

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский экономический университет им. Г.В. Плеханова»
Московский промышленно-экономический колледж
(МПЭК)

УТВЕРЖДАЮ

Директор

Н.Ф. Ляужева Н.Ф. Ляужева/
«21» 06 2020 г.

КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

ОГСЭ.05 Психология общения

образовательной программы среднего профессионального образования –
подготовки специалистов среднего звена

По специальности: 40.02.01 Право и организация социального обеспечения

Квалификация: юрист

Образовательная база подготовки основное общее образование

Форма обучения - очная

Комплект контрольно-оценочных средств разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности СПО 40.02.01 Право и организация социального обеспечения

Уровень подготовки – базовый, программы учебной дисциплины Психология общения.

Разработчик(и):

МТЖ
(место работы)

преподаватель
(занимаемая должность)

Гауришова Т. Д
(инициалы, фамилия)

(место работы)

(занимаемая должность)

(инициалы, фамилия)

Одобрено на заседании цикловой методической комиссии

Гуманитарных социально-экономических дисциплин

Протокол № 11 от «25» 06 2020 г.

Председатель цикловой методической комиссии

С | А.В. Суржик-1

ПАСПОРТ

комплекта оценочных средств по дисциплине Психология общения

№	Контролируемые разделы, темы	Формируемые компетенции	Оценочные средства		
			Количество тестовых заданий	Другие оценочные средства	
		Вид		Количество	
1	Раздел 1. Общение как предмет научного знания				
2	Тема 1.1 Введение в учебную дисциплину. Категория «общения» в психологии	ОК 01, 02, 03, 04, 05, 06 ПК 1.2, 1.6		Устный опрос	
3	Тема 1.2 Общение и его функции. Виды и стили общения	ОК 01, 02, 03, 04, 05, 06 ПК 1.2, 1.6	13	Контрольная работа № 1. – тестирование.	
4	Раздел 2. Коммуникативная функция общения				
5	Тема 2.1 Общение как обмен информацией	ОК 03,04,05,06 ПК 1.2, 1.6		Устный опрос	
6	Тема 2.2 Технологии обратной связи в говорении и слушании	ОК 03,04,05,06 ПК 1.2, 1.6, 2.3		Устный опрос	
7	Раздел 3. Интерактивная функция общения				
8	Тема 3.1. Общение как взаимодействие. Стратегии и тактики взаимодействия	ОК 03,04,05 ПК 1.2, 1.6, 2.3			
9	Раздел 4. Перцептивная функция общения				
10	Тема 4.1 Общение как восприятие людьми друг друга	ОК 03,02,05	12	Контрольная работа № 2	

11	Тема 4.2 Сенсорные каналы, их диагностика и использование в общении	ОК 03,04,05,06,08 ПК 1.2, 1.6, 2.3		Практическое занятие №1. Сенсорные каналы, их диагностика и использование в общении.	
12	Тема 4.3 Эффекты межличностного восприятия и взаимопонимания. Имидж и самопрезентация	ОК 03,04,05,06,08 ПК 1.2, 1.6, 2.3		Практическая работа № 2. Подготовка речи для самопрезентации. Отработка навыков самопрезентации Кейс задание «Эффективные техники самопрезентации»	
13	Раздел 5. Психологические особенности общения				
14	Тема 5.1. Средства общения: вербальные и невербальные	ОК 03,04,05 ПК 1.2, 1.6	12	Контрольная работа № 3	
15	Тема 5.2 Приемы эффективного слушания. Невербальные средства взаимодействия. Жесты и интерпретация	ОК 03,04,05 ПК 1.2, 1.6		Практическое занятие № 3. Выполнение заданий, направленных на формирование навыков активного слушания. Кейс-задание на отработку навыков активного слушания.	
16	Раздел 6. Роль и ролевые ожидания в общении				
17	Тема 6.1. Понятие социальной роли.	ОК 05, 06, 07, 08. ПК 1.2, 1.6		Практическая занятие № 4. Положение	

	Виды и характеристики социальных ролей.			личности в группе и групповые роли. Самодиагностика Устный опрос Самодиагностика по тесту Белбина.	
18	Раздел 7. Конфликтное общение				
19	Тема 7.1. Понятие конфликта, его виды. Источники конфликтов и стадии их протекания.	ОК 01, 03, 04, 05, 06. ПК 1.2, 1.6, 2.3	12	Контрольная работа № 4	
20	Тема 7.2. Способы управления конфликтами	ОК 05, 06, 07 ПК 1.2, 1.6, 2.3		Практическое занятие № 5. Способы управления конфликтами Самодиагностика. Тест К. Томаса	
21	Тема 7.3 Переговоры – эффективный способ разрешения конфликтов	ОК 04, 05, 06, 07. ПК 1.2, 1.6, 2.3		Устный опрос	
22	Раздел 8. Этические формы общения				
23	Тема 8.1. Формы делового общения	ОК 03, 04, 06, 08, 09; ПК 1.2, 1.6, 2.3	12	Контрольная работа № 5	
	Тема 8.2. Кодекс этики делового общения	ОК 03, 04, 06, 08, 09; ПК 1.2, 1.6, 2.3			
	Дифференцированный зачет		50	тест	
	Всего		111		

Элемент учебной дисциплины	Формы и методы контроля			
	Текущий контроль		Промежуточная аттестация	
	Форма контроля	Проверяемые ОК, У, З	Форма контроля	Проверяемые ОК, У, З
<i>Раздел 1. Общение как предмет научного знания</i>				
<i>Тема 1.1. Введение в учебную дисциплину. Категория «общения» в психологии</i>	Устный опрос	ОК 01, 02, 03, 04, 05, 06 ПК 1.2, 1.6 У 1. У 2. 3 1. 3 2.	Дифференцированный зачет	ОК 01, 02, 03, 04, 05, 06 ПК 1.2, 1.6 У 1. У 2. 3 1. 3 2.
<i>Тема 1.2. Общение и его функции. Виды и стили общения</i>	Контрольная работа № 1.	ОК 01, 02, 03, 04, 05, 06 ПК 1.2, 1.6 У 1. У 2. 3 1. 3 2.	Дифференцированный зачет	ОК 01, 02, 03, 04, 05, 06 ПК 1.2, 1.6 У 1. У 2. 3 1. 3 2.
<i>Раздел 2. Коммуникативная функция общения</i>				
<i>Тема 2.1. Общение как обмен информацией</i>	Устный опрос	ОК 03, 04, 05, 06 ПК 1.2, 1.6 У 1. У 2. 3 4. 3 5. 3 6.	Дифференцированный зачет	ОК 03, 04, 05, 06 ПК 1.2, 1.6 У 1. У 2. 3 4. 3 5. 3 6.
<i>Тема 2.2. Технологии обратной связи в говорении и слушании</i>	Устный опрос	ОК 03, 04, 05, 06 ПК 1.2, 1.6, 2.3. У 1. У 2. 3 4. 3 5. 3 6.	Дифференцированный зачет	ОК 03, 04, 05, 06 ПК 1.2, 1.6, 2.3. У 1. У 2. 3 4. 3 5. 3 6.
<i>Раздел 3. Интерактивная функция общения</i>				
<i>Тема 3.1. Общение как взаимодействие. Стратегии и тактики взаимодействия</i>	Устный опрос	ОК 03, 04, 05 ПК 1.2, 1.6, 2.3 У 1. У 2. 3 4. 3 5. 3 6.	Дифференцированный зачет	ОК 03, 04, 05 ПК 1.2, 1.6, 2.3 У 1. У 2. 3 4. 3 5. 3 6.
<i>Раздел 4. Перцептивная функция общения</i>				
<i>Тема 4.1. Общение как восприятие людьми друг друга</i>	Контрольная работа № 2	ОК 03, 02, 05 ПК 1.2, 1.6, 2.3 У 1. У 2. 3 4. 3 5. 3 6.	Дифференцированный зачет	01, 06, 09 ПК 1.2, 1.6, 2.3 У 1. У 2. 3 4. 3 5. 3 6.
<i>Тема 4.2.</i>	Практическая работа №1	ОК 03, 04, 05, 06, 08 ПК 1.2, 1.6, 2.3	Дифференцированный зачет	ОК 03, 04, 05, 06, 08 ПК 1.2, 1.6, 2.3

<i>Сенсорные каналы, их диагностика и использование в общении</i>		У 1. У 2. 3 4. 3 5. 3 6.		У 1. У 2. 3 4. 3 5. 3 6.
<i>Тема 4.3. Эффекты межличностного восприятия и взаимопонимания. Имидж и самопрезентация</i>	Практическая работа № 2	ОК 03, 04, 05, 06, 08 ПК 1.2, 1.6, 2.3 У 1. У 2. 3 4. 3 5. 3 6.	Дифференцированный зачет	ОК 03, 04, 05, 06, 08 ПК 1.2, 1.6, 2.3 У 1. У 2. 3 4. 3 5. 3 6.
<i>Раздел 5. Психологические особенности общения</i>				
<i>Тема 5.1. Средства общения: вербальные и невербальные</i>	Контрольная работа № 3	ОК 03, 04, 05 ПК 1.2, 1.6 У 1. У 2. 3 4. 3 5. 3 6.		ОК 03, 04, 05 ПК 1.2, 1.6 У 1. У 2. 3 4. 3 5. 3 6.
<i>Тема 5.2. Приемы эффективного слушания. Невербальные средства взаимодействия. Жесты и интерпретация</i>	Практическая работа № 3.	ОК 03, 04, 05 ПК 1.2, 1.6 У 1. У 2. 3 4. 3 5. 3 6.		ОК 03, 04, 05 ПК 1.2, 1.6 У 1. У 2. 3 4. 3 5. 3 6.
<i>Раздел 6. Роль и ролевые ожидания</i>				
<i>Тема 6.1. Понятие социальной роли. Виды и характеристики социальных ролей.</i>	Практическая работа № 4.	ОК 05, 06, 07, 08 ПК 1.2, 1.6 У 1. У 2. 3 3.3 4. 3 5. 3 6.		ОК 05, 06, 07, 08 ПК 1.2, 1.6 У 1. У 2. 3 3.3 4. 3 5. 3 6.
<i>Раздел 7. Конфликтное общение</i>				
<i>Тема 7.1. Понятие конфликта, его виды. Источники</i>	Контрольная работа № 4	ОК 01, 03,04, 05, 06 ПК 1.2, 1.6, 2.3 У 1. У 2. 3 7. 3 8		ОК 01, 03,04, 05, 06 ПК 1.2, 1.6, 2.3 У 1. У 2. 3 7. 3 8

<i>конфликтов и стадии их протекания.</i>				
<i>Тема 7.2. Способы управления конфликтами</i>	Практическая работа № 5.	ОК 05, 06, 07 ПК1.2., 1.6, 2.3 У 1. У 2. 3 7. 3 8		ОК 05, 06, 07 ПК1.2., 1.6, 2.3 У 1. У 2. 3 7. 3 8
<i>Тема 7.3. Переговоры – эффективный способ разрешения конфликтов</i>	Устный опрос	ОК 04, 05, 06, 07 ПК 1.2, 1.6, 2.3 У 1. У 2. 3 7. 3 8		ОК 04, 05, 06, 07 ПК 1.2, 1.6, 2.3 У 1. У 2. 3 7. 3 8
<i>Раздел 8. Этические формы общения</i>				
<i>Тема 8.1. Культура делового общения</i>	Контрольная работа № 5	ОК 03, 04, 06, 08, 09 ПК 1.2, 1.6, 2.3 У 1. У 2. 3 7. 3 8		ОК 03, 04, 06, 08, 09 ПК 1.2, 1.6, 2.3 У 1. У 2. 3 7. 3 8
<i>Тема 8.2. Кодекс этики делового общения</i>		ОК 03,04, 06, 08, 09 ПК 1.2, 1.6, 2.3 У 1. У 2. 3 7. 3 8		ОК 03,04, 06, 08, 09 ПК 1.2, 1.6, 2.3 У 1. У 2. 3 7. 3 8

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова»

Московский промышленно-экономический колледж

Комплект заданий для контрольной работы

по дисциплине психология общения

Раздел 1. Общение как предмет научного знания

Тема 1.2. Общение и его функции. Виды и стили общения

Контрольная работа № 1.

1. Общение это:

- а) передача информации;
- в) взаимодействие людей;
- г) восприятие людьми друг друга
- д) все варианты верны

Правильный ответ: «д»

2. Межличностное общение:

- а) сопровождает отношения, которые строятся на основе эмоциональной привлекательности и мало зависят от социальных ролей партнеров
- б) помогает создавать и поддерживать отношения, построенные на деловых, формально-социальных контактах

Правильный ответ: «а»

3. Монологическое общение – это:

- а) форма общения, предполагающая неравноправие партнеров
- б) равноправное субъект-субъектное общение
- в) оба ответа не верны

Правильный ответ: «а»

4. Отметьте высказывание, которое передает безоценочное восприятие личности партнера по общению:

- а) «Ты – молодец!»
- б) «Ты – грубиян!»

в) «Ты решил задачу неправильно»

Правильный ответ: «в»

5. Коммуникативная сторона общения:

а) состоит в обмене информацией между людьми

б) заключается в организации взаимодействия между людьми

в) означает процесс восприятия и познания друг друга партнерами по общению и установления взаимопонимания

Правильный ответ: «а»

6. Ролевое общение:

а) сопровождает отношения, которые строятся на основе эмоциональной привлекательности

б) помогает создавать и поддерживать отношения, построенные на деловых, формально-социальных контактах

Правильный ответ: «б»

7. Диалогическое общение – это:

а) форма общения, предполагающая неравноправие партнеров

б) равноправное субъект-субъектное общение

в) оба ответа не верны

Правильный ответ: «б»

8. Отметьте высказывания, которые носят персонифицированный характер общения:

а) «Я не думала, что ты такой грубый»

б) «Не смей разговаривать со мной в таком тоне!»

в) «Мне не нравится, когда со мной разговаривают в таком тоне...»

Правильный ответ: «в»

9. Перцептивная сторона общения:

а) состоит в обмене информацией между людьми

б) заключается в организации взаимодействия между людьми

в) означает процесс восприятия и познания друг друга партнерами по общению и установления взаимопонимания

Правильный ответ: «в»

10. Психотерапевтическая функция общения заключается в том, что:

- а) общение играет поддерживающую роль в жизни человека
- б) благодаря общению люди передают свое эмоциональное состояние
- в) в процессе общения человек получает разнообразные знания

Правильный ответ: «а»

11. Аффективная функция общения заключается в том, что:

- а) общение играет поддерживающую роль в жизни человека
- б) благодаря общению люди передают свое эмоциональное состояние
- в) в процессе общения человек получает разнообразные знания

Правильный ответ: «а»

12. Выберите правильный ответ. К видам общения относятся:

- а) «контакт масок»;
- б) вербальное общение;
- в) ролевое общение;
- г) деловое общение;
- д) невербальное общение;
- е) светское общение;
- ж) все ответы верны;
- з) все ответы неверны.

Правильный ответ: «ж»

13. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют:

- 1) общению; 2) деловому общению; 3) ролевому общению; 4) светскому общению
- а) сложный многогранный процесс взаимодействия, обмена информацией, взаимного влияния, сопереживания, взаимного понимания друг друга.(1)

б) общение, участники которого являются представителями некоторой социальной категории. Люди говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях.(4)

в) общение не предусматривает понимания личности собеседника. Достаточно знать способ поведения, предписанный обществом.(3)

г) общение, обеспечивающее успех общего дела и создающее условия для сотрудничества людей.(2).

Критерии оценки

3 (удовлетворительно) - 7-8 верных ответов

4 (хорошо) - 9-11 верных ответов

5 (отлично) – 12-13 верных ответов

Раздел 4. Перцептивная функция общения

Тема 4.1 Общение как восприятие людьми друг друга.

Контрольная работа № 2

1. Интерактивная сторона общения заключается:

а) в восприятии партнерами по общению друг друга

б) в организации взаимодействия между людьми

Правильный ответ: «б»

2. Малая группа:

а) группа, члены которой объединены общей социальной деятельностью и находятся в непосредственном личном общении.

б) группа, в которой отсутствуют непосредственные контакты между ее членами

Правильный ответ: «а»

3. Внушение:

а) основано на некритическом восприятии.

б) осуществляется через рациональную сферу личности

Правильный ответ: «а»

4. Группа, нормы которой человек может не принимать:

а) референтная группа

б) группа членства

Правильный ответ: «б»

5. В транзактном анализе роль человека, который логически мыслит, прислушивается к собеседнику:

а) «Взрослый»

б) «Родитель»

Правильный ответ: «а»

6. Принятие и воспроизводство человеком демонстрируемых другими черт и образцов поведения:

а) психическое заражение

б) подражание

Правильный ответ: «б»

7. Убеждение:

а) основано на некритическом восприятии.

б) осуществляется через рациональную сферу личности

Правильный ответ: «б»

8. В транзактном анализе роль эмоционального, импульсивного, боязливого человека:

а) «Ребенок»

б) «Родитель»

Правильный ответ: «а»

9. Способствует организации совместной деятельности:

а) кооперация

б) конкуренция

Правильный ответ: «а»

10. Со стороны одного участника взаимодействия возникает намерение нанести ущерб другому в случае:

а) соревнования

б) конфронтации

Правильный ответ: «б»

11. Выберите наиболее полный ответ:

а) транзакция –это единица взаимодействия партнеров

б) транзакция –это единица взаимодействия партнеров по общению, сопровождающая заданием позиций каждого.

Правильный ответ: «б»

12. Назовите правильные формы транзакций:

а) дополнительные

- б) пересекающиеся
- в) закрытые
- г) скрытые

правильный ответ: «а», «б», «г»

Критерии оценки

3 (удовлетворительно) - 7-8 верных ответов

4 (хорошо) - 9-10 верных ответов

5 (отлично) – 11-12 верных ответов

Раздел 5. Психологические особенности общения

Тема 5.1. Средства общения

Контрольная работа № 3

1. Определите пропущенное слово, вставив верное:

Если человек при общении ориентируется только на права и обязанности, которые ему диктует его социальное положение, и игнорирует свои личностные особенности, то мы имеем дело с ... общением.

- а) личностным
- б) деловым
- в) ролевым

Правильный ответ: «в»

1. Процесс, в ходе которого два или более человек обмениваются и осознают получаемую информацию, который состоит в мотивировании определённого поведения или воздействия на него – это:

- а) восприятие
- б) коммуникация
- в) взаимодействие

Правильный ответ «б»

2. Обратная связь:

- а). препятствует коммуникативному процессу
- б) способствует коммуникативному процессу
- в) иногда способствует, а иногда препятствует коммуникативному процессу

Правильный ответ: «б», «в»

4. К невербальным средствам общения относится

- а) речь
- б) интонация
- в) мимика
- г) язык

Правильный ответ: «а», «г»

5. Жесты, выражающие через движения тела и мышцы лица определенные эмоции

- а) аффекторы
- б) эмблемы
- в) иллюстраторы
- г) регуляторы

Правильный ответ: «а»

6. Определить, что собеседник говорит неправду, позволяет

- а) характер собеседника
- б) задаваемый собеседником вопрос
- в) мимика и жесты

Правильный ответ: «в»

7. Проксемика изучает:

- а) внешние проявления человеческих чувств и эмоций
- б) прикосновения в ситуациях общения
- в) расположение людей в пространстве.

Правильный ответ: «в»

8. Сколько сторон выделяют в процессе общения?

- а) 1
- б) 2
- в) 3

Правильный ответ: «в»

9. Жесты, выражающие отношение говорящего к чему-либо это:

- а) аффекторы
- б) эмблемы
- в) иллюстраторы
- г) регуляторы

Правильный ответ: «г»

10. Виды слушания бывают:

- а) нерефлексивное пассивное
- б) рефлексивное активное
- в) продуктивное

Правильный ответ: «а», «б»

11. Согласно утверждению психологов, лишь 7% значимости при общении люди придают

- а) словам
- б) мимике и жестам
- б) интонации.

Правильный ответ: «а»

12. Способность человека к сопереживанию и сочувствию к другим людям, к пониманию

из

внутреннего состояния.

- б) эмпиризм;
- б) эмпатия;
- в) эгоцентризм

**Тема 7.1 Понятие конфликта, его виды.
Источники конфликтов и стадии их протекания**

Контрольная работа № 4.

1. Столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, явлений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия, называется:

- а) конфликтом;
- б) конкуренцией;
- в) соревнованием.

Правильный вариант ответа «а».

1. Конфликт в переводе с латинского означает:

- а) соглашение;
- б) столкновение;
- в) существование.

Правильный вариант ответа «б».

2. Ситуация скрытого или открытого противостояния двух или более сторон-участниц называется:

- а) конфликтными отношениями;
- б) конфликтной ситуацией;
- в) инцидентом.

Правильный вариант ответа «б».

4. Конфликт равен:

- а) конфликтная ситуация + инцидент;
- б) конфликтные отношения + конфликтная ситуация;
- в) конфликтные отношения + инцидент.

Правильный вариант ответа «а».

5. По степени вовлеченности людей в конфликты выделяют конфликты (исключите лишнее):

- а) межличностные;
- б) межгрупповые;
- в) классовые;
- г) межгосударственные;
- д) межнациональные;
- е) внутриличностные.

Правильный вариант ответа «е».

6. 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;
- г) наличие у них противоположно направленных мотивов и открытые заявления о своих требованиях;
- д) наличие противоположных интересов у каждого из них и отсутствие возможностей по их реализации.

Правильный ответ «б»

7. 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;
- г) причина конфликта;
- д) этап развития конфликта.

Правильный ответ «б».

8. 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;
- г) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;
- д) то, из-за чего возникает конфликт.

Правильный ответ «б».

9. Конфликтогены – это:

- а) слова, действия (или бездействия), которые могут привести к конфликту;
- б) проявления конфликта;
- в) причины конфликта, обусловленные социальным статусом личности;
- г) состояния личности, которые наступают после разрешения конфликта;
- д) поведенческие реакции личности в конфликте.

Правильный ответ «а».

10. Внутриличностный конфликт – это:

- а) глубокие эмоциональные переживания личностью своих неудач;
- б) состояние тревоги, вызываемое предстоящей сложной ситуацией;
- в) столкновение противоположно направленных мотивов личности;
- г) столкновение противоположно направленных поведенческих характеристик личности;
- д) внутренние колебания личности, стоящей перед выбором средств для достижения конкретной цели.

Правильный ответ «в»

11. К основным стадиям протекания конфликта относится (исключите лишнее):

- а) возникновение конфликтной ситуации;
- б) осознание конфликтной ситуации;
- в) собственно конфликтное поведение;
- г) соперничество;
- г) развертывание конфликта или его разрешение.

Правильный ответ «г»

12. Конфликты, способствующие принятию обоснованных решений и развитию взаимодействий, называются:

- а) конструктивными;
- б) деструктивными;
- в) реалистическими.

Правильный ответ «а»

Раздел 8. Этические формы общения.

Тема 8.1. Формы делового общения.

Контрольная работа № 5

1. К основным формам делового общения относят:

- а) деловая беседа;
- б) деловые совещания;
- в) деловые встречи;
- г) телефонные разговоры.

Правильные варианты: «а, б, г».

2. Отметьте основные приемы начала деловой беседы:

- а) прием «зацепки»;
- б) прием прямого подхода;
- в) прием демонстрации неуверенности;
- г) прием «нападения».

Правильные варианты: «а, б».

3. В ходе деловой беседы как правило используются вопросы:

- а) открытого типа;
- б) риторические;
- в) альтернативные;
- г) закрытого типа.

Правильный вариант ответа: «а, б, г».

4. Отметьте основные этапы деловых переговоров:

- а) подготовка;
- б) проведение переговоров;
- в) аргументирование;
- г) завершение переговоров.

Правильный вариант ответа: «а, б, г».

5. Какие аспекты включает культура делового общения:

- а) нормативный;
- б) коммуникативный;

- в) перцептивный;
- г) этический;

6. Культура делового общения предполагает

- а) умение говорить и слушать;
- б) умение объективно воспринимать и правильно понимать партнера;
- в) умение строить отношения с любым партнером, добиваться эффективного взаимодействия на основе обоюдных интересов.

Правильный ответ: все ответы верны.

7. Набор наиболее важных предположений, принимаемых членами организации, и получающих выражение в заявляемых организацией ценностях, задающих людям ориентиры их поведения и действий:

- а) должностные обязанности;
- б) кодекс чести;
- в) корпоративная культура;
- г) правила внутреннего распорядка

Правильный ответ: «в».

8. Что должно лежать в основе служебных контактов:

- а) взаимный интерес;
- б) интересы дела;
- в) личная выгода;
- г) собственные амбиции;
- д) социальные и политические проблемы.

Правильный ответ: «б».

9. Что свойственно английской деловой культуре?

- а) многословность;
- б) категоричные утверждения;
- в) пунктуальность;
- г) подготовка к переговорам.

Правильный ответ: «в».

10. Что свойственно немецкой деловой культуре?

- а) традиционность;
- б) соблюдение всех деталей договоренности;
- в) пунктуальность;
- г) педантичность.

Правильный ответ: «б, в, г».

11. Что не свойственно французской деловой культуре?

- а) галантность;
- б) изысканность;
- в) многоречивость;
- г) открытость.

Правильный ответ: «в».

12. Что свойственно японской деловой культуре?

- а) коллективность;
- б) моральные кодексы;
- в) противоречивость.

Правильный ответ: «а, б».

Критерии оценки

3 (удовлетворительно) - 7-8 верных ответов

4 (хорошо) - 9-10 верных ответов

5 (отлично) – 11-12 верных ответов.

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова»

Московский промышленно-экономический колледж

Комплект самостоятельных работ

по дисциплине психология общения

Раздел 1. Общение как предмет научного знания

Тема 1.1 Введение в учебную дисциплину. Категория «общения» в психологии.

Самостоятельная работа обучающихся № 1.

1. Тема: Написание эссе «Роль общения в профессиональной деятельности».
2. Цель: письменно провести анализ указанной темы.
3. Количество часов на выполнение работы: 2 часа.
4. Содержание задания: отразить важность роли общения в профессиональной деятельности. Ответить на вопрос: почему общение играет важную роль в профессиональной деятельности.
5. Формируемые компетенции: ОК 01, 02, 03, 04, 05, 06; ПК 1.2, 1.6.
6. Критерии оценки:
 - «5» баллов выставляется студенту, если отражена новизна, оригинальность идеи, значимость реализации данной идеи, подхода, художественная выразительность, яркость, образность изложения, грамотность изложения, сделаны выводы, эссе передано в срок;
 - «4» балла выставляется студенту, если отражена реалистичность проблематики, грамотность изложения;
 - «3» балла выставляется студенту, если проблематика темы отражена не полностью, выводы не сделаны.
 - «2» балла выставляется студенту, если работа не сделана и не сдана на проверку.

Раздел 2. Коммуникативная функции общения

Тема 2.1 Общение как обмен информацией

Самостоятельная работа № 2

1. Тема: Написание эссе «Общение в моей жизни».
2. Цель: письменно провести анализ указанной темы.
3. Количество часов на выполнение работы: 2 часа.
4. Содержание задания: отразить важность эффективного общения в жизни. Ответить на вопрос: почему общение играет важную роль в жизни каждого человека. Отметить необходимость умения эффективного общения.
5. Формируемые компетенции: ОК 03,04,05,06,09; ПК 1.2, 1.6.
6. Критерии оценки:
 - «5» баллов выставляется студенту, если отражена новизна, оригинальность идеи, значимость реализации данной идеи, подхода, художественная выразительность,

яркость, образность изложения, грамотность изложения, сделаны выводы, эссе передано в срок;

«4» балла выставляется студенту, если отражена реалистичность проблематики, грамотность изложения;

«3» балла выставляется студенту, если проблематика темы отражена не полностью, выводы не сделаны.

«2» балла выставляется студенту, если работа не сделана и не сдана на проверку.

Раздел 3. Интерактивная функция общения.

Тема 3.1 Общение как взаимодействие.

Стратегии и тактики взаимодействия

Самостоятельная работа № 3

1. Тема: составление таблицы «Позиции и ориентации в деловом общении»
2. Цель: письменно составить и заполнить таблицу «позиции и ориентации в деловом общении» по теории Э. Берна.
3. Количество часов на выполнение работы: 2 часа.
4. Содержание задания: отразить три позиции по теории Э. Берна.
5. Формируемые компетенции: ОК 03,04,05; ПК 1.2, 1.6, 2.3
6. Критерии оценки:
«5» баллов выставляется студенту, если отражены все три позиции, к указанным позициям подобраны тактики взаимодействия, приведены примеры фраз, используемых при взаимодействии в каждой позиции, таблица сдана в срок;
«4» балла выставляется студенту, если отражены все три позиции, к указанным позициям подобраны тактики взаимодействия, не приведены примеры фраз, используемых при взаимодействии в каждой позиции, таблица сдана в срок;
«3» балла выставляется студенту, если отражены все три позиции, к указанным позициям подобраны тактики взаимодействия, не приведены примеры фраз, используемых при взаимодействии в каждой позиции, таблица не сдана в срок;
«2» балла выставляется студенту, если работа не сделана и не сдана на проверку.

Тема 4.3. Эффекты межличностного восприятия и взаимопонимания.

Имидж и самопрезентация

Самостоятельная работа № 4

1. Тема: Написание эссе «Роль восприятия в развитии межличностного общения».
2. Цель: письменно провести анализ указанной темы.
3. Количество часов на выполнение работы: 2 часа.
4. Содержание задания: отразить важность восприятия и самовосприятия в процессе общения. Ответить на вопрос: почему самовосприятие в общении играет важную роль в процессе общения.
5. Формируемые компетенции: ОК 03,04,05; ПК 1.2, 1.6, 2.3
6. Критерии оценки:
«5» баллов выставляется студенту, если отражена новизна, оригинальность идеи, значимость реализации данной идеи, подхода, художественная выразительность, яркость, образность изложения, грамотность изложения, сделаны выводы, эссе передано в срок;

«4» балла выставляется студенту, если отражена реалистичность проблематики, грамотность изложения;

«3» балла выставляется студенту, если проблематика темы отражена не полностью, выводы не сделаны.

«2» балла выставляется студенту, если работа не сделана и не сдана на проверку.

Раздел 5. Психологические особенности общения

Тема 5.2. Приемы эффективного слушания.

Невербальные средства взаимодействия.

Жесты и интерпретация

Самостоятельная работа № 5

1. Тема: заполнение таблицы «Жесты и их интерпретация».
2. Цель: письменно составить и заполнить таблицу «жесты и их интерпретация».
3. Количество часов на выполнение работы: 2 часа.
4. Содержание задания: отразить жесты-аффекторы, жесты-иллюстраторы, жесты-регуляторы, жесты-адапторы, жесты-эмблемы и дать их интерпретацию.
5. Формируемые компетенции: ОК 03,04,05,06,08; ПК 1.2, 1.6.
6. Критерии оценки:
«5» баллов выставляется студенту, если отражены все группы жестов, дана четкая интерпретация, таблица сдана в срок;
«4» балла выставляется студенту, если отражены все группы жестов, интерпретации жестов не четкие, таблица сдана в срок;
«3» балла выставляется студенту, если не все группы жестов отражены, не даны четкие интерпретации жестам, таблица не сдана в срок;
«2» балла выставляется студенту, если работа не сделана и не сдана на проверку.

Раздел 7. Конфликтное общение

Тема 7.1 Понятие конфликта, его виды.

Самостоятельная работа № 6

1. Тема: заполнение таблицы «Структура конфликта».
2. Цель: письменно составить и заполнить таблицу «структура конфликта».
3. Количество часов на выполнение работы: 2 часа.
4. Содержание задания: отразить этапы протекания конфликта и его составляющие.
5. Формируемые компетенции: ОК 01, 03, 04, 05, 06; ПК 1.2, 1.6, 2.3
6. Критерии оценки:
«5» баллов выставляется студенту, если отражены причины конфликта и все этапы в четкой последовательности, таблица сдана в срок;
«4» балла выставляется студенту, если отражены все этапы в четкой последовательности, таблица сдана в срок;
«3» балла выставляется студенту, если отражены не все этапы конфликта.
«2» балла выставляется студенту, если работа не сделана и не сдана на проверку.

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова»

Московский промышленно-экономический колледж

Комплект практических работ

по дисциплине психология общения

Раздел 4. Перцептивная функция общения

Тема 4.2. Сенсорные каналы, их диагностика и использование в общении.

Практическая работа № 1.

1. Тема: Сенсорные каналы, их диагностика и использование в общении.
2. Цели: определить тип определить ведущий сенсорный канал.
3. Количество часов на выполнение работ: 2
4. Содержание задания: тестовые задания
5. Оснащение: лист бумаги, ручка.
6. Порядок выполнения практической работы: обучающимся зачитываются тестовые вопросы и предлагается выбрать наиболее подходящий вариант. В соответствии с результатами дается краткая характеристика.
7. Формируемые компетенции: ОК 03,04,05,08; ПК 1.2, 1.6, 2.3
8. Критерии оценки:
5 баллов – выполнен тест, есть четкое осознание полученных результатов, может дать четкую характеристику каждому сенсорному типу, разработать для себя рекомендации.
4 балла - выполнены тест, есть четкое осознание полученных результатов
3 балла – выполнен тест.
2 балла – задания не выполнены.

Диагностика сенсорных каналов по тесту С. Ефремцевой на определение доминирующей перцептивной модальности аудиал, визуал, кинестетик.

Инструкция к тесту.

Прочитайте предлагаемые утверждения.

Поставьте знак "+", если Вы согласны с данным утверждением, и знак "-", если не согласны. Тестовый материал (вопросы).

1. Люблю наблюдать за облаками и звездами.
2. Часто напеваю себе потихоньку.
3. Не признаю моду, которая неудобна.
4. Люблю ходить в сауну.
5. В автомашине цвет для меня имеет значение.
6. Узнаю по шагам, кто вошел в помещение.
7. Меня развлекает подражание диалектам.
8. Внешнему виду придаю серьезное значение.

9. Мне нравится принимать массаж.
10. Когда есть время, люблю наблюдать за людьми.
11. Плохо себя чувствую, когда не наслаждаюсь движением.
12. Видя одежду в витрине, знаю, что мне будет хорошо в ней.
13. Когда услышу старую мелодию, ко мне возвращается прошлое.
14. Люблю читать во время еды. 15. Люблю поговорить по телефону.
16. У меня есть склонность к полноте.
17. Предпочитаю слушать рассказ, который кто-то читает, чем читать самому.
18. После плохого дня мой организм в напряжении.
19. Охотно и много фотографирую.
20. Долго помню, что мне сказали приятели или знакомые.
21. Легко могу отдать деньги за цветы, потому что они украшают жизнь.
22. Вечером люблю принять горячую ванну.
23. Стараюсь записывать свои личные дела.
24. Часто разговариваю с собой.
25. После длительной езды на машине долго прихожу в себя.
26. Тембр голоса многое мне говорит о человеке.
27. Придаю значение манере одеваться, свойственной другим.
28. Люблю потягиваться, расправлять конечности, разминаться.
29. Слишком твердая или слишком мягкая постель для меня мука.
30. Мне нелегко найти удобную обувь.
31. Люблю смотреть теле- и видеофильмы.
32. Даже спустя годы могу узнать лица, которые когда-либо видел.
33. Люблю ходить под дождем, когда капли стучат по зонтику.
34. Люблю слушать, когда говорят.
35. Люблю заниматься подвижным спортом или выполнять какие-либо двигательные упражнения, иногда и потанцевать.
36. Когда близко тикает будильник, не могу уснуть.
37. У меня неплохая стереоаппаратура.
38. Когда слушаю музыку, отбиваю такт ногой.
39. На отдыхе не люблю осматривать памятники архитектуры.
40. Не выношу беспорядок.

41. Не люблю синтетических тканей.
42. Считаю, что атмосфера в помещении зависит от освещения.
43. Часто хожу на концерты.
44. Пожатие руки много говорит мне о данной личности.
45. Охотно посещаю галереи и выставки.
46. Серьезная дискуссия – это интересно.
47. Через прикосновение можно сказать значительно больше, чем словами.
48. В шуме не могу сосредоточиться.

Ключ к тесту аудиал, визуал, кинестетик. •

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

- Аудиальный канал восприятия: 2, 6, 7, 13, 15, 17, 20, 24, 26, 33, 34, 36, 37, 43, 46, 48.
- Кинестетический канал восприятия: 3, 4, 9, 11, 16, 18, 22, 25, 28, 29, 30, 35, 38, 41, 44, 47.

Уровни перцептивной модальности (ведущего типа восприятия) :

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

Интерпретация результатов:

Подсчитайте, количество положительных ответов в каждом разделе ключа. Определите, в каком разделе больше ответов "да" ("+"). Это Ваш тип ведущей модальности. Это ваш главный тип восприятия. Визуал. Часто употребляются слова и фразы, которые связаны со зрением, с образами и воображением. Например: “не видел этого”, “это, конечно, проясняет все дело”, “заметил прекрасную особенность”. Рисунки, образные описания, фотографии значат для данного типа больше, чем слова. Принадлежащие к этому типу люди моментально схватывают то, что можно увидеть: цвета, формы, линии, гармонию и беспорядок. Кинестетик. Тут чаще в ходу другие слова и определения, например: “не могу этого понять”, “атмосфера в квартире невыносимая”, “ее слова глубоко меня тронули”, “подарок был для меня чем-то похожим на теплый дождь”. Чувства и впечатления людей этого типа касаются, главным образом, того, что относится к прикосновению, интуиции, догадке. В разговоре их интересуют внутренние переживания. Аудиал. “Не понимаю что мне говоришь”, “это известие для меня...”, “не выношу таких громких мелодий” – вот характерные высказывания для людей этого типа; огромное значение для них имеет все, что акустично: звуки, слова, музыка, шумовые эффекты. Несмотря на то, что основных каналов восприятия существует три, человек обрабатывает свой жизненный опыт четырьмя способами. Ведь существует еще и цифровой канал – некий внутренний монолог, связанный со словами и числами. Дигитал (он же дискрет) – весьма своеобразный и достаточно редко встречающийся типаж, которому свойственно особое восприятие мира. Выражения эмоций, разговоров о чувствах, красочного описаний картин природы и т.п. от дискретов дожидаться сложно. Этот тип ориентирован, прежде всего, на логику, смысл и функциональность. В разговоре с дискретом складывается

впечатление, что он как будто ничего не чувствует, но много знает, и еще больше – стремится узнать, осмыслить, понять и разложить по полочкам. Но это совсем не так! Люди с дигитальным каналом восприятия как раз невероятно чувствительны и ранимы Среди представителей этого типа особенно много шахматистов, программистов, а также всевозможных исследователей и ученых. В их лексиконе часто встречаются выражения: "где тут логика?", 'надо проанализировать ситуацию', 'итак, методом исключения мы выясняем...' Поскольку дискреты воспринимают мир через логическое осмысление, общаться с ними стоит именно с помощью логических доводов, желательно еще и подкрепленных статистическими данными. Отличительные признаки Визуальный тип Способ получения информации Посредством зрения – благодаря использованию наглядных пособий или непосредственно наблюдая за тем, как выполняются соответствующие действия Восприятие окружающего мира Восприимчивы к видимой стороне окружающего мира; испытывают жгучую потребность в том, чтобы мир вокруг них выглядел красиво; легко отвлекаются и впадают в беспокойство при виде беспорядка На что обращают внимание при общении с людьми На лицо человека, его одежду и внешность Речь Описывают видимые детали обстановки – цвет, форму, размер и внешний облик вещей Движения глаз Когда о чем-нибудь размышляют, обычно смотрят в потолок; когда слушают, испытывают потребность смотреть в глаза говорящему и хотят, чтобы те, кто их слушают, также смотрели им в глаза Память Хорошо запоминают зримые детали обстановки, а также тексты и учебные пособия, представленные в печатном или графическом виде Отличительные признаки Аудиальный тип Способ получения информации Посредством слуха – в процессе разговора, чтения вслух, спора или обмена мнениями со своими собеседниками Восприятие окружающего мира Испытывают потребность в непрерывной слуховой стимуляции, а когда вокруг тихо, начинают издавать различные звуки – мурлычат себе под нос, свистят или сами с собой разговаривают, но только не тогда, когда они заняты учебной, потому что в эти минуты им необходима тишина; в противном случае им приходится отключаться от раздражающего шума, который исходит от других людей На что обращают внимание при общении с людьми На имя и фамилию человека, звук его голоса, манеру его речи и сказанные им слова Речь Описывают звуки и голоса, музыку, звуковые эффекты и шумы, которые можно услышать в окружающей их обстановке, а также пересказывают то, что говорят другие люди Движения глаз Обычно смотрят то влево, то вправо и лишь изредка и ненадолго заглядывают в глаза говорящему Память Хорошо запоминают разговоры, музыку и звуки Отличительные признаки Кинестетический тип Способ получения информации Посредством активных движений скелетных мышц – участвуя в подвижных играх и занятиях, экспериментируя, исследуя окружающий мир, при условии, что тело постоянно находится в движении Восприятие окружающего мира Привыкли к тому, что вокруг них кипит деятельность; им необходим простор для движения; их внимание всегда приковано к движущимся объектам; зачастую их отвлекает и раздражает, когда другие люди не могут усидеть на месте, однако им самим необходимо постоянно двигаться На что обращают внимание при общении с людьми На то, как другой себя ведет; что он делает и чем занимается Речь Широко применяют слова, обозначающие движения и действия; говорят в основном о делах, победах и достижениях; как правило, немногословны и быстро переходят к сути дела; часто используют в разговоре свое тело, жесты, пантомимику Движения глаз Им удобнее всего слушать и размышлять, когда их глаза опущены вниз и в сторону; они практически не смотрят в глаза собеседнику, поскольку именно такое положение глаз позволяет им учиться и одновременно действовать; но если поблизости от них происходит суета, их взгляд неизменно направляется в ту сторону Память Хорошо запоминают свои и чужие поступки, движения

и жесты Неформальный вариант теста: можно определить основной канал восприятия следующим образом. Спросите его (или себя), как бы он (вы) хотел(и) провести отпуск (абстрактный отпуск, "отпуск мечты"). А теперь проследите, в какую сторону он (вы) отвели глаза, прежде чем сформулировали ответ. В зависимости от направления взгляда можно сказать, какие образы создает человек: визуальные, аудиальные или кинестетические (тактильные). 1. Если взгляд направлен вверх, то это говорит о формировании зрительных образов, рисовании картин – визуал. 2. Если взгляд направлен вниз, то это означает, что человек пытается прислушаться к своим чувствам и ощущениям – кинестетик. 3. Если взгляд направлен прямо, либо влево или вправо, без смещений вверх-вниз (как бы в сторону ушей), то это говорит о формировании звуковых образов – аудиал. Для точности постарайтесь найти ответы на большее количество вопросов. Они могут быть любыми, например: "Как вы хотели бы отметить Новый год?", "Какие планы на ближайшие выходные?", "Вспомнить самое приятное событие за последний месяц" и т.д. Чтобы определиться окончательно, то внимательно проанализируйте ответы на заданные вопросы. Например, если на вопрос: "Где лучше провести отпуск?", человек при ответе использует следующие эпитеты: 1. Лазурное море, желтый песок, вид на горы из окна, яркое солнце, загорелые девушки в купальниках и другие зрительные образы, то вероятно человек – визуал. 2. Теплый бриз, запах моря, горячий песок, жар на теле от загара, расслабление, спател и т.д., то, скорее всего, человек – кинестетик. 3. Шум волн, тишина на рассвете, крик чаек, зажигательная музыка, свист ветра и т.д., то человек – аудиал. Визуалам крайне сложно запомнить информацию на слух, а кинестетик вряд ли сможет оценить вашу новую прическу (оценит визуал), а вот парфюм или умение делать массаж – запросто! Аудиал/кинестетик обращаясь к визуалу для лучшего донесения информации могут сказать что-то типа: "Для меня твоё словесно/тактильное молчание, как для тебя чёрная комната, непроглядная темнота, где ничего не видно".

Тема 4.3 Эффекты межличностного восприятия и взаимопонимания.

Имидж и самопрезентация

Практическая работа № 2.

1. Тема: Подготовка речи для самопрезентации. Отработка навыков самопрезентации.
 2. Цели: научиться эффективно представлять себя.
 3. Количество часов на выполнение работ: 2
 4. Содержание задания: кейс-задание
 5. Оснащение: лист бумаги, ручка.
 6. Порядок выполнения практической работы: в соответствии с правилами составить и провести эффективную самопрезентацию.
 7. Формируемые компетенции: ОК 03,04,05,06,08; ПК 1.2, 1.6, 2.3
 8. Критерии оценки:
- 5 баллов** – все правила самопрезентации учтены в выступлении.
4 балла – учтены не менее 6 правил эффективного выступления
3 балла – учтены только 4 правила эффективного выступления
2 балла – правила эффективного выступления не учтены.

Задание № 1. Кейс-задание: эффективные техники самопрезентации

В соответствии с ниже приведенными правилами подготовить речь и выступить перед группой

Правило № 1 - имя. С кем бы Вы ни общались, как бы Вы ни общались (в личной беседе, по телефону, через переписку) ключом к сердцу и памяти собеседника всегда будет имя. Точнее имена: Ваше имя и его имя. Начиная разговор, всегда представляйтесь! Каким бы обаятельным и запоминающимся человеком Вы ни были, как бы красочно ни говорили, без имени Вы - никто. Представьте себе такую картину: Человек живёт в Городе, по вечерам гуляет по Проспекту, любит Памятник. Ну, как, яркая картина? А вроде бы всё есть, предмет и действие, подлежащее и сказуемое и даже обстоятельства. А чего не хватает? Совершенно верно, Имени. Стоит добавить имена и образы обретут потерянные краски. Пётр Иванович живёт в Петербурге, по вечерам гуляет по Невскому, любит памятник Екатерине II... Так же и человек, забывший представиться, помимо своей воли вливается в серую безликую массу.

Представляйтесь, даже если на Вас одет бейдж. Произнося своё имя, Вы акцентируете на нём внимание собеседника и побуждаете его к ответному представлению. Зачем? Ответ прост, его имя за время беседы должно стать Вашим самым употребляемым словом.

Пожалуйста, произнесите своё имя вслух три раза. Звучит как музыка, не так ли? Так думает каждый! Психологами было установлено, что самое приятное для человека слово - это его собственное имя. Поэтому, когда Вы хотите произвести положительное впечатление на собеседника, показав своё расположение к нему, заинтересованность и дружелюбие, старайтесь называть его по имени как можно чаще.

Правило №2 - внешний имидж. Одежде следует уделять особое внимание, но она не должна становиться самоцелью, т.е. одежда должна быть не просто модной, красивой и дорогой, она должна быть выражением Вашего внутреннего мира. Здесь важно найти золотую середину между модными тенденциями и собственными предпочтениями. Почти при любом виде деятельности обязательным является деловой стиль. При выборе цвета ищем всё ту же золотую середину. Если одеться только в чёрное, белое и серое, то возникнет образ серого человека из толпы. Если вся одежда броская, то собеседник будет больше обращать внимание на Вашу одежду, чем на Вас, что хорошо лишь в шпионских фильмах, когда стараются избежать узнавания при следующей встрече.

Правило №3 Как известно «вначале было слово», поэтому всегда тщательно продумываете свою речь. В первую очередь надо выбросить все жаргонизмы, слова-паразиты и сленг, всё это загрязняет Вашу речь и отвлекает от её содержания. Затем желательно избавиться от профессиональных терминов, непонятных большинству. Ведь Ваша задача донести нужную информацию до сведения собеседника, а не пустить пыль в глаза.

Правило №4 А теперь самое главное, постарайтесь убрать из своей речи все отрицательные слова и высказывания. Ваш образ должен содержать только позитив. Выбирая между утвердительной и отрицательной формой высказывания, Вы задаёте тон всей беседе, влияя на восприятие информации. Например, на одном из тренингов девушка рассказывала о себе.

На вопрос о знании английского языка она ответила: «Я не очень хорошо знаю английский язык, его плохо давали в школе и в университете, потом я пошла на курсы, но так их и не закончила». Правда, конечно, вещь замечательная, всегда необходимо стремиться создать себе имидж человека открытого и правдивого, но даже самую горькую правду надо уметь подать под сладким соусом. В данном примере дважды употреблена отрицательная частица «не» и слово «плохо», которое также несёт в себе отрицательный заряд.

А теперь представьте себе, что девушка ответила так: «Я знаю английский язык на уровне pre-intermediate, я изучала его в школе и университете, потом год ходила на курсы». Как видите, информация не изменилась, зато изменилось наше восприятие, теперь мы оцениваем её знания значительно выше, хотя она и не погрешила против истины.

Правило №5 Но иногда без частицы «не» всё же не обойтись. Положительный образ создаётся тогда, когда людям комфортно с Вами общаться. Чтобы достичь этой заветной цели постарайтесь ввести в свою речь так называемые «Я-высказывания». Например, вместо того, чтобы сказать «Вы меня не правильно поняли», лучше сказать «Я, наверно, не совсем точно объяснил Вам суть дела». Первое высказывание может восприниматься собеседником как выпад в его сторону, в ответ на который Вы, скорее всего, увидите отрицательную реакцию. В результате, Вы, скорее всего, потеряете возможность разъяснить нужный аспект дела, ведь никто не любит признавать свои ошибки. Употребив «Я-высказывание», Вы получите внимательного и расположенного к Вам слушателя.

Правило №6 Важнейшим аспектом самопрезентации является неречевая коммуникация, то есть всё то, что мы говорим бессловесно. Самым главным здесь является избегание закрытых поз, проще говоря, скрещенных рук и ног. Сложность состоит в том, что контролировать надо не только себя, но и собеседника, поскольку поза не только говорит о том, как человек воспринимает Ваши слова, но и влияет на его восприятие. Если Вы видите, что Ваш собеседник «закрылся» (к примеру, скрестил руки на груди), необходимо незаметно помочь ему сменить позу: вручить ему что-то, пожать ему руку или применить метод, известный в НЛП, как «ведение» собеседника. Метод «ведения» заключается в том, что сначала Вы «отзеркаливаете» позу оппонента, подстраиваетесь под его дыхание и манеру речи. Затем медленно меняете позу на открытую, собеседник должен неосознанно повторить Ваши действия, если этого не произошло, повторите эти действия ещё раз.

Правило №7 Когда Вы разобрались со своим речевым и неречевым поведением, самое время задуматься над вечными вопросами «Кто я? Что я делаю?». Вы должны обязательно подготовить себе так называемую «лифтовую» речь, то есть в любое время дня и ночи уметь рассказать в доступных словах о себе, своей профессии и своей фирме. Иногда бывает, что человек с лёгкостью отвечает на каверзные вопросы, а при ответе на элементарный вопрос «Чем Вы занимаетесь?» отвечают не совсем верно. При ответе на такие вопросы существуют 2 типичные ошибки:

Очень общий ответ. «Я - менеджер». Дать такой ответ, всё равно, что ничего не сказать, поскольку сейчас даже уборщика называют cleaning manager. К тому же после такого ответа может создаться впечатление, что Вы не считаете свою работу важной.

Слишком узкий ответ. «В мои обязанности входит...» Такой ответ утомляет слушателя, поскольку в нём содержится слишком много ненужных деталей. Помимо всего прочего такой ответ упрощает суть вашей деятельности и принижает её, низводит профессию до списка элементарных действий, доступных каждому.

Ваша «лифтовая» речь должна давать исчерпывающую информацию о профессии, оставляя при этом какую-нибудь недосказанность, загадку. Итак, при создании «лифтовой» речи опять ищем золотую середину. Сначала ответьте сами себе на вопрос: «Какая от моей деятельности польза фирме?». То есть говорите не отдельно о своей работе, а рассказывайте о деятельности фирмы в целом и своей работе

Раздел 5. Психологические особенности общения

Тема 5.2. Приемы эффективного слушания. Невербальные средства взаимодействия. Жесты и интерпретация.

Практическая работа № 3.

1. Тема: Выполнение заданий, направленных на формирование навыков активного слушания.
2. Цели: научиться активно слушать собеседника.
3. Количество часов на выполнение работ: 2
4. Содержание задания: кейс-задание
5. Порядок выполнения практической работы: выполнение упражнения в парах.
6. Формируемые компетенции: ОК 03,04,05; ПК 1.2, 1.6.
7. Критерии оценки:
5 баллов – все правила активного слушания учтены.
4 балла – учтены не менее 4 правил активного слушания.
3 балла – учтены только 2 правил активного слушания.
2 балла – правила активного слушания не учтены.

Задание № 1. Кейс-задание на отработку навыков активного слушания

Упражнение проводится в парах.

«Сейчас каждый из партнеров по очереди будет рассказывать о какой-то своей проблеме. Задача другого – понять суть проблемы, разобраться в ней, используя при этом только определенные приемы общения: безмолвное слушание, уточнение, пересказ, дальнейшее развитие мыслей собеседника».

Упражнение рассчитано в среднем на 30 минут. Для усиления объективации поведения и, вследствие этого, возрастания тренировочного эффекта, можно дать слушающему участнику карточки, на которых написаны названия перечисленных в инструкции приемов. Каждый раз, прежде чем вступить в беседу, он должен выбрать и показать своему собеседнику карточку с названием приема, который он собирается использовать.

Упражнение можно проводить в «тройках». В этом случае двое беседуют так, как это описано выше, а третий выступает в роли "контролера", его задача – после высказывания первого участника пары (т. е. того, кто рассказывает о своей проблеме) показать второму участнику карточку с названием того приема, который он должен использовать, отвечая собеседнику.

В ходе обсуждения можно обратиться к группе с такими вопросами: «Какие впечатления возникли у вас в ходе беседы?», «Какие приемы вы использовали чаще, какие реже?», "Использование каких приемов вызывало у вас затруднение?", "Что давало использование приемов?»

Таким образом, данное упражнение позволяет участникам занятий осознать и проанализировать то, как им удается слушать других людей, какого рода ошибки они при этом допускают и почему. Это упражнение, кроме того, позволяет тренировать умение слушать.

Раздел 6. Роль и ролевые ожидания в общении

Практическая работа № 4.

1. Тема: Положение личности в группе и групповые роли. Самодиагностика.
 2. Цели: определить групповые роли.
 3. Количество часов на выполнение работ: 2
 4. Содержание задания: самодиагностика по тесту Белбина «Групповые роли».
 5. Оснащение: лист бумаги, ручка.
 6. Порядок выполнения практической работы: ответить на вопросы теста и выбрать наиболее подходящий ответ.
 7. Формируемые компетенции: ОК 05, 06, 07, 08; ПК 1.2, 1.6, 2.3
 8. Критерии оценки:
- 5 баллов** – выполнен тест, есть четкое осознание полученных результатов, может дать четкую характеристику каждому типу, разработать для себя рекомендации.
- 4 балла** - выполнены тест, есть четкое осознание полученных результатов
- 3 балла** – выполнен тест.
- 2 балла** – задания не выполнены.

Задание № 1. Тест Белбина

Когда люди работают в составе одной группы или команды, каждый из них выполняет роли двух типов: **функциональную**, базирующуюся на профессиональных навыках и практическом опыте, и **командную**, в основе которой лежат личностные особенности.

Командную роль можно рассматривать как характеристику качества применения индивидуальных навыков и опыта, составляющих содержание выполняемой функциональной роли.

Один из известных специалистов в области командообразования Р. Мередит Белбин выделяет девять командных ролей (см. табл. 1). Исследования показали, что каждый член команды играет не одну, а часто две, даже три или четыре командные роли. Необходимо отметить, что их можно считать в равной степени важными для эффективности командной работы, при условии, что они используются в команде в надлежащие периоды времени и наилучшим образом. Для того, чтобы добиться успеха в работе команды, необходимо подбирать людей, обладающих такими качествами, чтобы были задействованы все роли.

Таблица 1- Роли членов команды по Белбину

Роль	Описание роли
"Мыслитель" (генератор идей)	Обладает богатым воображением, новатор, характеризуется повышенной креативностью

"Исполнитель" (реализатор)	Претворяет идеи в практические действия, вносит упорядоченность в деятельность команды
"Доводчик" (завершитель, контролер)	Следит за тем, чтобы задания выполнялись полностью и своевременно
"Оценщик" (аналитик, эксперт)	Исповедует беспристрастный, критический анализ ситуации
"Исследователь ресурсов"	Владеет искусством переговоров и эффективных коммуникаций
"Мотиватор" (формирователь, творец)	Ориентация на решение поставленной задачи, побуждение коллег работать интенсивнее
"Коллективист" (дипломат, душа команды, вдохновитель команды)	Гармонизирует отношения в команде и устраняет разногласия
"Координатор" (председатель)	Четко формулирует цели, социальный лидер
"Специалист"	Обладает редко встречающимися навыками и умениями
Источник: Таблица составлена на основе материала книги: <i>Belbin R.M. Team Roles at Work. — London: Butterworth — Heinemann, 1993.</i>	

Заметим, что один и тот же человек может играть одновременно несколько ролей. Поэтому можно утверждать, что чем шире спектр ролей, которые способен сыграть человек в команде, тем лучшим командным «игроком» он является.

Тест Белбина состоит из 7 отдельных блоков по 8 вопросов или утверждений, с которыми вы можете согласиться или не согласиться.

На каждый блок у Вас есть 10 очков. Присваивать очки можно не больше, чем 3-м или 4-м утверждениям в блоке. Если Вы согласны с каким-либо утверждением на все 100%, Вы можете отдать ему все 10 очков. При этом одному предложению можно присвоить минимум 2 очка. Проверьте, чтобы сумма всех очков по каждому блоку не превышала 10 баллов.

БЛОК 1. ЧТО Я МОГУ ПРЕДЛОЖИТЬ КОМАНДЕ:

10	Я думаю, что я в состоянии быстро воспринимать и использовать новые возможности
11	Я легко кооперируюсь с людьми разных типов
12	Один из моих главных активов – продуцировать новые идеи
13	Я способен вовлекать людей, которые, по моему мнению, могут сделать большой вклад в достижение групповых целей
14	Мои личные способности эффективно доводить дело до самого конца
15	Я не представляю себе даже временного снижения своей популярности, даже если это приведет к увеличению прибыли
16	Обычно я чувствую, что реалистично и что дееспособно
17	Я способен предложить весомые аргументы в пользу другой линии действий, не провоцируя при этом предубеждений и предвзятости

БЛОК 2. ЧТО ХАРАКТЕРИЗУЕТ МЕНЯ КАК ЧЛЕНА КОМАНДЫ:

20		Я чувствую себя неуютно на собраниях, даже если они четко структурированы и продуманно организованы
21		Я склонен полагаться на людей, которые хорошо аргументируют свою точку зрения еще до того, как она была всесторонне обсуждена
22		Когда группа обсуждает новые идеи, я склонен слишком много говорить
23		Мои личные отношения мешают мне поддерживать коллег с энтузиазмом
24		Когда надо сделать какое-либо дело, некоторые люди считают, что я действую агрессивно и авторитарно
25		Я затрудняюсь брать на себя лидерскую роль, может потому, что слишком чувствителен к чувствам и настроениям группы
26		У меня есть склонность настолько увлекаться собственными идеями, что я забываю о том, что происходит вокруг
27		Мои коллеги считают, что я слишком забочусь о незначительных деталях и боюсь риска, что дело может быть испорчено

БЛОК 3. КОГДА Я РАБОТАЮ С ДРУГИМИ НАД ПРОЕКТОМ:

30		Я могу хорошо влиять на других людей, при этом, не оказывая на них сильного давления
31		Мое «шестое чувство» подсказывает и предохраняет меня от ошибок и инцидентов, которые иногда случаются из-за небрежности
32		Во имя достижения главных целей, я готов ускорять события, не тратя время на обсуждения
33		От меня всегда можно ожидать чего-либо оригинального
34		Я всегда готов поддержать хорошее предложение, которое принесет выгоду всем
35		Я постоянно отслеживаю последние идеи и новейшие достижения
36		Я думаю, что мои способности к суждениям и оценкам могут внести большой вклад в принятие правильных решений
37		На меня всегда можно положиться на завершающем этапе работы

БЛОК 4. МОЕ ОТНОШЕНИЕ И ИНТЕРЕС К ГРУППОВОЙ РАБОТЕ:

40		Я искренне желаю узнать моих коллег получше
41		Я не боюсь ни оспаривать точку зрения другого человека, ни остаться в меньшинстве
42		Обычно я могу доказать несостоятельность неудачного предложения
43		Я думаю, что я способен хорошо выполнить любую функцию ради выполнения общего плана
44		Часто я избегаю очевидных решений и прихожу вместо этого к неожиданным решениям проблемы
45		Я стремлюсь все что я делаю доводить до совершенства

46		Я готов использовать контакты вне группы
47		Хотя я всегда открыт различным точкам зрения, я не испытываю трудностей при принятии решений

БЛОК 5. Я ЧУВСТВУЮ УДОВЛЕТВОРЕНИЕ ОТ РАБОТЫ, ПОТОМУ ЧТО:

50		Мне нравится анализировать ситуации и оценивать возможные направления деятельности
51		Мне интересно находить практические пути решения проблемы
52		Мне приятно чувствовать, что я помогаю созданию хороших отношений на работе
53		Часто я имею сильное влияние на принимаемые решения
54		Я имею открытые, приветливые отношения с людьми, которые могут предложить что-то новенькое
55		Я могу убеждать людей в необходимости определенной линии действий
56		Я чувствую себя хорошо дома, когда я могу уделить максимум внимания заданию
57		Я люблю работать с чем-либо, что стимулирует мое воображение

БЛОК 6. КОГДА ЗАДАНИЕ ТРУДНОЕ И НЕЗНАКОМОЕ:

60		Я откладываю дело на время и размышляю над проблемой
61		Я готов сотрудничать с людьми, которые более позитивно и с большим энтузиазмом относятся к проблеме
62		Я пытаюсь сделать задание проще, подыскивая в группе людей, которые могут взять на себя решение части проблемы
63		Мое врожденное ощущение времени позволяет мне выдерживать сроки выполнения задания
64		Я думаю, мне удастся сохранить ясность мысли и спокойствие
65		Даже под давлением внешних обстоятельств я не отступаю от цели
66		Я готов взять лидерские обязанности на себя, если я чувствую, что группа не прогрессирует
67		Я бы начал дискуссию с целью стимулировать появление новых мыслей, способствующих решению проблемы

БЛОК 7. ПРОБЛЕМЫ, ВОЗНИКАЮЩИЕ ПРИ РАБОТЕ В ГРУППАХ:

70		Я склонен выражать свое нетерпение по отношению к людям, которые стоят на пути развития прогресса (мешают)
71		Другие могут критиковать меня за то, что я слишком аналитичен и не подключаю интуицию
72		Мое желание убедиться в том, что работа выполняется с высоким качеством, может иногда привести к задержке

73		Мне быстро все надоедает, и я полагаюсь на то, что кто-то из группы стимулирует мой интерес
74		Мне трудно приступить к решению задачи, не имея четкой цели
75		Иногда мне трудно объяснить и описать проблему в комплексе
76		Я знаю, что я требую от других того, что я сам не могу выполнить
77		Я затрудняюсь выражать собственное мнение, когда я нахожусь в очевидной оппозиции к большинству

Подсчет баллов

Перенесите свои очки из каждого блока опросника в таблицу внизу. Проследите, чтобы общая сумма всех баллов в итоговой строке была равна 70. Если итог не равен 70, пересчитайте, пожалуйста, еще раз, где-то была допущена ошибка.

	Реализатор	Координатор	Творец (мотиватор)	Генератор идей	Исследователь	Аналитик	Душа команды	Контролер
1 блок	16	13	15	12	10	17	11	14
2 блок	20	21	24	26	22	23	25	27
3 блок	37	30	32	33	35	36	34	31
4 блок	43	47	41	44	46	42	40	45
5 блок	51	55	53	57	54	50	52	56
6 блок	65	62	66	60	67	64	61	63
7 блок	74	76	70	75	73	71	77	72
Итого								

Реализатор

Характеристика. *Реализаторам* присущи практический здравый смысл и хорошее чувство самоконтроля и дисциплины. Они любят тяжелую работу и преодоление проблем в системном режиме. В большей степени *Реализаторы* являются типичными личностями, чья верность и интерес совпадают с ценностями Компании. Они менее сконцентрированы на преследовании собственных интересов. Тем не менее, им может не хватать спонтанности и они могут проявлять жесткость и непреклонность.

Функциональность. Они очень полезны компании благодаря своей надежности и прилежанию. Они добиваются успеха, потому что очень работоспособны и могут четко определить то, что выполнимо и имеет отношение к делу. Говорят, что многие исполнители делают только ту работу, которую хотят делать и пренебрегают заданиями, которые находят неприятными. *Реализаторы*, наоборот, будут делать то, что необходимо делу. Хорошие *Реализаторы* часто продвигаются до высоких должностных позиций в

управлении благодаря своим хорошим организаторским способностям и компетентности в решении всех важных вопросов.

Координатор

Характеристика. Отличительной чертой *Координаторов* является способность заставлять других работать над распределенными целями. Зрелый, опытный и уверенный, *Координатор* охотно раздает поручения. В межличностных отношениях они быстро раскрывают индивидуальные наклонности и таланты и мудро их используют для достижения целей команды. Они не обязательно самые умные члены команды, это люди с большим кругозором и опытом, пользующиеся общим уважением команды.

Функциональность. Они хорошо себя проявляют, находясь во главе команды людей с различными навыками и характерами. Они лучше работают совместно с коллегами равными по рангу или позиции, чем с сотрудниками более низких уровней. Их девизом может быть «консультация с контролем». Они верят, что проблему можно решить мирным путем. В некоторых компаниях *Координаторы* могут вступать в конфликты из-за разности во взглядах с *Творцами*.

Творец (мотиватор)

Характеристика. Это люди с высоким уровнем мотивации, неисчерпаемой энергией и великой жадой достижений. Обычно, это ярко выраженные экстраверты, обладающие сильной напористостью. Им нравится бросать вызов другим, их цель – победа. Им нравится вести других и подталкивать к действиям. Если возникают препятствия, они быстро находят обходные пути. Своевольные и упрямые, уверенные и напористые, они имеют склонность эмоционально отвечать на любую форму разочарования или крушения планов. Целеустремленные, любящие поспорить. Но им часто не хватает простого человеческого понимания. Их роль самая конкурентная в команде.

Функционирование. Они, обычно, становятся хорошими руководителями, благодаря тому, что умеют генерировать действия и успешно работать под давлением. Они умеют легко воодушевлять команду, и очень полезны в группах с разными взглядами, так как способны укротить страсти. *Творцы* способны парить над проблемами такого рода, продолжая лидировать, не считаясь с ними. Они могут легко провести необходимые изменения и не отказываются от нестандартных решений. Отвечая названию, они пытаются навязывать группе некоторые образцы или формы поведения и деятельности. Они являются самыми эффективными членами команды, способными гарантировать позитивные действия.

Генератор идей

Характеристика. *Генераторы идей* являются инноваторами и изобретателями, могут быть очень креативными. Они сеют зерно и идеи, из которых прорастают большинство разработок и проектов. Обычно они предпочитают работать самостоятельно, отделившись от других членов команды, используя свое воображение и часто следуя нетрадиционным путем. Имеют склонность быть интровертами и сильно реагируют как на критику, так и на похвалу. Часто их идеи имеют радикальный характер, и им не хватает практических усилий. Они независимы, умны и оригинальны, но могут быть слабыми в общении с людьми другого уровня или направления.

Функциональность. Основная функция *Генераторов идей* – создание новых предложений и решение сложных комплексных проблем. Они очень необходимы на начальных стадиях проектов или когда проект находится под угрозой срыва. Они обычно являются основателями компаний или организаторами новых производств. Тем не менее, большое количество *Генераторов идей* в одной компании может привести к контр-продуктивности, так как они имеют тенденцию проводить время, укрепляя свои собственные идеи и вступая друг с другом в конфликт.

Исследователь

Характеристика. *Исследователи* - часто энтузиасты и яркие экстраверты. Они умеют общаться с людьми в компании и за ее пределами. Они рождены для ведения переговоров, исследования новых возможностей и налаживания контактов. Хотя и не являясь генераторами оригинальных идей, они очень легко подхватывают идеи других и развивают их. Они очень легко распознают, что есть в наличии и что еще можно сделать. Их обычно очень тепло принимают в команде благодаря их открытой натуре. Они всегда открыты и любознательны, готовы найти возможности во всем новом. Но, если они не стимулируются другими, их энтузиазм быстро снижается.

Функциональность. Они очень хорошо реагируют и отвечают на новые идеи и разработки, могут найти ресурсы и вне группы. Они самые подходящие люди для установки внешних контактов и проведения последующих переговоров. Они умеют самостоятельно думать, получая информацию от других.

Аналитик (эксперт)

Характеристика. Это очень серьезные и предусмотрительные люди с врожденным иммунитетом против чрезмерного энтузиазма. Медлительны в принятии решения, предпочитают хорошо все обдумать. Они способны критически мыслить. Они умеют быть пронизательными в суждениях, принимая во внимания все факторы. *Эксперты* редко ошибаются.

Функциональность. *Эксперты* наиболее подходят для анализа проблем и оценки идей и предложений. Они хорошо умеют взвешивать все «за» и «против» предложенных вариантов. По сравнению с другими, *Эксперты* кажутся черствыми, занудными и чрезмерно критичными. Некоторые удивляются, как им удается стать руководителями. Тем не менее, многие *Эксперты* занимают стратегические посты и преуспевают на должностях высшего ранга. Очень редко удача или срыв дела зависит от принятия спешных решений. Это идеальная «сфера» для *Экспертов*, людей, которые редко ошибаются и, в конце концов, выигрывают.

Душа команды

Характеристика. Это люди, пользующиеся наибольшей поддержкой команды. Они очень вежливы, обходительны и общительны. Они умеют быть гибкими и адаптироваться к любой ситуации и разным людям. *Дипломаты* очень дипломатичны и восприимчивы. Они умеют слушать других и сопереживать, очень популярны в команде. В работе они полагаются на чувствительность, но могут столкнуться с трудностью при принятии решений в срочных и неотложных ситуациях.

Функциональность. Роль *Дипломатов* состоит в предотвращение межличностных проблем, появляющихся в команде, и поэтому это позволяет эффективно работать всем ее членам. Избегая трений, они будут идти длинной дорогой, ради того чтобы обойти их стороной. Они не часто становятся руководителями, тем более, если их непосредственный начальник подчиняется *Творцу*. Это создает климат, в котором дипломатия и восприимчивость людей этого типа является настоящей находкой для команды, особенно при управленческом стиле, где конфликты могут возникать и должны искусственно пресекаться. Такие люди в качестве руководителя не представляют угрозу не для кого и поэтому всегда желанны для подчиненных. *Дипломаты* служат своего рода «смазкой» для команды, а люди в такой обстановке сотрудничают лучше.

Исполнитель

Характеристика. Обладают огромной способностью доводить дело до завершения и обращать внимание на детали. Они никогда не начинают то, что не могут довести до конца. Они мотивируются внутренним беспокойством, хотя часто внешне выглядят спокойными и невозмутимыми. Представители этого типа часто являются интровертами. Им обычно не требуется стимулирование извне, или побуждения. Они не терпят случайностей. Не склонны к делегированию, предпочитают выполнять задания самостоятельно.

Функциональность. Являются незаменимыми в ситуациях, когда задания требуют сильной концентрированности и высокого уровня аккуратности. Они несут чувство срочности и неотложности в команду и хорошо проводят различные митинги. Хорошо справляются с управлением, благодаря своему стремлению к высшим стандартам, своей аккуратности, точности, вниманию к деталям и умению завершать начатое дело.

Специалист

Характеристика. Это посвященные личности, которые гордятся приобретенными техническими навыками и умениями в узкой области. Их приоритетами являются предоставление профессиональных услуг, содействие и продвижение в своей сфере деятельности. Проявляя профессионализм в своем предмете, они редко интересуются делами других. Возможно, они станут экспертами, следуя своим стандартам и работая над узким кругом специфических проблем. Вообще, немного людей, беззаветно преданных своему делу и стремящихся стать первоклассными специалистами.

Роли и описание вклада в работу команды	Возможные слабости
Генератор идей (мыслитель): креативность, воображение, своеобразие, необычность. Решает сложные проблемы.	Игнорирует случайности. Слишком занят, чтобы эффективно обмениваться информацией.
Исследователь ресурсов: экстраверт, энтузиазм, общителен. Не упускает возможности, развивает контакты.	Чрезмерный оптимизм. Потеря интереса если проходит первоначальный энтузиазм.
Координатор (председатель): зрелость, уверенность, хороший руководитель. Разъясняет цели, стимулирует принятие решения, делегирует полномочия.	Часто воспринимается как манипулятор. Разгружает персональную работу.

Творец (мотиватор, формирователь): поиск, динамичность, преодоление давления. Напористость и смелость в преодолении препятствий.	Склонность к провокациям. Обижает чувства других людей.
Эксперт (аналитик, оценщик): рассудительность, стратегия, проницательность. Видит все возможности. Умеет дать точную оценку.	Недостаток напористости, неумение воодушевлять других.
Дипломат (коллективист, вдохновитель, душа команды): сотрудничество, мягкость, восприимчивость, дипломатия. Умеет слушать, строить, и предотвращать трения.	Нерешительность в спорных ситуациях.
Реализатор (исполнитель): дисциплинированность, надежность, консерватизм, практичность. Превращает идеи в практические действия.	Недостаток гибкости. Медленно реагирует на новые возможности.
Исполнитель: старательность, кропотливость, добросовестность, щепетильность. Находит ошибки и упущения, выполняет все вовремя.	Склонен к чрезмерному беспокойству. Неохотно делегирует полномочия.
Специалист: целеустремленность, преданность своему делу. Предоставляет знания и умения по специфическим вопросам.	Делает вклад только в узкой сфере. Чрезмерно сосредоточен на технической стороне дела.

Функциональность. *Специалисты* играют свою специфическую роль в команде,

благодаря своим редкостным навыкам, на которых и базируется сервис или производство компании. Будучи руководителями, они пользуются уважением, так как знают намного больше о своем предмете, чем кто-либо еще и обычно вынуждены принимать решение, опираясь на свой глубокий опыт.

Термин	Возможная должность	Личные характеристики	Роль в команде и вклад в эффективную работу группы	Имеющиеся недостатки
Реализатор	Оптовый торговый агент	Консервативный, дисциплинированный, надежный	Организованность. Превращение планов и идей в практические действия	Недостаток гибкости. Медленно реагирует на новые возможности
Координатор	Председатель правления	Зрелый, уверенный, верящий в дело	Объяснять цели и приоритеты. Мотивировать коллег. Продвижение при принятии решений.	Недостаток креативности и гибкости ума
Творец	Менеджер среднего звена	Взвинченный, динамичный, преуспевающий	Подвергать сомнению и оспаривать. Оказывать давления. Искать обходные пути.	Склонен к провокации, легко вспыльчив

Генератор идей	Основатель компании	Умный, с развитым мышлением, неординарный	Создавать оригинальные идеи. Решать сложные проблемы.	Не достаточно гибок в общении и в управлении людьми
Исследователь	Начальник отдела поставок	Экстраверт, любознательный энтузиаст, общительный	Использовать новые возможности. Развивать контакты. Проводить переговоры.	Теряет интерес, как только проходит энтузиазм
Аналитик	Эксперт	Рассудительный, умный, сдержанный	Видеть все варианты. Анализировать. Проводить тщательную оценку.	Недостаток энергии и способности воодушевлять других
Душа команды	Менеджер по связям с общественностью	Общительный, доброжелательный, восприимчивый	Слушать, строить, Предотвращать трения. Находить подход к трудным людям.	Нерешителен в «скользких» ситуациях
Завершитель (контролер)	Старший торговый агент	Старательный, щепетильный, равнодушный	Находить ошибки, упущения и оплошности. Концентрироваться на целях самому и помогать это сделать другим.	Имеет склонность к чрезмерным волнениям, не охотно делегирует

Раздел 7. Конфликтное общение

Тема 7.2. Способы управления конфликтами

Практическая работа № 5

1. Тема: Способы управления конфликтами.
2. Цели: определить способы поведения в конфликтной ситуации.
3. Количество часов на выполнение работ: 2
4. Содержание задания: самодиагностика по тесту К. Томаса. Способы поведения в конфликтной ситуации.
5. Оснащение: лист бумаги, ручка.
6. Порядок выполнения практической работы: ответить на вопросы теста и выбрать наиболее подходящий ответ.
7. Формируемые компетенции: ОК 05, 06, 07; ПК 1.2, 1.6, 2.3
8. Критерии оценки:

5 баллов – выполнен тест, есть четкое осознание полученных результатов, может дать четкую характеристику каждому типу, разработать для себя рекомендации.

4 балла - выполнены тест, есть четкое осознание полученных результатов

3 балла – выполнен тест.

2 балла – задания не выполнены.

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

Ответы на вопросы заносятся в бланк.

Текст опросника

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

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

1.

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

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

2.

А. Я стараюсь найти компромиссное решение.

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

3.

А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

В. Я стараюсь успокоить другого и сохранить наши отношения.

4.

А. Я стараюсь найти компромиссное решение.

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

5.

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

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

6.

А. Я пытаюсь избежать неприятностей для себя.

В. Я стараюсь добиться своего.

7.

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

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

8.

А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

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

9.

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

В. Я прилагаю усилия, чтобы добиться своего.

10.

А. Я твердо стремлюсь достичь своего.

В. Я пытаюсь найти компромиссное решение.

11.

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

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

12.

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

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

13.

А. Я предлагаю среднюю позицию.

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

14.

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

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

15.

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

В. Я стараюсь сделать так, чтобы избежать напряженности.

16.

А. Я стараюсь не задеть чувств другого.

В. Я пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.

17.

А. Обычно я настойчиво стараюсь добиться своего.

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

18.

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

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

19.

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

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

20.

А. Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия.

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

21.

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

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

22.

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

В. Я отстаиваю свои желания.

23.

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

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

24.

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

В. Я стараюсь убедить другого прийти к компромиссу.

25.

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

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

26.

А. Я предлагаю среднюю позицию.

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

27.

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

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

28.

А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

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

29.

А. Я предлагаю среднюю позицию.

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

30.

А. Я стараюсь не задеть чувств другого.

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

Ключ к опроснику

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

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

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

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

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

Обработка результатов

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

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова»

Московский промышленно-экономический колледж

Комплект вопросов для устного опроса
по дисциплине психология общения

Раздел 1. Общение как предмет научного знания

Тема 1.1 Введение в учебную дисциплину. Категория «общения» в психологии.

1. Дайте определение процессу общения.
2. Назовите стороны процесса общения.
3. Назовите виды общения.
4. Перечислите особенности делового общения.
5. Можно ли общение рассматривать как простое отправление информации или ее прием?

Раздел 2. Коммуникативная функции общения

Тема 2.1 Общение как обмен информацией

1. Назовите стороны процесса общения.
2. Назовите виды коммуникаций.
8. В каких направлениях может осуществляться передача информации?
9. Назовите 4 коммуникативные роли.
10. Назовите 4 элемента процесса коммуникации.

Тема 2.2 Эффективность коммуникации. Коммуникативные барьеры.

1. Перечислите основные виды коммуникативных барьеров
2. Дайте определение барьеру восприятия.
3. Дайте определение фонетическому барьеру.
4. Дайте определение понятийному барьеру.
5. Перечислите основные приемы преодоления фонетических барьеров.
6. Опишите прием преодоления барьера «парафраз».
7. Опишите прием преодоления барьера «эхо».
8. Опишите прием преодоления барьера «логическое следствие».

Раздел 6. Роль и ролевые ожидания в общении

Тема 6.1. Понятие социальной роли. Виды и характеристики социальных ролей.

1. Назовите три стороны общения.
2. Дайте определение социальной роли.
3. Назовите виды социальных ролей.
4. Какое место в общении занимают невербальные средства в общении.
5. Назовите основные роли в вашей жизни.

Тема 7.3. Переговоры – эффективный способ разрешения конфликтов

1. Дайте полное определение понятию конфликта.
2. Перечислите виды конфликта.
3. Назовите причины конфликта.
4. Назовите вид конфликта, способствующий принятию обоснованных решений и развитию взаимодействий.
5. Перечислите основные способы управления конфликтами. Дайте краткую характеристику каждому способу.

Критерии оценки устного опроса:

- 5 (отлично) – даны правильные определения, тема раскрыта полностью, приведены примеры.
- 4 (хорошо) – даны правильные определения, приведены примеры.
- 3 (удовлетворительно) – вопросы раскрыты не полностью.
- 2 (неудовлетворительно) – нет верных ответов.

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова»
Московский промышленно-экономический колледж
Комплект тестовых заданий для дифференцированного зачета
по дисциплине психология общения
Дифференцированный зачет
I вариант

1. Коммуникативная сторона общения это
 - а) обмен информацией
 - б) восприятие и понимание друг друга
 - в) взаимодействие друг с другом

2. Что свойственно манипуляторному стилю общения?
 - а) имеет тайный характер намерений
 - б) вид психологического воздействия, используемый для достижения одностороннего порядка
 - в) предполагает ясность внутренних приоритетов
 - г) используется духовно зрелыми речевыми партнерами.
3. Определите пропущенное слово, вставив верное:
Если человек при общении ориентируется только на права и обязанности, которые ему диктует его социальное положение, и игнорирует свои личностные особенности, то мы имеем дело с ... общением.
 - а) личностным
 - б) деловым
 - в) ролевым
4. Чем является осознанное внешнее согласие с группой при внутреннем расхождении с ее позицией?
 - а) психическое заражение
 - б) конформность
 - в) убеждение
 - г) подражание
5. Что такое передача эмоционального состояния человеку или группе, помимо собственно смыслового воздействия?
 - а) убеждение
 - б) психическое заражение+
 - в) эмпатия.

6. Какие условия должны быть соблюдены для преодоления всех барьеров общения?
 - а) понимание целей партнера
 - б) все перечисленные условия необходимы для преодоления барьеров общения+
 - в) понимание партнера, адекватное представление о его точке зрения
 - г) знание индивидуальных особенностей партнера
7. Выберите форму, при которой осуществляется деловое общение:
 - а) оперативка
 - б) переговоры+
 - в) брифинг

г) совещания+

д) беседа+

е) видеоконференция

8. Каким общением является желание и умение выразить свою точку зрения и учесть позиции других?

а) примитивное

б) закрытое

в) ролевое

г) открытое

9. Отметьте этапы делового общения:

а) установление контакта

б) выявление мотивов общения

в) взаимодействие

г) завершение общения

д) все варианты верны

10. Выберите механизмы, которые будут являться механизмами познания другого человека:

а) эмпатия

б) все ответы верны

в) рефлексия

г) идентификация

11. Общение, обеспечивающее успех какого-то общего дела, создающее условия для сотрудничества людей, чтобы достичь значимые для них цели – это:

а) неформальное общение

б) деловое общение

в) конфиденциальное общение

12. Процесс, в ходе которого два или более человек обмениваются и осознают получаемую информацию, которого состоит в мотивировании определённого поведения или воздействия на него – это:

а) восприятие

б) коммуникация

в) взаимодействие

13. Обратная связь:

а). препятствует коммуникативному процессу

б) способствует коммуникативному процессу

в) иногда способствует, а иногда препятствует коммуникативному процессу

14. Вербальные коммуникации – это:

а) язык телодвижений и параметры речи

б) устные и письменные

в) знаковые и тактильные

15. К невербальным средствам коммуникации не относят:

а) нерефлексивное слушание +

б) взгляд

в) тактильный контакт

16. Стилль поведения в конфликте, характеризующийся отсутствием внимания как к своим интересам, так и интересам партнера. Уход от конфликта, не отстаивая своих интересов.

а) соперничество

б) компромисс

в) избегание

17. Вид общения, когда оценивают другого человека как нужный или мешающий объект

а) духовное

б) примитивное

в) манипулятивное

г) деловое

18. Жесты, выражающие через движения тела и мышцы лица определенные эмоции

а) аффекторы

б) эмблемы

в) иллюстраторы

г) регуляторы

19. Какие из указанных выражений характеризуют РЕЧЬ?

а) средство хранения и передачи познавательного и социального опыта многих поколений.

б) система исторически сложившихся словесных знаков как средство общения.

в) общение, направленное на передачу мыслей, выражение чувств и воли посредством языка

20. Свойства речи – это:

а) темп речи

б) громкость речи

в) тембр речи

г) количество пауз

21. Максимум напористости и максимум кооперативности (выигрыш-выигрыш) – это:

а) избегание

б) противостояние

в) уступчивость

г) сотрудничество

22. Манипулятивный стиль общения

а) имеет тайный характер намерений;

б) вид психологического воздействия, используемый для достижения одностороннего порядка;

в) предполагает ясность внутренних приоритетов;

г) используется духовно зрелыми речевыми партнерами

23. Минимум напористости и максимум кооперативности (проигрыш-выигрыш) – это:

а) сотрудничество

б) избегание

в) противостояние

г) уступчивость

д) компромисс.

24. Какой тип вопроса, предоставляет отвечающему возможность самостоятельно выстроить свой ответ:

а) открытый

б) закрытый

в) альтернативный.

25. Согласно учению З. Фрейда, жизнь в целом и большинство конкретных поступков человека определяется:

а) мышлением;

- б) бессознательным;
- в) разумом;

II вариант

- 1 Какое из определений коммуникации можно считать наиболее правильным?
 - а) это процесс взаимодействия двух или более людей в процессе выполнения трудовой деятельности;
 - б) это процесс взаимодействия двух или более людей в процессе решения совместных творческих задач;
 - в) это процесс передачи осмысленной информации, ее эмоционального и интеллектуального содержания от отправителя к получателю.
- 2 Какие признаки отличают деловое общение от личного?
 - а) цели общения лежат за пределами процесса общения и общение подчинено решению задач
 - б) требуется наличие формально-деловой ситуации общения
 - в) коммуниканты должны принадлежать к бизнес-среде.
- 3 Какая коммуникативная позиция повышает эффективность личного общения?
 - а) закрыта
 - б) открытая
 - в) отстраненная
- 4 Какая стратегия поведения в конфликте предполагает ориентацию участника на достижение личных целей является:
 - а) компромисс
 - б) сотрудничество
 - в) конкуренция.
- 5 Что свойственно манипуляторному стилю общения?
 - а) имеет тайный характер намерений
 - б) вид психологического воздействия, используемый для достижения одностороннего порядка
 - в) предполагает ясность внутренних приоритетов
 - г) используется духовно зрелыми речевыми партнерами
- 6 Обладателей какого типа темперамента можно охарактеризовать как людей эмоционально устойчивых, с низкой вербальной и невербальной активностью, мало экспрессивных?
 - а) сангвиник;
 - б) флегматик;
 - в) холерик.
- 7 Сколько сторон выделяют в процессе общения?
 - а) 1
 - б) 2
 - в) 3.
- 8 Закрытый тип вопроса позволяет:
 - а) сбор необходимой информации;
 - б) сообщить собеседнику об ожидаемом вами ответе;
 - в) получить или уточнить конкретную информацию.
- 9 Общение это:

- а) взаимодействие людей, не имеющих общие или взаимозаменяющие интересы, либо потребности
- б) Взаимодействие людей, имеющих общие или взаимозаменяющие интересы, либо потребности.
- в) отношение к поступающей информации.
- 10 Стиль общения это:
- а) индивидуально-психологические особенности взаимодействия между
- б) индивидуально-типологические особенности между людьми.
- в) индивидуально-субъективные особенности между людьми.
- 11 Согласно учению З. Фрейда, жизнь в целом и большинство конкретных поступков человека определяется:
- а) мышлением;
- б) бессознательным;
- в) разумом;.
- 12 Жесты, выражающие через движения тела и мышцы лица определенные эмоции
- а) аффекторы
- б) эмблемы
- в) иллюстраторы
- г) регуляторы
- 13 Трактовка «взгляда в сторону означает:
- а) страх и желание уйти.
- б) не понял, повтори.
- в) пренебрежение.
- 14 Свойства речи – это:
- а) темп речи
- б) громкость речи
- в) тембр речи
- г) количество пауз
- 15 К вербальным средствам общения относят:
- а) Мимика.
- б) Слова.
- в) Жесты.
- 16 Виды слушания бывают:
- а) нерефлексивное пассивное
- б) рефлексивное активное
- в) продуктивное
- 17 Выберите механизмы, которые будут являться механизмами познания другого человека:
- а) эмпатия
- б) все ответы верны
- в) рефлексия
- г) идентификация
- 18 Какие условия должны быть соблюдены для преодоления всех барьеров общения?
- а) понимание целей партнера

- б) все перечисленные условия необходимы для преодоления барьеров общения
 - в) понимание партнера, адекватное представление о его точке зрения
 - г) знание индивидуальных особенностей партнера
- 19 Общение, обеспечивающее успех какого-то общего дела, создающее условия для сотрудничества людей, чтобы достичь значимые для них цели – это:
- а) неформальное общение
 - б) деловое общение
 - в) конфиденциальное общение.
- 20 Какой вариант отражает, чем обусловлен выбор модели общения?
- а) настроением, эмоциональным состоянием человека в момент выбора модели
 - б) целями, задачами, которые человек поставил перед собой и хочет реализовать их в процессе общения
 - в) стилем общения
- 21 Чем является осознанное внешнее согласие с группой при внутреннем расхождении с ее позицией?
- а) психическое заражение
 - б) конформность
 - в) убеждение
 - г) подражание
- 22 Какой уровень общения по А. Б. Добрович предполагает: восприятие партнера по общению как объекта психологического воздействия с целью последующего извлечения из общения психологической или материальной выгоды?
- а) манипулятивный
 - б) примитивный
 - в) конвенциональный.
- 23 Определите пропущенное слово, вставив верное:
Если человек при общении ориентируется только на права и обязанности, которые ему диктует его социальное положение, и игнорирует свои личностные особенности, то мы имеем дело с ... общением.
- а) личностным
 - б) деловым
 - в) ролевым
- 24 По основанию «последствия конфликтов» конфликты можно разделить на:
- а) конструктивные и деструктивные;
 - б) позитивные и негативные;
 - в) симметричные и ассиметричные.
- 25 Какая стратегия поведения в конфликте предполагает ориентацию участника на достижение личных целей является:
- а) компромисс
 - б) сотрудничество
 - в) конкуренция

Критерии оценки:

5 (отлично) – 25-22 верных ответов

4 (хорошо) - 21-17 верных ответов

3 (удовлетворительно)16 - 13 верных ответов

2 (неудовлетворительно) – 12 верных ответов и менее.

Перечень учебных изданий, интернет- ресурсов, дополнительной литературы.

№ п/п	Наименование учебных изданий, интернет- ресурсов, дополнительной литературы
I	Основные источники
1.1	Коваленко Психология общения: учебник и практикум для среднепрофессионального образования. М.: ЭБС Юрайт, 2019
1.2	Столяренко Л.Д. Психология общения: учебник. – Изд. 2-е. – Ростов н/Д: Феникс, 2017. - (Среднее профессиональное образование)
1.3	Шеламова Г.М. Психология общения. М.: Академия, 2018
1.4	Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения. М.: Академия, 2018
II	Дополнительные источники
2.1	Анцупов А.Я., Баклановский С.В. Конфликтология: учебное пособие. СПб: Питер, 2016
2.2	Пиз А. Язык телодвижений. М.: Эксмо, 2015
2.3	Майерс Д. Социальная психология. СПб.: Питер, 2016
III	Интернет-ресурсы
3.1	электронно-библиотечная система: http://znanium.com .
3.2	электронный научный журнал: http://psystudy.ru
3.3	журнал «Вопросы психологии»: http://www.voppsy.ru