуатация зданий и сооружений**.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

Учебная дисциплина «Психология общения» обеспечивает формирование профессиональных и общих компетенций по всем видам деятельности ФГОС по специальности **08.02.01 Строительство и эксплуатация зданий и сооружений**. Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 1 – 6, 9.

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

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 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учётом особенностей социального и культурного контекста;

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учётом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения;

ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

Код ОК	Умения	Знания
ОК 01 – ОК 06 ОК 09	- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	• цели, функции, виды и уровни общения • техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения • механизмы взаимопонимания в общении • вербальные и невербальные средства общения • взаимосвязь общения и деятельности • роли и ролевые ожидания в общении • виды социальных взаимодействий • этические принципы общения • источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	**Объем часов**
Объем образовательной программы	**38**
Объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем	**34**
в том числе:	
теоретическое обучение	20
лабораторные работы	-
практические занятия	14
контрольная работа	
Самостоятельная работа	**4**
Промежуточная аттестация	**2 ДЗ**

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины «Психология общения»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	*2*	*3*	
Раздел 1. Психологические аспекты общения		**16**	
Тема 1.1. Общение – основа человеческого бытия.	**Содержание учебного материала**	**4**	ОК 01 – ОК 06 ОК 09
	1. Общение в системе межличностных и общественных отношений. Гос символы 2. Роль общения в профессиональной деятельности. Единство общения и деятельности. Антикоррупционнная деятельность	*2*	
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ **Практическое занятие № 1:** Составление таблицы «Приёмы эффективного общения по Д. Карнеги».	*2*	
	Самостоятельная работа обучающихся.	-	
Тема 1. 2. Классификация общения. **Средства общения**	**Содержание учебного материала**	**4**	ОК 01 – ОК 06 ОК 09
	Виды общения. Структура общения. Функции общения. Вербальные средства общения. Невербальные средства общения: кинесика, экстралингвистика, паралингвистика, такесика, проксемика	2	
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ	**-**	
	Самостоятельная работа обучающихся № 1. Составить тезаурус «Средства и формы общения»	**2**	
Тема 1.3. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)	**Содержание учебного материала**	**4**	ОК 01 – ОК 06 ОК 09
	Основные элементы коммуникации. Виды коммуникаций. Коммуникативные барьеры	*2*	
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ **Практическое занятие № 2:** Проработка психотехнических упражнений «Коммуникативные барьеры». Работа со шкалой эмоциональных тонов	2	
	Самостоятельная работа обучающихся	**-**	

Тема 1.4. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)	**Содержание учебного материала**	**4**	ОК 01 – ОК 06 ОК 09
	Понятие социальной перцепции. Механизмы восприятия. Эффекты восприятия	2	
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ **Практическое занятие № 3**: Анализ психологических экспериментов в учебном фильме «Я и другие» (1971, 2010 гг.)	2	
	Самостоятельная работа обучающихся.	**-**	
Раздел 2. Психологические особенности делового общения		**16**	
Тема 2.1 Деловое общение	**Содержание учебного материала**	**4**	ОК 01 – ОК 06 ОК 09
	Деловое общение. Виды делового общения. Этапы делового общения.	2	
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ **Практическое занятие 4: «**Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений»	2	
	Самостоятельная работа обучающихся.	-	
Тема 2.2. Проявление индивидуальных особенностей в деловом общении	**Содержание учебного материала**	**4**	ОК 01 – ОК 06 ОК 09
	Темперамент. Типы темперамента. Свойства темперамента.	2	
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ **Практическое занятие 5:** «Психотипирование, как навык коммуникации в профессиональном общении»	2	
	Самостоятельная работа обучающихся	-	
Тема 2.3. Этикет в профессиональной деятельности телефонного разговора и письменного делового общения	**Содержание учебного материала**	**4**	ОК 01 – ОК 06 ОК 09
	1. Понятие этикета. Деловой этикет в профессиональной деятельности. 2. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.	2	
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ **Практическое занятие 6:** Деловая игра «Этикет телефонного разговора»	2	
	Самостоятельная работа обучающихся	-	
Тема 2.4. Деловые переговоры	**Содержание учебного материала**	**4**	ОК 01 – ОК 06 ОК 09
	1. Переговоры как разновидность делового общения. 2. Подготовка к переговорам. 3. Ведение переговоров.	4	

	В том числе, практических занятий и лабораторных работ	-	
	Самостоятельная работа обучающихся.	-	
Раздел 3. Конфликты в деловом общении		**6**	
Тема 3.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики	**Содержание учебного материала**	**6**	ОК 01 – ОК 06 ОК 09
	Типология конфликтов. Управление конфликтной ситуацией. Стратегии и алгоритм разрешения конфликтов. Психологическая коррекция конфликтного общения.	2	
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ	2	
	Практическое занятие № 7: Психотренинг «Медиация. Управление конфликтом»		
	Самостоятельная работа обучающихся 2 составить кроссворд «Конфликты в профессиональном общении»	2	
Промежуточная аттестация		**2 ДЗ**	ОК 01 – ОК 06. ОК 09
ИТОГО:		**38**	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Для реализации программы учебной дисциплины должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинет «Социально-экономических дисциплин»:

оснащенный оборудованием:

- посадочные места по количеству обучающихся (столы, стулья);
- рабочее место преподавателя (стол, стул)

техническими средствами обучения:

- демонстрационный комплекс: ноутбук, экран, мультимедиа проектор.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемых для использования в образовательном процессе

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемых для использования в образовательном процессе

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

3.2.1: Основные источники

1. Бороздина Г.В. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г.В. Бороздина, Н.А. Кормнова; под общей редакцией Г.В. Бороздиной. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Издательство «Юрайт», **2024**. – 392 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-16727-6. – Текст: электронный // Образовательная платформа «Юрайт» [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/536854 (дата обращения: 01.09.2025).
2. Психология общения [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://ps-psiholog.ru/obshhenie-v-internete/aktivnyie-polzovateli-interneta-kto-oni.html.

3.2.2: Дополнительные источники

1. Бороздиа Г.В. Психология и этика деловых отношений [Электронный ресурс]: учебное пособие/ ГВ. Бороздина, Н.А. Кормнова; под общ. ред. ГВ. Бороздиной. – М.: ИНФРА-М, 2006. – 224 с. – Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/67604.html
2. Бороздиа Г.В. Психология и этика деловых отношений [Электронный ресурс]: учебное пособие/ ГВ. Бороздина, Н.А. Кормнова; под общ. ред. ГВ. Бороздиной. – М.: ИНФРА-М, 2006. –224 с. – Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/67604.html
1. Бороздина Г.В. Психология и этика делового общения: учебник и практикум / А.П. Панфилова. – 2-е изд.,стер. – М.: Издательский центр «Academia», 2014. – 368 с.
2. Дорошенко В.Ю. Психология и этика делового общения [Электронный ресурс]: Учебник для вузов /Под ред. проф. В.Н. Лавриненко. – 4-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005. – 415 с – Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/52575.html.
3. Зорин И. Оружие переговорщика. Безотказные правила и приёмы. (Серия #экопокет). – СПб: Издательский дом «Питер», 2020. – 256 с.
4. Ивлева Т.Н. Деловое общение [Электронный ресурс]: учебно-методический комплекс дисциплины для студентов, обучающихся по направлению подготовки 51.03.03 (071800.62) «Социально-культурная деятельность», профили подготовки:

«Менеджмент социально-культурной деятельности», «Социально-культурные технологии в индустрии досуга», квалификация (степень) выпускника «бакалавр»/ Ивлева Т.Н. – Электрон. текстовые данные. – Кемерово: Кемеровский государственный институт культуры, 2014. – 92 c. – Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/55224.html. – ЭБС «IPRbooks»

5. Коноваленко М.Ю. Психология общения: учебник для СПО / М.Ю. Коноваленко, В.А. Коноваленко. – М.: Издательство «Юрайт», 2016. — 468 с.
6. Корягина Н.А. Психология общения: учебник и практикум для СПО / Н.А. Корягина Н.В. Антонова С.В. Овсянникова. – М.: Издательство «Юрайт», 2016. – 437 с.
7. Милграм С. Эксперимент в социальной психологии. – СПб, 2000.
8. Накамото С. Гений общения. Как им стать? (Серия #экопокет). – СПб: Издательский дом «Питер», 2021. – 224 с.
9. Немов Р.С. Социально-психологический анализ эффективности деятельности коллектива. М., 1999.
10. Панфилова А.П. Культура речи и деловое общение в 2 ч. Часть 1: учебник и практикум для академического бакалавриата / А.П. Панфилова, А.В. Долматов; под общ. ред. А.П. Панфиловой. – М.: Издательство «Юрайт», 2016. – 231 с
11. Психология общения: учебник для студ. Учреждений сред. проф. образования / А.П. Панфилова. – 2-е изд.,стер. – М.: Издательский центр «Academia», 2014. – 368 с.
12. Свенцицкий А.Л. Социальная психология общения: Монография / А.Л. Свенцицкий, В.Н. Панфёров, Л.В. Куликов и др. – М.: Инфра-М, 2017. – 64 с.
13. Социальная психология / Под ред. Сухова А.Н., Деркача А.А. – М.: Издательский центр «Academia», 2019. – 162 с.
14. Социальная психология общения: монография / под общ.ред. А.Л. Свенцицкого. – М: ИНФРА-М, 2017. – 256 с.
15. Социальная психология: Учебное пособие / Под ред. А.Н. Сухова. – М.: Юнити, 2011. – 615 с.
16. Спирица Е.В. Вижу вас насквозь. Как «читать» людей (Серия #экопокет). – СПб: Издательский дом «Питер», – 2022. – 256 с.
17. Старова О. Средства массовой информации как источник агрессии // Прикладная психология и психоанализ. – 2000. № 2
18. Флеминг К. Говорите ясно и убедительно (Серия #экопокет). – СПб: Издательский дом «Питер», – 2020. – 320 с.
19. Чалдини Р. Психология влияния (Серия #экопокет). – СПб: Издательский дом «Питер», 2019. – 480 с.
20. Чалдини, Р. Социальная психология / Р. Чалдини. – СПб: Питер, 2016. – 848 с.
21. Шейнов В. Манипулирование и защита от манипуляций. (Серия #экопокет). – СПб: Издательский дом «Питер», 2019. – 384 с.
22. Шуванов В.И. Социальная психология управления: Учебник / В.И. Шуванов. – М.: Юнити, 2014. – 463 с.
23. Экман П. Психология лжи. Обмани меня, если сможешь. (Серия #экопокет). – СПб: Издательский дом «Питер», – 2019. – 480 с.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий.

Результаты обучения	*Критерии оценки*	*Методы оценки*
Знания: - взаимосвязь общения и деятельности; - цели, функции, виды и уровни общения; - роли и ролевые ожидания в общении; - виды социальных взаимодействий; - механизмы взаимопонимания в общении; - техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; - этические принципы общения;	- владеет понятиями учебной дисциплины и применяет их адекватно ситуации	Оценка решений творческих задач Тестирование Анализ ролевых ситуаций Дифференцированный зачёт
источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	описывает техники убеждения, слушания, способы разрешения конфликтных ситуаций	
приемы саморегуляции в процессе общения	намечает и описывает приемы саморегуляции.	
Умения: - применять технику и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;	- демонстрирует владение техниками и приемам эффективного общения	Оценка результатов выполнения практической работы Оценка решений творческих задач Дифференцированный зачёт
использовать приёмы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	- разрешает смоделированные конфликтные ситуации - демонстрирует владение приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ГАПОУ СО «ЕКАТЕРИНБУРГСКИЙ МОНТАЖНЫЙ КОЛЛЕДЖ»

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОГО КОНТРОЛЯ

ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ СГ.07 «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»

ДЛЯ СПЕЦИАЛЬНОСТИ

08.02.01 Строительство и эксплуатация зданий и сооружений

Екатеринбург 2025

ПАСПОРТ

фонда оценочных средств

Специальность 08.02.01 Строительство и эксплуатация зданий и сооружений

Учебная дисциплина «Психология общения»

Форма промежуточного контроля – дифференцированный зачёт.

Форма обучения – очная.

1. Соответствие оценочных средств контролируемым знаниям, умениям, практическому опыту, общим и профессиональным компетенциям

№ п/п	Контролируемые дидактические единицы (разделы, темы УД, МДК,)	Контролируемые знания	Контролируемые умения	Контролируемые компетенции или их части	Оценочные средства
	Раздел 1. Психологические аспекты общения	- взаимосвязь общения и деятельности; - цели, функции, виды и уровни общения; - роли и ролевые ожидания в общении; - виды социальных взаимодействий;	- применять технику и приёмы эффективного общения в профессиональной деятельности; - использовать приёмы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	ОК 01 – ОК 06 ОК 09	Оценка решений творческих задач Тестирование Анализ ролевых ситуаций Дифференцированный зачёт
1	Тема 1.1. Общение – основа человеческого бытия.				
2	Тема 1. 2. Классификация общения. Средства общения				
3	Тема 1.3. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения).				
4	Тема 1.4. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)				
	Раздел 2. Психологические особенности делового общения	- приёмы саморегуляции в процессе общения-	- применять технику и приёмы эффективного	ОК 01 – ОК 06 ОК 09	Оценка решений творческих задач Тестирование Анализ ролевых

5	Тема 2.1. Деловое общение	взаимосвязь общения и деятельности; - цели, функции, виды и уровни общения; - роли и ролевые ожидания в общении; - виды социальных взаимодействий; - механизмы взаимопонимания в общении; - техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; - этические принципы общения	общения в профессиональной деятельности; - использовать приёмы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения		ситуаций Дифференцированный зачёт
6	Тема 2.2. Проявление индивидуальных особенностей в деловом общении				
7	Тема 2.3. Этикет в профессиональной деятельности телефонного разговора и письменного делового общения				
8	Тема 2.4. Деловые переговоры				
9	**Раздел 3. Конфликты в деловом общении**	- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов - приёмы саморегуляции в процессе общения - механизмы взаимопонимания в общении; - техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; - этические принципы общения	- применять технику и приёмы эффективного общения в профессиональной деятельности; - использовать приёмы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	ОК 01 – ОК 06 ОК 09	Оценка решений творческих задач Тестирование Анализ ролевых ситуаций Дифференцированный зачёт
10	Тема 3.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики				

2. Перечень общих компетенций

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 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учётом особенностей социального и культурного контекста;

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учётом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения;

ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

3. Характеристика оценочных материалов

Оценочные материалы по учебной дисциплине «Психология общения» представляют собой комплект тестов, практических работ и самостоятельных заданий.

4. Перечень объектов контроля и оценки

Результаты обучения	***Критерии оценки***	***Формы и методы оценки***
Знания: - взаимосвязь общения и деятельности; - цели, функции, виды и уровни общения; - роли и ролевые ожидания в общении; - виды социальных взаимодействий; - механизмы взаимопонимания в общении; - техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; - этические принципы общения; - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.	Полнота ответов, точность формулировок. Не менее 75% правильных ответов. Актуальность темы, адекватность результатов поставленным целям, полнота ответов, точность формулировок. адекватность применения профессиональной терминологии Полнота и правильность ответов	**Текущий контроль при проведении:** -письменного/устного опроса; -тестирования; -оценки результатов самостоятельной работы (сообщений). **Промежуточная аттестация** в форме контрольной работы
Умения: - применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;	Правильность, полнота выполнения заданий, точность формулировок. -адекватность, оптимальность выбора	**Текущий контроль:** - защита отчетов по практическим занятиям; - оценка заданий для самостоятельной работы;

- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	способов действий, методов, техник, последовательностей действий и т.д. -точность оценки ситуаций с точки зрения конфликтологии и этики делового общения; -рациональность действий и т.д. Правильное выполнение заданий в полном объеме	- экспертная оценка демонстрируемых умений, выполняемых действий в процессе практических занятий. **Промежуточная аттестация**: - экспертная оценка выполнения практических заданий.

Устный ответ

Оценка «отлично» ставится, если студент:

1. Показывает глубокое и полное знание и понимание всего объёма программного материала; полное понимание сущности рассматриваемых понятий, явлений и закономерностей, теорий, взаимосвязей.

2. Умеет составить полный и правильный ответ на основе изученного материала; выделять главные положения, самостоятельно подтверждать ответ конкретными примерами, фактами; самостоятельно и аргументировано делать анализ, обобщения, выводы. Устанавливать междисциплинарные (на основе ранее приобретенных знаний) и внутридисциплинарные связи, творчески применять полученные знания в незнакомой ситуации. Последовательно, чётко, связно, обоснованно и безошибочно излагать учебный материал; давать ответ в логической последовательности с использованием принятой терминологии; делать собственные выводы; формулировать точное определение и истолкование основных понятий, законов, теорий; при ответе не повторять дословно текст учебника; излагать материал литературным языком; правильно и обстоятельно отвечать на дополнительные вопросы учителя. Самостоятельно и рационально использовать наглядные пособия, справочные материалы, учебник, дополнительную литературу, первоисточники; применять систему условных обозначений при ведении записей, сопровождающих ответ; использование для доказательства выводов из наблюдений и опытов;

3.Самостоятельно, уверенно и безошибочно применяет полученные знания в решении проблем на творческом уровне; допускает не более одного недочёта, который легко исправляет по требованию учителя; имеет необходимые навыки работы с таблицами, схемами и графиками, сопутствующими ответу; записи, сопровождающие ответ, соответствуют требованиям.

4. Свободно оперирует психологическими категориями и понятиями.

Оценка «хорошо» ставится, если студент:

1. Показывает знания всего изученного программного материала. Даёт полный и правильный ответ на основе изученных теорий; незначительные ошибки и недочёты при воспроизведении изученного материала, определения понятий дал неполные, небольшие неточности при использовании научных терминов или в выводах и обобщениях из наблюдений и опытов; материал излагает в определенной логической последовательности,

при этом допускает одну негрубую ошибку или не более двух недочетов и может их исправить самостоятельно при требовании или при небольшой помощи преподавателя; в основном усвоил учебный материал; подтверждает ответ конкретными примерами; правильно отвечает на дополнительные вопросы учителя.

2. Умеет самостоятельно выделять главные положения в изученном материале; на основании фактов и примеров обобщать, делать выводы, устанавливать внутрипредметные связи. Применять полученные знания на практике в видоизменённой ситуации, соблюдать основные правила культуры устной речи и сопровождающей письменной, использовать научные термины.

3. В основном правильно даны определения понятий и использованы научные термины.

4. Ответ самостоятельный;

5. Определения понятий неполные, допущены незначительные нарушения последовательности изложения, небольшие неточности при использовании научных терминов или в выводах и обобщениях;

6. Связное и последовательное изложение; при помощи наводящих вопросов учителя восполняются сделанные пропуски;

7. Понимание основных психологических понятий.

8.При решении ситуационных задач сделаны второстепенные ошибки.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если студент:

1. Усвоил основное содержание учебного материала, имеет пробелы в усвоении материала, не препятствующие дальнейшему усвоению программного материала;

2. Материал излагает фрагментарно, не всегда последовательно;

3. Показывает недостаточную сформированность отдельных знаний и умений; выводы и обобщения аргументирует слабо, допускает в них ошибки.

4. Допустил ошибки и неточности в использовании научной терминологии, определения понятий дал недостаточно четкие.

5. Не использовал в качестве доказательства выводы и обобщения из наблюдений, фактов, опытов или допустил ошибки при их изложении;

6. Испытывает затруднения в применении знаний, необходимых для решения задач различных типов, при объяснении конкретных явлений на основе теорий и законов, или в подтверждении конкретных примеров практического применения теорий;

7. Отвечает неполно на вопросы (упуская и основное), или воспроизводит содержание текста учебника, но недостаточно понимает отдельные положения, имеющие важное значение в этом тексте;

8. Обнаруживает недостаточное понимание отдельных положений при воспроизведении текста учебника (записей, первоисточников) или отвечает неполно на вопросы учителя, допуская одну-две грубые ошибки

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если студент:

1. Не усвоил и не раскрыл основное содержание материала;

2. Не делает выводов и обобщений.

3. Не знает и не понимает значительную или основную часть программного материала в пределах поставленных вопросов;

4. Имеет слабо сформированные и неполные знания и не умеет применять их к решению конкретных вопросов и задач по образцу;

5. При ответе (на один вопрос) допускает более двух грубых ошибок, которые не может исправить даже при помощи преподавателя.

6. Не может ответить ни на один из поставленных вопросов;

7. Полностью не усвоил материал.

Примечание. По окончании устного ответа учащегося педагогом даётся краткий анализ ответа, объявляется мотивированная оценка. Возможно привлечение других учащихся для анализа ответа, самоанализ, предложение оценки.

Оценка за тест

За правильный ответ на вопрос выставляется положительная оценка – 1 балл.

За неправильный ответ на вопрос выставляется отрицательная оценка – 0 баллов.

Шкала оценки образовательных достижений

Процент результативности (правильных ответов)	Оценка уровня подготовки	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 - 100	5	отлично
80- 89	4	хорошо
70- 79	3	удовлетворительно
менее 70	2	неудовлетворительно

5. Методика проведения контроля

На первом занятии учебной дисциплины «Психология общения» преподаватель знакомит студента:

- с рабочей программой учебной дисциплины «Психология общения»:
- с перечнем знаний, умений и компетенций, которые должны быть сформированы у студента в ходе изучения учебной дисциплины;
- условиями допуска к дифференцированному зачёту;
- порядок проведения дифференцированного зачёта.

6. Структура контрольных заданий, тестов.

Раздел 1. Психологические аспекты общения

Форма проведения: тест

Цель: обобщить и систематизировать знания и умения в области теоретических основ психологии общения.

Время на подготовку и выполнение: 40 мин.

Вариант 1.

	Задания	Эталон ответов
1	Общение – это: А) сложный процесс взаимодействия людей, при котором происходит обмен опытом, информацией; Б) способность человека представить, как он воспринимается другим; В) уподобление себя другому человеку.	А
2	Коммуникативная сторона общения проявляется в: А) взаимном понимании и оценке людьми друг друга. Б) взаимном обмене не только знаниями, но и действиями; В) взаимном обмене информацией между партнерами;	В
3	Через восприятие, понимание и оценку людьми друг друга проявляется: А) коммуникативная сторона общения; Б) интерактивная сторона общения; В) перцептивная сторона общения	В
4	Императивное общение – это: А) авторитарная форма воздействия на партнера; Б) контакты людей в группах или парах; В) общение через посредника.	А
5	Множественные связи и контакты незнакомых людей в обществе, а также общение с помощью СМИ называется: А) непосредственным общением; Б) массовым общением; В) диалогическим общением.	Б
6	Оказание воздействия на партнера по общению, когда достижение своих намерений осуществляется скрытно, - это основная цель: А) косвенного общения; Б) примитивного общения; В) манипулятивного общения.	В
7	Общение с помощью жестов, мимики, пантомимики – называется... А) вербальным; Б) невербальным; В) косвенным.	Б
8	В процессе формального общения… А) не учитываются индивидуальные особенности собеседника;	А

	Б) используются манипулятивные техники; В) учитываются индивидуальные особенности собеседника.	
9	Партнерское деловое общение – это общение… субъектов. А) равнозначных; Б) равностатусных; В) равноправных.	В
10	Общение через посредника – основной признак: А) массового общения; Б) конструктивного общения; В) косвенного общения.	В
11	Именно в процессе развития человека и становления его как личности проявляется: А) прагматическая функция общения; Б) формирующая функция общения; В) функция подтверждения.	Б
12	Назовите сензитивный тип темперамента: А) холерик; Б) сангвиник; В) флегматик; Г) меланхолик.	Г
13	Назовите уравновешенные типы темперамента: А) холерик, сангвиник Б) сангвиник, флегматик В) флегматик, холерик Г) меланхолик, сангвиник.	Б
14	Энергичность, порывистость, неуравновешенность, быстрота смены настроения, работоспособность, склонность к лидерству характеризует... А) холерика; Б) сангвиника; В) флегматика; Г) меланхолика.	А
15	Назовите пластичные типы темперамента: А) холерик, сангвиник; Б) холерик, флегматик; В) меланхилик,флегматик; Г) сангвиник, меланхолик.	А
16	Что из нижеперечисленного не наследуется и не является постоянным? А) темперамент; Б) характер.	Б
17	Основой характера является: А) воля; Б) эмоции; В) способности.	А
18	Индивидуально-психологические особенности личности, которые проявляются в конкретной сфере и являются условием успешной работы в ней, характеризуют: А) темперамент; Б) способности;	Б

	В) волю.	
19	Относительной устойчивостью и постоянством обладают: А) чувства; Б) эмоции.	А
20	Человек со своеобразным набором физических, физиологических, психологических и социальных качеств и свойств называется… А) гражданином; Б) индивидуальностью; В) личностью.	Б

Вариант 2

	Задания	Эталон ответов
1	Деловое общение – это: А) оказание воздействия на партнера путем скрытых манипуляций; Б) общение, обеспечивающее успех какого-либо дела и создающее условия для сотрудничества людей; В) общение, связанное с использованием специальных средств и орудий.	А
2	Основная задача делового общения – А) получение достоверной информации; Б) отстаивание своей точки зрения; В) продуктивное сотрудничество.	В
3	Какую функцию общения называют «диалогом с самим собой»? А) внутриличностную; Б) прагматическую; В) функцию поддержания межличностных отношений.	А
4	Желание и умение выразить свою точку зрения и учесть позиции других – это … общение. А) примитивное Б) закрытое В) ролевое **Г) открытое**	Г
5	Распространение в условиях дефицита информации о человеке общего оценочного впечатления о нем на восприятие его поступков и личностных качеств – это эффект … А) незавершенного действия Б) проекции В) новизны **Г) ореола**	Г
6	Форма познания другого человека, основанная на возникновении к нему положительных чувств, называется … А) рефлексия	Б

	Б) аттракция В) гипноз Г) идентификация	
7	Видение субъектом общения другого человека как продолжения самого себя, проекция, наделение его своими чертами, чувствами, желаниями – это процесс … **А) идентификации** Б) эмпатии В) рефлексии Г) атрибуции	А
8	Постижение эмоциональных состояний другого человека, сопереживание при общении – это … А) экспрессия Б) рефлексия **В) эмпатия** Г) аттракция	В
9	Препятствия в общении, которые проявляются у партнеров в непонимании высказываний, требований, предъявляемых друг другу – это … барьеры. А) эмоциональные **Б) смысловые** В) физические Г) культурные	Б
10	Устойчивое объединение индивидуальных особенностей личности, связанных с динамическими, а не содержательными аспектами деятельности – это А) темперамент; Б) характер; В) воля; Г) эмоции	А
11	Черты личности: скромность ,самокритичность, эгоизм, характеризуют отношение личности: А) к другим людям Б) к деятельности В) к себе Г) к общественной и личной ответственности	В
12	Сильный, уравновешенный и подвижный тип нервной системы за П.И. Павловым характерен для: А) флегматика Б) сангвиника В) холерика Г) меланхолика	Б
13	Невысокий уровень психической активности, замедленность движений, быстрая утомляемость, высокая эмоциональная сензитивность	Г

	свойственна... А) сангвинику Б) холерику В) флегматику Г) меланхолику	
14	Понятие об экстраверсии и интроверсии было разработано: А) З. Фрейдом Б) К. Юнгом В) А. Адлером Г) К. Роджерсом	Б
15	Возможно ли изменить тип темперамента? А) Да; Б) Нет; В) Нужно приложить много усилий; Г) Возможно, в раннем возрасте.	Б
16	Тип темперамента, что характеризуеться вспыльчивостью и поспешностью в действиях, - это А) холерик Б) сангвиник В) флегматик В) меланхолик	А
17	Чуствительная реакция в ответ на силу внешнего воздействия является показателем... А) реактивности; Б) сензитивности; В) активности; Г) пластичности и ригидности.	Б
18	Аккуратность, бережливость и щедрость – это: А) черты, что проявляются по отношению к другим; Б) система отношений человека к самому себе; В) черты, характеризующие отношение личности к вещам; Г) черты, проявляющие отношение к деятельности.	В
19	**Сильное и относительно кратковременное эмоциональное состояние, связанное с резким изменением важных для субъекта жизненных обстоятельств – это** А) аффект; Б) страсть; В) чувство; В) настроение.	А
20	Основой характера является: А) воля; Б) эмоции; В) способности.	А

Практическое занятие № 1: Составление таблицы «Приёмы эффективного общения по Д. Карнеги». **В том числе, практических занятий и лабораторных работ**

Практическое занятие № 2: Проработка психотехнических упражнений «Коммуникативные барьеры». Работа со шкалой эмоциональных тонов

Самостоятельная работа обучающихся № 1. Составить тезаурус «Средства и формы общения»

Раздел 2. Психологические особенности делового общения

Форма проведения: тест

Цель: обобщить и систематизировать знания и умения в области прикладных аспектов психологии общения.

Время на подготовку и выполнение: 30 мин.

Вариант 1.

	Задания	Эталон ответов
1	Этика – это: А) учение о морали, нравственности; Б) наука о психике и ее закономерностях; В) наука, изучающая взаимоотношения между людьми.	А
2	Деловое общение – это: А) формальное общение, когда отсутствует стремление понять и учитывать особенности личность собеседника; Б) когда оценивают другого человека как нужный или мешающий объект; В) когда учитывают особенности личности, характера, возраста, но интересы дела более значимы, чем личностные расхождения.	В
3	Основная задача делового общения – А) получение достоверной информации; Б) отстаивание своей точки зрения; В) продуктивное сотрудничество.	В
4	Чем отличается эффективное деловое общение от неэффективного? А) эффективное несет большую смысловую нагрузку; Б) эффективное отличается четко поставленной целью; В) эффективное достигает поставленную цель.	В
5	Какие из приведенных ниже рекомендаций противоречат эффективному деловому общению? А) стремитесь к овладению инициативой в общении, добивайтесь, чтобы вас больше слушали, постарайтесь показать свою эрудицию; Б) в процессе приема информации не перебивайте говорящего, не давайте советы, не критикуйте; В) добивайтесь, чтобы вас услышали и поняли.	А
6	«Золотое правило» этики общения гласит: А) «нет лучшего собеседника, чем слушающий других»; Б) «относитесь к другим так, как вы хотели бы, чтобы относились к вам»; В) «в общении следует держаться так, чтобы друзей не делать врагами, а врагов друзьями».	Б

7	Нормы этикета требуют делать замечания человеку… А) оставшись один на один; Б) желательно при всех; В) не имеет значения.	А
8	Общение «по горизонтали» - это: А) общение между руководителем и подчиненным; Б) общение между людьми одного возраста; В) общение между коллегами.	В
9	Язык телодвижений – это: А) двигательная реакция человека на обстоятельства общения; Б) средство целенаправленного воздействия на собеседника; В) получение и передача информации с помощью жестов, поз, мимики.	В
10	Если на планерке выяснилось, что план не выполнен, то руководителю следует: А) попросить подчиненных внести свои предложения; Б) поставить их в известность о намеченных мерах по выправлению положения; В) уволить наиболее отстающих.	Б
11	Чтобы побудить человека сделать что-либо, необходимо прежде всего: А) создать условия для выполнения работы; Б) убедить его захотеть сделать это; В) проявить доброту и дружеский подход.	А
12	Руководитель, заметивший, что подчиненный выказывает то или иное стремление (например, активно стремится общаться с окружающими), должен: А) наказать его; Б) поместить в условия, затрудняющие общение; В) поместить в условия, где подобное поведение входит в процесс работы.	В
13	Скрытое внедрение в психику делового партнера установок, намерений, желаний, которые ему внутренне не присущи, характерно для… А) убеждающего делового общения; Б) манипулятивного делового общения; В) информационного делового общения.	Б
14	Партнерское деловое общение – это общение ... субъектов А) равнозначных; Б) равностатусных; В) равноправных.	В
15	Найдите правильный вариант завершения утверждения – дистанция, на которой разговаривают собеседники А) очень символична и зависит от многих факторов; Б) не имеет значения; В) зависит только от национальных особенностей.	А

Вариант 2

	Задания	Эталон ответов
1	Императивное общение – это: А) формальное общение, когда отсутствует стремление понять и учитывать особенности личность собеседника; Б) авторитарный стиль общения, здесь используются указания, приказы, распоряжения; В) когда учитывают особенности личности, характера, возраста, но интересы дела более значимы, чем личностные расхождения.	Б
2	Этика – это: А) учение о морали, нравственности; Б) наука о психике и ее закономерностях; В) наука, изучающая взаимоотношения между людьми.	А
3	Чем отличается эффективное деловое общение от неэффективного? А) эффективное несет большую смысловую нагрузку; Б) эффективное отличается четко поставленной целью; В) эффективное достигает поставленную цель.	В
4	«Золотое правило» этики общения гласит: А) «нет лучшего собеседника, чем слушающий других»; Б) «относитесь к другим так, как вы хотели бы, чтобы относились к вам»; В) «в общении следует держаться так, чтобы друзей не делать врагами, а врагов друзьями».	Б
5	Какие из приведенных ниже рекомендаций противоречат эффективному деловому общению? А) стремитесь к овладению инициативой в общении, добивайтесь, чтобы вас больше слушали, постарайтесь показать свою эрудицию; Б) в процессе приема информации не перебивайте говорящего, не давайте советы, не критикуйте; В) добивайтесь, чтобы вас услышали и поняли.	А
6	Общение «по вертикали» - это: А) общение между руководителем и подчиненным; Б) общение между людьми одного возраста; В) общение между коллегами.	А
7	Язык телодвижений - это: А) двигательная реакция человека на обстоятельства общения; Б) средство целенаправленного воздействия на собеседника; В) получение и передача информации с помощью жестов, поз, мимики.	В
8	Если на планерке выяснилось, что план не выполнен, то руководителю следует: А) попросить подчиненных внести свои предложения; Б) поставить их в известность о намеченных мерах по выправлению положения; В) уволить наиболее отстающих.	Б
9	Чтобы побудить человека сделать что-либо, необходимо прежде всего: А) создать условия для выполнения работы; Б) убедить его захотеть сделать это;	А

	В) проявить доброту и дружеский подход.	
10	Руководитель, заметивший, что подчиненный выказывает то или иное стремление (например, активно стремится общаться с окружающими), должен: А) наказать его; Б) поместить в условия, затрудняющие общение; В) поместить в условия, где подобное поведение входит в процесс работы.	В
11	Нормы этикета требуют делать замечания человеку… А) оставшись один на один; Б) желательно при всех; В) не имеет значения.	А
12	Партнерское деловое общение - это общение ... субъектов А) равнозначных; Б) равностатусных; В) равноправных.	В
13	Основная задача делового общения – А) получение достоверной информации; Б) отстаивание своей точки зрения; В) продуктивное сотрудничество.	В
14	Скрытое внедрение в психику делового партнера установок, намерений, желаний, которые ему внутренне не присущи, характерно для… А) убеждающего делового общения; Б) манипулятивного делового общения; В) информационного делового общения.	Б
15	Найдите правильный вариант завершения утверждения – дистанция, на которой разговаривают собеседники… А) очень символична и зависит от многих факторов; Б) не имеет значения; В) зависит только от национальных особенностей.	А

Практическое занятие № 3: Анализ психологических экспериментов в учебном фильме
«Я и другие» (1971, 2010 гг.)

Практическое занятие 4: «Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений»

Практическое занятие 5: «Психотипирование, как навык коммуникации в профессиональном общении»

Практическое занятие № 6: «Этикет телефонного разговора»

Раздел 3.
Конфликты в деловом общении

Практическое занятие № 10: Психотренинг «Медиация. Управление конфликтом»

Познакомьтесь с предложенными ситуациями. Проанализируйте, каковы могут быть причины таких ситуаций. Предложите свои варианты действий руководителя. Постарайтесь отойти от стереотипов.

1. Неопытный сотрудник поехал на встречу к конфликтному клиенту. Тот остался недоволен результатами встречи, позвонил руководителю этого работника. Начальник уладил разногласие, затем пригласил своего подчиненного, сообщил ему о факте конфликта и его разрешении, а также рассказал об ошибке, которую, по его мнению, совершил сотрудник при построении отношений с этим клиентом. Проанализируйте ситуацию и предложите свой более удачный вариант действий руководителя

2. Ваш непосредственный начальник, минуя Вас, дает срочное задание подчиненному, который уже занят выполнением другого ответственного задания. Вы и Ваш начальник считаете свои задания неотложными. Как Вы поступите?

3. Когда менеджер Юрий пришел на работу, то обнаружил, что Александр ожидает его возле офиса: «Я просто не могу работать с Марией в одной команде, занимающейся новым проектом, – были его первые слова. – У нее еще мало опыта, и она не желает воспринимать мою точку зрения серьезно, потому что у меня нет высшего образования». Проанализируйте, каковы могут быть причины такой ситуации. Предложите свой вариант действий руководителя.

4. Вспомните конфликт, который Вы наблюдали на своем рабочем месте во время практики. Ответьте на вопросы. Что было причиной конфликта? Как он был разрешен?

Практическое занятие № 7: Психотренинг «Медиация. Управление конфликтом»

Самостоятельная работа обучающихся № 2: составить кроссворд «Конфликты в профессиональном общении»

Итоговый тест к дифференцированному зачёту по учебной дисциплине «Психология общения»

Цель: обобщить и систематизировать знания и умения в области теоретических и прикладных основ психологии общения

Время на подготовку и выполнение: 40 мин.

Вариант 1.

	Задания	Эталон ответов
1	Какой науке отводится основополагающая роль в становлении конфликтологии? а) психологии б) медицине в) политологии г) все варианты верны	а
2	Конфликт – это: а) борьба мнений; б) спор, дискуссия по острой проблеме; в) противоборство на основе столкновения противоположно направленных мотивов или суждений;	в

3	Противоборство – это: а) открытое высказывание несогласия по какому-либо вопросу; б) столкновение интересов; в) нанесение взаимного ущерба; г) борьба мнений;	в
4	3. Необходимыми и достаточными условиями возникновения конфликта между субъектами социального взаимодействия являются: а) наличие у них противоположных суждений или … мотивов и желание хотя бы одного из них одержать победу над другим; б) наличие у них противоположно направленных мотивов или суждений, а также состояние противоборства между ними; в) наличие у них противоположных позиций и активные действия обеих сторон по достижению своих позиций;	б
5	4. Конфликтная ситуация – это: а) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия; б) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними; в) процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений.	б
6	5. Причина конфликта – это: а) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия; б) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт; в) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его.	в
7	7. Образ конфликтной ситуации – это: а) то, из-за чего возникает конфликт; б) субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия предмета конфликта; в) истинные внутренние побудительные силы, подталкивающие субъект социального взаимодействия к конфликту;	б
8	Инцидент – это: а) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта; б) истинная причина конфликта; в) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;	а
9	9. Стороны конфликта – это: а) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта или поддерживающие (явно или неявно) конфликтующих; б) только субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта; в) конкретные личности, находящиеся в состоянии конфликта;	а
10	Тип конфликтогенов: приказание, угроза, замечание, критика, сарказм, насмешка? а) Стремление к превосходству; б) Проявление агрессии;	а

	в) Проявление эгоизма.	
11	Если конфликт неизбежен, то необходимо: а) Уйти от конфликта. б) Направить его в нужное русло. в) Смягчить последствия конфликта.	б
12	В общем случае, развитие конфликта можно выделить в следующих этапах: а) Зарождение, развитие, спад. б) Возникновение, развитие, обострение, завершение. в) Зарождение, развитие, разрешение.	в
13	Управление конфликтами – это: а) Снижение напряженности между конфликтующи. б) Целенаправленное воздействие на мотивы конфликтующих. в) Перевод его в рациональное русло, для желаемых целей.	в
14	Стратегии поведения руководителей в условиях конфликта: а) Соперничество, сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление б) Компромисс; критика; борьба; избегание, приспособление; убеждение. в) Уступка; уход; сотрудничество; борьба; убеждение; консенсус; соглашение.	а
15	Руководителю лучше начать анализ конфликта с: а) Различий в характере конфликтующих; б) Фактических причин, вызвавших конфликт; в) Суждений окружающих;	б
16	Какие существуют способы управления конфликтной ситуацией. а) Структурные и межличностные. б) Конструктивные и деструктивные. в) Комплексные и межличностные.	а
17	Укажите основной позитивный метод разрешения конфликтов. а) Спор; б) Сопереживание; в) Переговоры.	в
18	Стиль разрешения конфликта, удовлетворяющий обе стороны? а) Сглаживание; б) Компромисса; в) Приспособление;	б
19	По последствиям конфликты бывают: а) Опасными и безопасными; б) Конструктивные и деструктивные; в) Кратковременные и долговременные;	б
20	Какие конфликты в организации являются самыми опасными и не предсказуемыми? а) Скрытые б) Горизонтальные в) Вертикальные	а

Вариант 2.

	Задания	Эталон ответов
1	1. Конфликт – это……. А) столкновение противоположных интересов, взглядов, стремлений, серьёзное разногласие, острый спор. Б) это принятие противоположностями друг друга в тех или иных свойствах и взаимодействиях. В) процесс формализации социальных отношений, переход от неформальных отношений, и неорганизованной деятельности к созданию организационных структур с иерархией власти.	А
2	2. По сфере проявления конфликты бывают: А) конструктивные, деструктивные Б) социальные, экономические, политические, духовно-идеалогические В) слабые, средние, сильные	Б
3	3. Под глобальными конфликтами понимают: А) конфликты между регионами Б) конфликты, связанны с природными катастрофами В) конфликты, которые несут угрозу существованию цивилизации	В
4	4. …… - возникающее у людей столкновение противоположных целей, мотивов, точек зрения интересов участников взаимодействия. А) групповой конфликт Б) межличностный конфликт В) межгрупповой конфликт	Б
5	5. Внутриличностный конфликт – это …… А) это противоборство, в котором хотя бы одна из сторон представлена малой социальной группой. Б) это состояние, в котором у человека есть противоречивые и взаимоисключающие мотивы, ценности и цели, с которыми он в данный момент не может справиться, не может выработать приоритеты поведения. В) возникающее у людей столкновение противоположных целей, мотивов, точек зрения интересов участников взаимодействия.	Б
6	6. Политические конфликты по сфере распространения конфликты бывают: А) экономические, социальные, культурные Б) слабые, средние, сильные В) внутриполитические, внешнеполитические, межгосударственные	В
7	7. Состояние внутренней структуры личности, характеризующееся противоборством ее элементов – это….. А) межличностный конфликт Б) внутриличностный конфликт В) межгрупповой конфликт	Б
8	8. По способам разрешения конфликты бывают: А) разрушительные, компромиссные, кооперативные Б) пассивные, активные В) силовые, мирные	А

9	9. Назовите конфликт разногласий между личностью и группой, вызванный различиями интересов. А) межличностный конфликт Б) внутригрупповой конфликт В) внутриличностный конфликт	Б
10	10. Термин, который характеризует противоборство, в котором участвует часть персонала, рабочих или служащих конкретного крупного предприятия либо конкретного региона. А) локальный конфликт Б) эмоциональный конфликт В) административный конфликт	А
11	11. Конфликт, в котором принимают участие много сторон. А) расширенный Б) масштабный В) мультиполярный	В
12	12. Термин, характеризующий массовое собрание людей, с целью урегулирования коллективных трудовых споров и социальных конфликтов. А) митинг Б) совещание В) заседание	А
13	13. Разновидность конфликтов, которые можно отнести к внешнеполитическим. А) классовые Б) межгосударственные В) межличностные	Б
14	14. По силе воздействия конфликты бывают: А) затяжные, постоянные Б) сильные, слабые В) деструктивные, конструктивные	Б
15	15. Две основные функции конфликта: А) функция социализации, защитная функция Б) конструктивная функция, деструктивная функция В) регулятивная функция, интегративная функция	Б
16	16. Назовите тип конфликта между работниками и работодателями по поводу установления и изменения условий труда. А) противоречие Б) коллективный трудовой спор В) межличностный конфликт	Б
17	17. Тип модели поведения личности в конфликтной ситуации, в ходе которой проявляется пассивность, склонность к уступкам в оценках и суждениях, непоследовательность. А) деструктивная модель поведения Б) продуктивная модель поведения В) конформистская модель поведения	В
18	18. Деятельность участников конфликта, направленная на прекращение противодействия и устранение проблемы. А) принятие соглашения Б) разрешение конфликта	Б

	В) уклонение	
19	19. Процесс противоборства субъектов права с целью изменения своего статуса и юридического состояния. А) правовой конфликт Б) классовый конфликт В) социальный конфликт	А
20	20. Слово, действие (или бездействие), которое может привести к конфликту. А) конфликтоген Б) конфликтная ситуация В) спор	А

Вопросы к дифференцированному зачёту

1. Общение в системе межличностных и общественных отношений.
2. Структура и средства общения.
3. Характеристика и содержание общения.
4. Механизмы воздействия в процессе общения.
5. Перцептивная сторона общения.
6. Коммуникативная сторона общения.
7. Структура и виды невербального поведения в общении.
8. Просодические и экстралингвистические средства общения.
9. Проксемические средства общения.
10. Интерактивная сторона общения.
11. Психологические характеристики стилей общения.
12. Деловое общение, его виды и формы.
13. Деловая беседа как основная форма делового общения.
14. Вопросы собеседников и их психологическая сущность.
15. Психологические приемы влияния на партнеров.
16. Создание благоприятного психологического микроклимата во время переговоров.
17. Психологические приемы убеждения в споре.
18. Вопросы в споре и виды ответов.
19. Толерантность как средство повышения эффективности общения.
20. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений
21. Понятие конфликта и его социальная роль.
22. Классификация конфликтов и их психологическая характеристика.
23. Типы поведения людей в конфликтных ситуациях.
24. Разрешение конфликтов и стратегии поведения в конфликтных ситуациях.
25. Пути к самореализации в процессе оптимизации делового общения.
26. Понятие: этика и мораль. Категории этики.
27. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения.
28. Деловой этикет в профессиональной деятельности.

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
ГАПОУ СО «ЕКАТЕРИНБУРГСКИЙ МОНТАЖНЫЙ КОЛЛЕДЖ»

Методические рекомендации
по выполнению практических работ по дисциплине
СГ.07 «Психология общения»

Екатеринбург 2025

Пояснительная записка

Состав и содержание практических работ учебной дисциплины «Психология общения» направлены на реализацию действующего федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности **08.02.01 Строительство и эксплуатация зданий и сооружений** и является обязательной частью цикла общих гуманитарных социально-экономических дисциплин.

Цель дисциплины – обеспечить овладение студентами кругом вопросов психологии общения, коммуникативной компетентностью и психологическим видением роли общения при взаимодействии в группе и социуме.

В соответствии с рабочей программой учебной дисциплины «Психология общения» предусмотрено проведение практических занятий. Настоящие методические указания предназначены для студентов, изучающих данную дисциплину, содержат задания и алгоритм их выполнения, которые позволяют закрепить теорию и направлены на формирование общих компетенций:

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 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учётом особенностей социального и культурного контекста;

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учётом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения;

ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

Каждому практическому занятию предшествует организационный этап, включающий самостоятельную подготовку студентом – это внеаудиторная работа по конспектам, учебникам и другим источникам информации.

На практических занятиях студенты овладевают первоначальными умениями и навыками, которые будут использовать в профессиональной деятельности.

Продолжительность занятия составляет не менее двух академических часов. План занятия включает в себя, как правило, следующие пункты:

1) внеаудиторная самостоятельная подготовка студентов к занятию;

2) проверка преподавателем теоретической подготовленности студентов к занятию;

3) инструктирование студентов по проведению ими практической работы;

4) выполнение практических заданий;

5) обсуждение итогов выполнения работы;

6) оформление отчёта о проделанной работе;

7) оценка преподавателем выполненных заданий и степени овладения студентами соответствующими умениями.

Организация и проведение занятий, в частности подготовка студентов к занятию, инструктаж, выполнение студентами заданий, оформление работы, значительно

упрощаются с методической точки зрения, когда существуют письменные методические указания по их проведению.

Практические занятия могут носить репродуктивный, частично-поисковый и поисковый характер.

Работы, носящие репродуктивный характер, отличаются тем, что при их проведении студенты пользуются подробными инструкциями, в которых указаны:

• цель работы;

• пояснения (теоретические положения и понятия);

• оборудование и материалы;

• порядок выполнения работы;

• тип выводов (без формулировок);

• контрольные вопросы;

• литература.

Работы, носящие частично-поисковый характер, отличаются тем, что при их проведении студенты не пользуются подробными инструкциями, им не дается порядок выполнения необходимых действий; такие работы требуют от студентов самостоятельного подбора материала и методики, выбора способов выполнения работы.

В работах, носящих поисковый характер, студенты должны решить новую для них проблему, опираясь на имеющиеся у них теоретические. При планировании практических занятий возможно сочетание репродуктивных, частично-поисковых и поисковых заданий.

Формы организации работы студентов на занятиях: 1) фронтальная, 2) групповая, 3) индивидуальная.

При фронтальной форме организации занятий все студенты выполняют одновременно одно и то же задание. Выполнение студентами психологических тестов с целью самопознания – типичный пример такой формы проведения практических занятий.

При групповой форме организации занятий одна и та же работа выполняется в малых учебных группах, состоящих из нескольких человек.

При индивидуальной форме организации занятий каждый из студентов выполняет индивидуальное задание. Затем они обмениваются опытом выполнения работы.

Структура оформления отчета о проделанной работе определяется типом задания и ведущей дидактической целью.

Критерии оценки ответа за выполнение практической работы:

Оценка «отлично» ставится, если студент:

1. Показывает глубокое и полное знание и понимание всего объёма программного материала; полное понимание сущности рассматриваемых понятий, явлений и закономерностей, теорий, взаимосвязей.

2. Умеет составить полный и правильный ответ на основе изученного материала; выделять главные положения, самостоятельно подтверждать ответ конкретными примерами, фактами; самостоятельно и аргументировано делать анализ, обобщения, выводы. Устанавливать междисциплинарные (на основе ранее приобретенных знаний) и внутридисциплинарные связи, творчески применять полученные знания в незнакомой ситуации. Последовательно, чётко, связно, обоснованно и безошибочно излагать учебный материал; давать ответ в логической последовательности с использованием принятой терминологии; делать собственные выводы; формулировать точное определение и истолкование основных понятий, законов, теорий; при ответе не повторять дословно текст учебника; излагать материал литературным языком; правильно и обстоятельно отвечать на

дополнительные вопросы учителя. Самостоятельно и рационально использовать наглядные пособия, справочные материалы, учебник, дополнительную литературу, первоисточники; применять систему условных обозначений при ведении записей, сопровождающих ответ; использование для доказательства выводов из наблюдений и опытов;

3.Самостоятельно, уверенно и безошибочно применяет полученные знания в решении проблем на творческом уровне; допускает не более одного недочёта, который легко исправляет по требованию учителя; имеет необходимые навыки работы с таблицами, схемами и графиками, сопутствующими ответу; записи, сопровождающие ответ, соответствуют требованиям.

4. Свободно оперирует психологическими категориями и понятиями.

Оценка «хорошо» ставится, если студент:

1.Показывает знания всего изученного программного материала. Даёт полный и правильный ответ на основе изученных теорий; незначительные ошибки и недочёты при воспроизведении изученного материала, определения понятий дал неполные, небольшие неточности при использовании научных терминов или в выводах и обобщениях из наблюдений и опытов; материал излагает в определенной логической последовательности, при этом допускает одну негрубую ошибку или не более двух недочетов и может их исправить самостоятельно при требовании или при небольшой помощи преподавателя; в основном усвоил учебный материал; подтверждает ответ конкретными примерами; правильно отвечает на дополнительные вопросы учителя.

2. Умеет самостоятельно выделять главные положения в изученном материале; на основании фактов и примеров обобщать, делать выводы, устанавливать внутрипредметные связи. Применять полученные знания на практике в видоизменённой ситуации, соблюдать основные правила культуры устной речи и сопровождающей письменной, использовать научные термины.

3.В основном правильно даны определения понятий и использованы научные термины.

4. Ответ самостоятельный;

5. Определения понятий неполные, допущены незначительные нарушения последовательности изложения, небольшие неточности при использовании научных терминов или в выводах и обобщениях;

6. Связное и последовательное изложение; при помощи наводящих вопросов учителя восполняются сделанные пропуски;

7. Понимание основных психологических понятий.

8.При решении ситуационных задач сделаны второстепенные ошибки.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если студент:

1. Усвоил основное содержание учебного материала, имеет пробелы в усвоении материала, не препятствующие дальнейшему усвоению программного материала;

2. Материал излагает фрагментарно, не всегда последовательно;

3. Показывает недостаточную сформированность отдельных знаний и умений; выводы и обобщения аргументирует слабо, допускает в них ошибки.

4. Допустил ошибки и неточности в использовании научной терминологии, определения понятий дал недостаточно четкие.

5. Не использовал в качестве доказательства выводы и обобщения из наблюдений, фактов, опытов или допустил ошибки при их изложении;

6. Испытывает затруднения в применении знаний, необходимых для решения задач различных типов, при объяснении конкретных явлений на основе теорий и законов, или в подтверждении конкретных примеров практического применения теорий;

7. Отвечает неполно на вопросы (упуская и основное), или воспроизводит содержание текста учебника, но недостаточно понимает отдельные положения, имеющие важное значение в этом тексте;

8. Обнаруживает недостаточное понимание отдельных положений при воспроизведении текста учебника (записей, первоисточников) или отвечает неполно на вопросы учителя, допуская одну-две грубые ошибки

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если студент:

1. Не усвоил и не раскрыл основное содержание материала;

2. Не делает выводов и обобщений.

3. Не знает и не понимает значительную или основную часть программного материала в пределах поставленных вопросов;

4. Имеет слабо сформированные и неполные знания и не умеет применять их к решению конкретных вопросов и задач по образцу;

5. При ответе (на один вопрос) допускает более двух грубых ошибок, которые не может исправить даже при помощи преподавателя.

6. Не может ответить ни на один из поставленных вопросов;

7. Полностью не усвоил материал.

Примечание. По окончании ответа учащегося педагогом даётся краткий анализ ответа, объявляется мотивированная оценка. Возможно привлечение других учащихся для анализа ответа, самоанализ, предложение оценки.

Литература:

1. Бороздина Г.В. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г.В. Бороздина, Н.А. Кормнова; под общей редакцией Г.В. Бороздиной. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Издательство «Юрайт», **2024**. – 392 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-16727-6. – Текст: электронный // Образовательная платформа «Юрайт» [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/536854 (дата обращения: 01.09.2025).

2. Коноваленко М.Ю. Психология общения: учебник для СПО / М.Ю. Коноваленко, В.А. Коноваленко. – М.: Издательство Юрайт, 2016. — 468 с.

3. Корягина Н.А. Психология общения: учебник и практикум для СПО / Н. А. Корягина Н.В. Антонова С.В. Овсянникова. — М.: Издательство Юрайт, 2016. – 437 с.

4. 5. Психология общения [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://ps-psiholog.ru/obshhenie-v-internete/aktivnyie-polzovateli-interneta-kto-oni.html.

Практическое занятие № 1.

Составление таблицы «Приёмы эффективного общения по Д. Карнеги»

Цель: формировать у студентов знания, умения и навыки в области психологии общения и способствовать развитию коммуникативной компетентности будущих специалистов.

Алгоритм работы:

1. Ознакомиться с теоретическим обоснованием практического занятия
2. Выполнить задание
3. Оформить отчёт
4. Ответить на контрольные вопросы
5. Сдать отчёт по практическому занятию

Задание:

Составьте таблицу с примерами из реальной жизни в которых приёмы эффективного общения по Д. Карнеги вам помогут преодолеть сложности коммуникации

№	Приёмы эффективного общения по Д. Карнеги	Примеры
1		

Контрольные вопросы:

1. Какие факторы (причины) мешают эффективному общению?
2. Назовите черты характера, помогающие эффективному общению.
3. Назовите черты характера, мешающие эффективному общению.
4. Попробуйте сформулировать правила эффективного слушания.

Практическое занятие № 2:

Проработка психотехнических упражнений

«Коммуникативные барьеры». Работа со шкалой эмоциональных тонов».

Цель: формировать у студентов знания, умения и навыки в области психологии общения и способствовать развитию коммуникативной компетентности будущих специалистов.

Алгоритм работы:

1. Ознакомиться с теоретическим обоснованием практического занятия
2. Выполнить задание
3. Оформить отчёт
4. Ответить на контрольные вопросы
5. Сдать отчёт по практическому занятию

Задание 1:

Прочитайте и проанализируйте высказывание Д. Рокфеллера. Что, по- вашему, означает «уметь общаться»?

«Умение общаться с людьми – это такой же покупаемый за деньги товар, как сахар или кофе. И я готов платить за это умение больше, чем за какой-либо другой товар в мире».

Задание 2:

Проанализируйте байку «Искусство красноречия». Какую роль играет в общении умение слушать?

К Сократу в Афины издалека приехал молодой человек, горящий желанием овладеть искусством красноречия. Поговорив с ним несколько минут, Сократ потребовал с него за обучение двойную плату.

-Почему? – изумился ученик.

-Потому, - ответил философ, - что мне придется обучать тебя не только говорить, но и тому, как молчать и слушать.

Задание 3:

Прочитайте байку «Страшный сон». О какой функции общения здесь идет речь? Как связаны между собой содержание информации и форма ее подачи собеседнику?

Один восточный правитель увидел сон, что у него один за другим выпали зубы. В

сильном волнении он призвал к себе толкователя снов. Тот выслушал его озабоченно и сказал: «Повелитель, я вынужден сообщить тебе печальную весть – ты потеряешь одного за другим всех своих близких!».

Эти слова вызвали гнев властелина. Он велел прогнать несчастного и пригласил другого толкователя. Тот, выслушав сон, сказал: «Я счастлив сообщить тебе радостную новость – ты переживешь всех своих близких!».

Придворные очень удивились: «Ведь ты сказал то же самое!». На что последовал ответ: «Очень многое зависит не от того, что сказать, а от того, как сказать!».

Задание 4: «Сказкотерапия»

Участники разбиваются на команды по пять-семь человек для сочинения своей сказочной истории.

Ведущий говорит: «Представьте, что вы находитесь в костюмерной, где есть костюмы всех известных сказочных персонажей. Выберите себе костюм того, чью роль вы бы хотели сыграть. В своей команде назовите выбранную роль, а также цель жизни вашего сказочного персонажа исходя из восприятия вами этого образа». Команде дается несколько минут на знакомство с персонажами и обсуждение их целей.

Ведущий продолжает: «Итак, на сказочной поляне собрались персонажи разных сказок, они поделились своими целями и проблемами. Сочините сказку, в которой участвуют все персонажи вашей команды, и разыграйте ее перед зрителями».

Для сочинения сказки дается 20 минут. Потом каждая команда представляет свою сказку. После представления участники обсуждают: какая была цель у их персонажа, насколько она реализовалась в данной сказке, какую стратегию взаимодействия использовали для достижения своей цели, возникали ли барьеры в общении, как они преодолевались.

Задание 5:

На основании шкалы эмоциональных тонов используя метод психометрии определите хронический тон человека на практике

Среди беседы, сделав предварительно небольшую паузу, задайте неожиданный и никак не связанный с темой вопрос.

- «Когда вы в последний раз были в парикмахерской? (у массажиста, врача, косметолога, на выставке и пр.)?»
- «Кто вас стрижёт?»

Эти вопросы вы всегда потом можете обратить в комплимент типа «У вас хороший вкус, парикмахер, косметолог и т.д.». Задав такой вопрос будьте готовы внимательно

следить за движением глаз, мимикой, жестами, позой, интонацией. Всё это в комплексе скажет вам на каком уровне находится хронический эмоциональный тон человека. После этого проанализируйте как ведет себя человек отвечая на вопрос.

- С огорчением, извиняющимся или заискивающим тоном, стараясь как бы сжаться в комок, стать менее заметным «Да всё как-то занят, на себя всё времени не хватает» и т.д. – ЗАДАБРИВАНИЕ (0.385)
- С тревогой, бегающим взглядом, судорожно поправляя причёску «А что? Что-то не так? Я плохо выгляжу?» – хронический тон СТРАХ. (1.0)
- С улыбкой, больше похожей на оскал «Я выгляжу как огородное пугало?» — СКРЫТАЯ ВРАЖДЕБНОСТЬ (1.1)
- С возмущением, глядя вам прямо в глаза «Вы что себе позволяете?! Какое это имеет отношение к делу?!» и пр. – АНТАГОНИЗМ (2.0)
- Как бы нехотя «Недели 2 назад». Сказано это будет без перемены позы, слегка лениво. – СКУКА (2.5)

Контрольные вопросы:

1. Перечислите основные коммуникативные барьеры?
2. Как можно использовать знания шкалы эмоциональных тонов для понимания собеседника?
3. Приведите примеры из реальной жизни, демонстрирующие коммуникативные барьеры.
4. Попробуйте сформулировать правила эффективной коммуникации.

Практическое занятие № 3:
Анализ психологических экспериментов в учебном фильме «Я и другие» (1971, 2010 гг.)

Цель: формировать у студентов знания, умения и навыки в области психологии общения и способствовать развитию коммуникативных способностей, осмысление жизненной стратегии достижения успеха.

Алгоритм работы:

1. Ознакомиться с теоретическим обоснованием практического занятия
2. Выполнить задание
3. Оформить отчёт
4. Ответить на контрольные вопросы
5. Сдать отчёт по практическому занятию

Задание:

Проанализируйте учебный фильм «Я и другие» (1971, 2010 гг.) с позиции стереотипов мышления и восприятие информации в нашем мире.

Контрольные вопросы:

1. Какие факторы (причины) мешают адекватному восприятию людей?
2. Перечислите основные стереотипы и предрассудки, мешающие принятию людей и вызывающие искажение информации.
3. Почему конформизм мешает развитию личностного потенциала.
4. Легко ли противостоять мнению большинства людей, группы?

Практическое занятие № 4:

«Психологические особенности ведения деловых дискуссий, публичных выступлений»

Цель: формировать у студентов знания, умения и навыки в области психологии общения и способствовать развитию коммуникативной компетентности будущих специалистов.

Алгоритм работы:

1. Ознакомиться с теоретическим обоснованием практического занятия
2. Выполнить задание
3. Оформить отчёт
4. Ответить на контрольные вопросы
5. Сдать отчёт по практическому занятию

Задание:

1. Упражнение на понимание чувств другого человека

1. Разговор через стекло - договориться о чем-либо с помощью жестов.

2. Изобразить то или иное состояние человека, например, радость, гнев, обиду, сочувствие, ненависть и т.п. Изобразить психологические особенности другого человека и себя: каков я есть, каким я был, каким я кажусь другим, каким хочу быть и т. п.

3. Понять, какое чувство хотел выразить другой человек.

4. Обратить на себя внимание группы.

2. Упражнение «Невербальное поведение»

Ведущий задает тему, остальные выражают ее пантомимой.

Примеры тем: 1) «Преодоление трудностей» – все участники в пантомиме по очереди изображают, как они это делают; 2) «Запретный плод» – все по очереди показывают, как они себя ведут в ситуации, когда их желание расходится с внешними или внутренними нормами - роль запретного плода играет любой предмет; 3) «Моя семья» – методика «социальный атом»: каждый по очереди выбирает членов группы и рассаживает их в пространстве так, как это, по его мнению, отражает в пространстве отношения эмоциональной близости между членами семьи, полученный рисунок обсуждается в группе; 4) «Скульптор» – один участник выступает в роли скульптора, то есть придает членам группы позы, которые выражают его представление об особенностях членов группы и их конфликтах; 5) «Чувства» - выразить или понять отношение к каждому члену группы; 6) «Моя группа» – выразить или понять свое отношение к членам группы, расставить их в пространстве. Физически расстояние характеризует степень эмоциональной близости.

Все переживания участников группы и результаты их действий являются предметом обсуждения в группе - предметом группового взаимодействия.

3. Упражнения на установление невербального контакта

1. Проводится в группе. Группа делится на подгруппы, в каждой из которых три человека. Эти люди будут выполнять роли испытуемого, экспериментатора, протоколиста. В ходе работы они могут поменяться ролями после двух серий эксперимента.

В первой серии протоколист выполняет пассивную роль наблюдателя за воздействием экспериментатора.

Экспериментатор просит испытуемого, сидящего в удобной позе против него, вспомнить человека, с которым ему (испытуемому) было приятно работать вместе. Экспериментатор смотрит на невербальное поведение испытуемого и просит его выполнить

следующее задание, когда сам будет уверен, что запомнил невербальное поведение в ситуации припоминания приятного человека. Затем испытуемого просят вспомнить человека, с которым ему было неприятно работать. Экспериментатор наблюдает невербальное поведение испытуемого до тех пор, пока не убедится, что запомнил выражение его отношения к этому человеку. Затем он просит прервать припоминание и дает следующее задание: вспомнить свою совместную работу с человеком, к которому у него нейтральные чувства, как бы «нет никаких чувств». Испытуемый припоминает такого человека до тех пор, пока экспериментатор не запомнит его способа выражать свое отношение к такому человеку.

Затем наступает вторая серия эксперимента: испытуемый, не разглашая вслух, записывает на листе бумаги для протоколиста порядок, в котором он будет демонстрировать свое отношение к людям, естественно, что последовательность должна быть не такой, как в первой серии эксперимента. После каждой демонстрации состояния экспериментатор фиксирует на бумаге, не разглашая вслух, свое решение о том, какое состояние демонстрировал испытуемый. Затем записи сравниваются и обсуждаются. По аналогии со структурой этого задания можно сделать предметом демонстрации и последующего угадывания следующие объекты: один неодушевленный предмет из числа широко известных предметов; один предмет из серии одушевленных и неодушевленных предметов, например, после демонстрации думания о кошке и колбасе отгадать, о каком предмете думает человек; один из одушевленных предметов, например, после демонстрации думания о змее, крокодиле и корове отгадать, о каком существе думает человек; одного из литературных героев и т. п.

4. Упражнение ЧТО ПРИЯТНО БОЛЬШИНСТВУ ЛЮДЕЙ? (И.В. Вачков, 1999)

Материалы. Лист ватмана, листы бумаги для записей по числу участников, на которых написано: «Большинству людей приятно, когда ...»

ИНСТРУКЦИЯ. «Сейчас мы попытаемся собрать как можно больше различных способов сделать приятное другому человеку. Пожалуйста, подумайте и запишите на имеющихся у вас карточках как минимум три действия, которые приятны большинству людей».

После того, как все написали, ведущий продолжает инструкцию:

«Теперь каждый прочтет, что записано на его листе, а я буду фиксировать найденные нами способы на листе ватмана. Наша задача сейчас состоит в том, чтобы собрать как можно больше пунктов. Критиковать и вычеркивать мы будем потом».

Лист вывешивается на стене и может быть использован в дальнейшем.

Обсуждение. Можно пояснить, почему выбраны те или иные способы и обсудить их.

5. Упражнение КОМПЛИМЕНТ (Б.Р. Матвеев, 2005)

Материал. Небольшой мяч.

ИНСТРУКЦИЯ. Комплимент – это приятные слова, похвала, сказанные искренне, без сарказма и зависти, например: «Ты сегодня хорошо выглядишь» или «Какая у тебя хорошая вещь!» Уметь говорить комплименты к месту не просто, но очень полезно.

Ведущий: «У меня мячик. Я бросаю его одному из вас, предварительно назвав его по имени, и говорю ему комплимент. Поймавший мячик благодарит за комплимент словом «спасибо», повернувшись ко мне и глядя в глаза. Затем бросает его другому,

предварительно назвав его по имени, и говорит комплимент уже ему. Поймавший мячик благодарит за комплимент, повернувшись к сказавшему его лицом и т. д. Желательно, чтобы мячик побывал у каждого».

Обсуждение. Обратите внимание, какие эмоции испытывает человек, услышав комплимент в свой адрес, и как это способствует сближению людей.

Что вам было приятнее: наблюдать за игрой, слушать комплимент или говорить его? Почему?

Что вы чувствовали, когда говорили комплимент?

Что вы чувствовали, когда принимали комплимент?

Что вы испытывали, когда наблюдали за игрой?

6. Упражнение КАКАЯ ВСЕ ЖЕ У МЕНЯ И У ТЕБЯ ЕСТЬ ПРЕЛЕСТНАЯ ШТУЧКА (Azps.ru)

ИНСТРУКЦИЯ 1. Пожалуйста, выберите любую имеющуюся у вас при себе вещь, которая вам нравится, которую вы выбирали лично. Покажите эту вещь группе, расскажите о ней и о своем отношении к этой вещичке.

Когда все желающие высказались, можно без обсуждения перейти ко второй части упражнения.

ИНСТРУКЦИЯ 2. Пожалуйста, выберите любую вещь, которая вам нравится у другого члена группы, подойдите к нему и расскажите в деталях, чем вам нравится эта вещь.

Обсуждение. Расскажите, пожалуйста, о ваших чувствах, когда вы говорили сами, и о чувствах, когда говорили другие.

7. Упражнение КАЧЕЛИ (Б.Р. Матвеев, 2005)

ИНСТРУКЦИЯ. Важный навык речевого общения — умение построить свою речь в соответствии со своими целями и своей ролью относительно собеседника. В разных ситуациях один и тот же человек может командовать или подчиняться. Смену двух этих крайних позиций можно сравнить с качелями: когда командуем, качели оказываются наверху, когда просим, качели опускаются вниз.

Учащиеся объединяются в пары. Один просит другого что-нибудь дать или сделать простое действие сначала в требовательной, жесткой форме, а потом то же самое говорит мягко, даже заискивая. Далее идет смена ролей, смена партнеров по кругу.

Обсуждение. Ваши эмоции в каждой ситуации. Все проговаривают возникшие эмоции при том или ином обращении.

8. Упражнение «Конкурс ораторов»

Один из участников произносит речь в течение 5-6 минут на любую заданную тему. Группа играет роль аудитории, которая не воспринимает этого оратора. Задача последнего установить контакт во что бы то ни стало. Затем происходит обмен ситуациями выступающего и группы.

Контрольные вопросы:

1. Какие факторы (причины) позволяют удерживать внимание людей?
2. Перечислите основные требования к публичной речи.
3. В чем особенность ораторского искусства?
4. Перечислите приёмы переключения собеседника.

Практическое занятие № 5:
«Психотипирование, как навык коммуникации в профессиональном общении»

Цель: формировать у студентов знания, умения и навыки в области психологии общения и способствовать развитию коммуникативной компетентности будущих специалистов.

Алгоритм работы:

1. Ознакомиться с теоретическим обоснованием практического занятия
2. Выполнить задание
3. Оформить отчёт
4. Ответить на контрольные вопросы
5. Сдать отчёт по практическому занятию

Задание:

Напишите эссе описав героя книги или кино, сериала, мультфильма «Основные маски психотипа и коммуникация с ним» по алгоритму:

- Герой
- Название книги, мультика, фильма, сериала
- Его статус, семейное положение, образование
- Чем Вам этот герой интересен
- Какие психотипы в нём доминируют (не менее трёх)
- Примеры его поступков, деятельности, отношения к людям
- Какую коммуникацию я бы к нему подобрал и почему.

Контрольные вопросы:

1. Насколько потребности человека определяют психотип человека?
2. Подберите примеры киногероев согласно четырём психологическим типам людей
3. В чем сложность определения психотипа?

Практическое занятие № 6: «Этикет телефонного разговора»

Цель: формировать у студентов знания, умения и навыки в области психологии общения и способствовать развитию коммуникативной компетентности будущих специалистов.

Алгоритм работы:

1. Ознакомиться с теоретическим обоснованием практического занятия
2. Выполнить задание
3. Оформить отчёт
4. Ответить на контрольные вопросы
5. Сдать отчёт по практическому занятию

Задания:

1. Упражнение «Испорченный телефон»

Все участники выходят за дверь и по приглашению ведущего входят в класс по одному. Каждому входящему дается инструкция: «Представьте себе, что Вы получили

телефонограмму, содержание которой должны передать следующему члену группы. Главное – как можно точнее отразить содержание».

Текст: «Звонил Иван Иванович. Он просил передать, что задерживается в РОНО, т. е. он договаривается о получении нового импортного оборудования для мастерских, которое, впрочем, не лучше отечественного. Он должен вернуться к 17 часам, к началу педсовета, но если он не успеет, то надо передать завучу, что он должен изменить расписание уроков старших классов на понедельник и вторник, вставив туда дополнительно 2 часа по астрономии».

После выполнения упражнения участники группы анализируют особенности слушания и то, как неумелое слушание может исказить передаваемую информацию.

2. Упражнение «Внимательный слушатель»

Участники разбиваются по парам. Партнер X будет говорящим, партнер Y – слушателем. X рассказывает слушателю о своих трудностях в отношениях с людьми, о своих страхах, предубеждениях, сомнениях, ожиданиях. Слушатель старается помочь говорящему максимально полно изложить свои мысли. Через 3 минуты ведущий дает знак: говорящий высказывает свои замечания по поводу поведения слушателя, подчеркивает то, что ему помогало и что затрудняло возможность открыто рассказывать о себе. Затем слушатель своими словами повторяет, что услышал и понял из слов говорящего. Партнер X движениями головы подтверждает или опровергает слова Y, в зависимости от того, насколько тот правильно передает его собственные слова. Затем участники меняются ролями. В заключении все участники возвращаются в круг и обсуждают впечатления каждого о том, что происходило во время упражнения.

Дискуссия «правила слушания»

Цель: зафиксировать в сознании учащихся проблемы, связанные с неумением слушать. Нацелить их на овладение способами активного слушания.

Можно использовать магнитофон для фиксации.

Ход занятия:

Дайте инструкцию: “Сейчас мы будем играть в игру “Неиспорченный телефон”. Задача участников – как можно лучше запомнить информацию и точно передать ее следующему. Передавать информацию будем один на один. Вначале желающие (5-6 учащихся) выйдут за дверь и будут по одному заходить в класс. Первому из вошедших информацию передам я. Затем он передаст ее следующему вошедшему, но уже без моей помощи, один на один. Второй участник – третьему и т.д.

Запоминать информацию вы можете, как хотите, допускаются любые способы, кроме письменной записи”.

Пригласите желающих принять участие в игре выйти за дверь. Обратите внимание оставшихся, что они должны внимательно следить за происходящим, фиксируя:

а) способы слушания, использованные участниками;

б) искажение информации.

Они должны также соблюдать максимально возможную тишину и не подсказывать, не мешать играющим.

Поставьте в центре два стула, пригласите первого участника, сядьте, включите магнитофон.

“Я сообщу вам информацию. Ваша задача – выслушать ее и максимально подробно передать следующему участнику.

Итак: завуч Марина Петровна сказала, что звонила учитель географии. У нее сын заболел свинкой, поэтому она не может завтра прийти ко второму уроку. А в четверг вместо географии будет русский, на носу конец четверти. Время зря не теряйте, не забудьте, что 10 марта городской конкурс художественной самодеятельности. От вас номер, но чтобы без фокусов, а то будет как в прошлом году. Смирнов пусть зайдет к завучу лично.

“Вы готовы передать информацию?”

В случае положительного ответа пригласите следующего участника. Если у первого будут вопросы, проясните их (повторять весь текст вторично нельзя). После передачи информации не забывайте спрашивать учащихся, готовы ли они передать ее следующему участнику.

Вопросы для обсуждения

1. Какими способами слушания и запоминания пользовались участники игры?
2. Какая информация запоминалась лучше?
3. Какие произошли искажения информации?
4. С чем связаны искажения?

Сначала должны высказаться по очереди игроки, затем наблюдатели. После этого прослушайте магнитофонную запись, подведите итоги.

Итоги:

1. Не стесняйтесь задавать вопросы, проясняйте непонятное.
2. При необходимости повторяйте информацию в присутствии собеседника, точно воспроизводя ее или своими словами.
3. Старайтесь выделить самую суть сообщения, игнорируя в случае необходимости второстепенные детали.
4. Учитывайте, что в восприятии информации большую роль играет прошлый опыт каждого собеседника.

В заключение обсудите следующие правила, дополнив их новыми пунктами, исключив несущественные.

Контрольные вопросы:

1. Какие факторы (причины) мешают увлечь человека разговаривая по телефону?
2. Перечислите основные требования телефонного этикета.

Практическое занятие № 7:
Психотренинг «Медиация. Управление конфликтом»

Цель: формировать у студентов знания, умения и навыки в области психологии общения и способствовать развитию коммуникативной компетентности будущих специалистов.

Алгоритм работы:

1. Ознакомиться с теоретическим обоснованием практического занятия
2. Выполнить задание
3. Оформить отчёт
4. Ответить на контрольные вопросы
5. Сдать отчёт по практическому занятию

Задания:

1. Упражнение.

На основании тактик поведения по Томасу-Килмену участники игры моделируют ситуации разрешения конфликта: «директор» и «три заместителя». «Заведующие» по очереди должны убедить «главного» установить вновь поступившее дорогостоящее оборудование в их отделы. Выслушав их аргументы, «директор» собирает всех на совещание и принимает решение.

Остальные участники выступают в роли экспертов.

1-я группа – анализ тактик по Томасу-Килмену;

2-я использование вербальных и невербальных средств коммуникации участниками игры;

3-я группа анализ этапов развития и разрешения конфликта.

2. Упражнение.

На основании алгоритма медиации придумайте и смоделируйте управление конфликтной ситуации.

1. Выступление сторон:
   1.1. Активное слушание.
   1.2. Вентилирование эмоций.
2. Прояснение интересов:
   2.1. Выяснение глубинных интересов друг друга.
   2.2. Задайте себе и другой стороне вопросы: зачем, почему, для чего.
3. Формулировка повестки дня – список вопросов для обсуждения.
4. Выдвижение предложений:
   4.1. Отделение проблемы от личностей.
   4.2. Мозговой штурм.
5. Выбор решения и формулировка соглашения какое из этих предложений может быть реально принято и исполнено.
6. Выполнение соглашения.

3. Упражнение: Тест «Конфликтная ли вы личность»?

Инструкция: ответьте на вопросы, выбирая лишь один ответ: «а», «б», «в». Если вы выбираете «а» - запишите себе 4 очка, «б» – 2 очка, если «в» – 0.

1 Представьте, что в общественном транспорте начинается спор. Что вы предпримите?

а) не стану вмешиваться в ссору;

б) вмешаюсь, встав на сторону потерпевшего или того, кто прав;

в) всегда вмешиваюсь и до конца отстаиваю свою точку зрения

2 Критикуете ли вы обычно на собрании начальство за допущенные промахи?

а) нет;

б) да, но в зависимости от моего личного отношения к шефу;

в) всегда критикую за ошибки

3 Ваш непосредственный начальник излагает план работы, который представляется вам нерациональным. Предложите ли вы свой план, который кажется вам лучше?

а) если другие меня поддержат, то да;

б) разумеется, буду поддерживать свой план;

в) нет, ведь за критику меня могут чего-либо лишить

4 Любите ли вы спорить с коллегами, с друзьями?

а) только с теми, кто не обижается, и когда споры не портят отношений;

б) да, но только по принципиальным вопросам

в) спорю со всеми по любому поводу

5 Кто-то в очереди норовит пролезть вперед вас. Ваши действия?

а) считая, что вы не хуже него, попытаетесь обойти очередь;

б) возмутитесь, но про себя;

в) открыто выльете свое негодование

6 Представьте себе, что рассматривается экспериментальная работа вашего коллеги, в которой есть смелые идеи, но есть и ошибки. Вы знаете, что ваше мнение будет решающим. Как вы поступите?

а) выскажитесь и о положительных, и отрицательных сторонах этой работы;

б) выделите положительные стороны в его работе и предложите предоставить возможность продолжить ее;

в) станете критиковать ее: новатору нельзя допускать ошибки

7 Представьте: свекровь (теща, муж, жена) постоянно говорит вам о необходимости экономии и бережливости, а сама то и дело покупает дорогие вещи. Что вы ей скажете?

а) что одобряете покупку, если она доставила ей удовольствие;

б) что эта вещь безвкусна;

в) поссоритесь с ней из-за этого

8 Вы встретили подростков, которые курят. Как вы поступите?

а) подумаете: «Зачем портить себе настроение из-за чужих плохо воспитанных детей»? и пройдете мимо;

б) сделаете им замечание;

в) отчитаете их, если все это происходит в общественном месте

9. В ресторане вы вдруг замечаете, что официант вас обсчитал …

а) вы не даете ему чаевые, которые заранее приготовили на случай, если бы он поступил честно;

б) попросите, чтобы он еще раз при вас проверил счет;

в) подсчитаете это поводом для скандала

10 Вы в доме отдыха. Администратор занимается посторонними делами, – развлекается вместо того, чтобы выполнять свои обязанности. Возмущает ли вас это?

а) да, но если я и выскажу ему свои претензии, то это вряд ли что-то изменит;

б) вы находите способ пожаловаться на него, – пусть его накажут или даже уволят с работы;

в) вымещаете недовольство на младшем персонале: официантках, уборщицах и т. п.

11 В споре со своим ребенком – подростком вы внезапно убеждаетесь, что правота на его стороне. Признаете ли вы свою ошибку?

а) нет;

б) разумеется, признаю;

в) какой же у меня авторитет, если признаю, что был не прав?

Результаты

От 30 до 44 очков Вы тактичны. Не любите конфликтов, даже если и можете их сгладить; легко избегаете критических ситуаций. Когда же вам приходится вступать в спор, вы учитываете, как это отразится на вашем служебном положении или приятельских

отношениях. Вы стремитесь быть в приятельских отношениях. Вы стремитесь быть приятным для окружающих, но когда им требуется помощь, не всегда решаетесь ее оказать. Не думаете ли вы, что тем самым теряете уважение к себе в глазах других?

От 15 до 29 очков: О вас говорят, что вы конфликтная личность. Вы настойчиво отстаиваете свое мнение, невзирая на то, как это повлияет на ваши служебные или личные отношения. И вас за это уважают.

От 10 до 14 очков: Вы ищете поводов для споров, большинство из которых излишне, мелочны. Любите критиковать, но только когда это выгодно вам. Вы навязываете свое мнение, даже если не правы. Вы не обидитесь, если вас будут считать любителем поскандалить? Подумайте, что скрывается за вашим поведением?

4. Упражнение «Никто не знает…»

Упражнение дает участникам возможность максимально раскрыться перед группой. Обучающиеся сидят в кругу. Вам нужно, бросая друг другу мяч (передавая мягкую игрушку), рассказать о себе что-то еще, о чем, не знают члены группы. Начинайте предложение со слов: «Никто не знает, что я…»

5. Упражнение «Снежинки» (дает возможность понять, что при одном, заданном алгоритме действий, результат получается разный)

Условия: закрыть глаза, нельзя переспрашивать и уточнять действия.

1 Возьмите листок.

2 Сложите его пополам.

3 Оторвите правый верхний угол.

4 Сложите ещё раз пополам.

5 Ещё раз оторвите правый верхний угол.

6 Ещё раз сложите пополам.

7 И ещё раз оторвите верхний правый угол.

8 Разверните листок и покажите своё «произведение искусства».

Обратите внимание, какие разные у вас получились снежинки! Хотя был дан чёткий алгоритм действий. При решении конфликта важно помнить, что одинаковых людей не бывает, каждый человек имеет право думать, как он считает нужным, но помнить, что мы все живём в обществе и нам просто необходимо соблюдать его законы (моральные и правовые).

6. Упражнение «Я – высказывания» (отработка навыков «Я – высказывания», способствующих разрешению конфликтов).

Психотехнология «Я – высказывания» помогает уменьшить сопротивление со стороны собеседника и создать особые доверительные отношения, поскольку «Я – высказывания» делается не в критической, обвинительной манере. Человек передает информацию о своих чувствах и переживаниях, т. е. описывает свой опыт, а этим, как показывает практика, трудно сделать вызов и спровоцировать защитную реакцию оппонента – ведь речь идет о собственном, а не о чужом опыте.

Принципы, на которых строятся "я - высказывания":

– безоценочное описание действий, что совершил этот человек (не стоит: "ты пришел поздно", желательно: "ты пришел в 12 ночи");

– ваши ожидания (не стоит: "ты не вывел собаку", желательно: "я надеялся, что ты выведешь собаку");

– описание своих чувств (не стоит: "ты меня раздражаешь, когда делаешь это", желательно: "когда ты делаешь это, я испытываю раздражение");

– описание желаемого поведения (не стоит: "ты никогда не звонишь", желательно: "мне хотелось бы, чтобы ты звонил, когда задерживаешься").

Разыгрывается сценка на проблемную тему: «друг опоздал на встречу и после предъявленных претензий не извинился, а стал нападать сам».

Обсуждение: *почему, по вашему мнению, исполнители роли так поступили? Что помешало им спокойно воспринимать информацию? Как изменилась ситуация, когда исполнители сценки стали использовать способ «Я - высказывание»*

7. Упражнение "Молва" (проводится для понимания природы конфликта, формирования отношения к конфликтам как к новым возможностям самосовершенствования).

Активными игроками в этой игре являются 6 участников. Остальные — наблюдатели, эксперты. Четыре участника на некоторое время выходят из помещения. В это время первый участник, который остался, должен прочитать второму игроку предложенный ведущим небольшой рассказ. Задача второго игрока – внимательно слушать, чтобы потом передать полученную информацию третьему участнику, который должен будет войти в комнату по сигналу. Третий игрок, прослушав рассказ второго игрока, должен пересказать его четвертому и т. д.

Обсуждение:

- С какими трудностями вы столкнулись при получении и передаче? Что происходит с общением людей в случае искажения информации?

- С чем можно сравнить варианты пересказа сюжета? (сплетни)

8. Упражнение «Обвинение и защита» (формирование умения отстоять свое мнение).

Для этой игры необходимо выбрать водящего (активного, смелого). Он становится защищающимся и занимает место в центре круга.

Задача "обвинителей"- выделить негативную черту обвиняемого и описать, как она проявляется.

Задача защищающегося - найти положительное объяснение этой черты, высказать свое мнение.

После проведения упражнения группа обсуждает, удалось ли "обвиняемому" оправдаться, насколько он был уверен в себе и что помогало ему в этом. В заключение группа предлагает свои варианты "оправдания" "обвиняемого", которые он должен изложить при повторном предъявлении обвинения. Важно, чтобы в роли "обвиняемого" поочереди побывали все участники группы.

9. Упражнение «Я на твоём месте» (формирование эмпатии).

Участники упражнения делятся на пары. Один из пары вспоминает случай из жизни или литературную историю (выдавая за свою - игровая ситуация), второй участник начинает разговор со слов "Я на твоём месте…" и продолжает, как бы он поступил в данном случае. В конце упражнения проходит рефлексия (в чем вы испытали трудность при выполнении упражнения? Как справлялись?)

10. Психотерапевтическое упражнение: «Война и мир» (представить процесс конфликта в метаморфической форме и отыграть способы выхода из конфликтной ситуации; научить справляться с тяжелыми чувствами и умение найти способ примирения).

Каждый участник получает чистый белый лист бумаги. Представьте, что это не лист бумаги, а кто-то, с кем вы находитесь в ссоре, конфликтуете, с кого вы не можете терпеть, на кого очень сильно обижены! Представили? Теперь у вас появится возможность в течение трех секунд рассчитаться с обидчиком. Сделайте с ним все, что он заслуживает. Начинаем счет: 1,2…. Как правило, листы начинают рвать, мять, комкать и т.д. Обычно по счету три все действия по уничтожению противника уже исчерпаны, может быть самые изобретательные попросят дополнительное время. Время истекло. Глубоко подышите, расслабьтесь, успокойтесь эмоционально и физически. Итак, «герои битвы», сформулируйте те эмоции, которые вы испытывали в данный момент.

Хорошо ли вам? Спало ли напряжение? Нет ли ощущения горечи, стыда за учиненную расправу? Может быть, вас, наоборот переполняет чувство гордости за проявленные героизм и мужество? А есть ли ощущение освобождения, будто бы камень с души упал?

Итак, пар выпущен, возмездие совершилось. Что дальше? Вы физически расправились с врагом, почти не оставили надежды на восстановление его облика, на примирение. Но так или иначе всегда наступает этот светлый и трагический день - первый день после окончания войны И выясняется, что нужно продолжать жить, залечивать раны, наводить мосты, вступать в переговоры… Вот вам новый лист бумаги и фломастеры.

У вас есть ровно 5 минут, чтобы примирится со вчерашним врагом. Форму примирения вы выберите сами: это может быть стихотворение, рисунок, какой-то подарок. В своей работе вы можете использовать то, что осталось у вас от первого листа, чтобы символизировать новые отношения, которые создаются на руинах старых обид. Ровно через 5 минут каждый выступит с примирительной речью и преподнесет бывшему неприятелю свой подарок-сюрприз.

Обсуждение.

Какие чувства вы испытываете сейчас?

Подчеркнем, что для «войны» вам достаточно было всего трех секунд, а для того, чтобы вымостить дорогу к миру – в сотни раз больше времени.

Контрольные вопросы:

1. Какие из приведенных рекомендаций вас заинтересовали и почему?

2. Что вы можете взять на вооружение?

3 Проведите анализ эффективности использования выбранных вами психологических упражнений.