

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
"НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
АРХИТЕКТУРЫ, ДИЗАЙНА И ИСКУССТВ имени А.Д. Крячкова"  
(НГУАДИ)

УТВЕРЖДАЮ

Ректор НГУАДИ

\_\_\_\_\_ Н.В. Багрова

\_\_\_\_\_ 2024 г.

## ОГСЭ.05 Психология общения

### рабочая программа дисциплины

Закреплена за кафедрой	<b>Гуманитарных и социально-экономических дисциплин</b>		
Учебный план	54.02.01 Дизайн (по отраслям) 9 кл_2023_ПД.plx		
Специальность	54.02.01 ДИЗАЙН (ПО ОТРАСЛЯМ). Предметный дизайн		
Квалификация	<b>дизайнер</b>		
Форма обучения	<b>очная</b>		
Общая трудоемкость	<b>36 часов</b>		
Часов по учебному плану	36	Виды контроля в семестрах:	
в том числе:		экзамен 7	
аудиторные занятия	24		
самостоятельная работа	2		
часов на контроль	4		

#### Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	7(4.1)		Итого	
	УП	РП	УП	РП
Вид занятий				
Лекции	8	8	8	8
Практические	14	14	14	14
Итого ауд.	24	24	24	24
Сам. работа	2	2	2	2
Часы на контроль	4	4	4	4
Итого	36	36	36	36

Разработчик(и):

Преподаватель, Е.А. Бурков \_\_\_\_\_

Рецензент(ы):

канд. пед. наук , зав. кафедрой, А.В.Дьячков \_\_\_\_\_

Рабочая программа дисциплины

Психология общения

Разработана в соответствии с ФГОС СПО:

Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по специальности 54.02.01 ДИЗАЙН (ПО ОТРАСЛЯМ) (приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 05 мая 2022 № 308)

Составлена на основании учебного плана: "54.02.01 ДИЗАЙН (ПО ОТРАСЛЯМ). Предметный дизайн " утвержденного ученым советом вуза, протокол № 53 от 26.08.2024.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры Гуманитарных и социально-экономических дисциплин

Протокол от 26.08.2024 № 1

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ А.В.Дьячков

СОГЛАСОВАНО

Начальник УРО \_\_\_\_\_ Кузнецова Н.С.

Заведующий НТБ \_\_\_\_\_ Патрушева Н.А.

И.о. зам.директора Колледжа НГУАДИ \_\_\_\_\_ Кушнерук О.П.

## 1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель - формирование у обучающихся знаний и умений в соответствии с планируемыми результатами освоения дисциплины.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Цикл (раздел) ОП: | ОГСЭ

## 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций:

**ОК 04.: Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;**

-

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

- В результате освоения дисциплины обучающийся должен

<b>3.1</b>	<b>Знать:</b>
3.1.1	- основные средства общения (вербальные и невербальные);
3.1.2	- как преодолевать возникающие барьеры в общении;
3.1.3	- основные техники и приемы общения;
3.1.4	- понятия: "этика" и "этикет";
3.1.5	- источники, причины и способы разрешения возникших в ходе общения конфликтов;
3.1.6	- особенности социального и культурного контекста;
3.1.7	- правила оформления документов и построения устных сообщений;
3.1.8	- психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;
<b>3.2</b>	<b>Уметь:</b>
3.2.1	- устанавливать контакт с собеседником; слушать собеседника и высказывать свою точку зрения;
3.2.2	- правильно интерпретировать невербальные сигналы в ходе общения;
3.2.3	- грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе;
3.2.4	- организовывать работу коллектива и команды;
3.2.5	- взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности.

## 4. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Формируемые компетенции (с учетом РПВ)	Формы контроля
<b>Раздел 1. Психологические особенности процесса общения</b>					
1.1	Тема 1.1. Введение. Назначение дисциплины «Психология общения». Основные понятия. Требования к изучаемой дисциплине. Роль общения в профессиональной деятельности человека. Определение психологии общения, предмет и задачи. Структура общения. Связь общения и деятельности/Лек/	7	2	ОК 04., ОК 05.	
1.2	Тема 1.2. Общая характеристика процесса общения. Понятие общения в психологии. Функция общения. Основные средства общения (вербальные и невербальные). Основные техники и приемы общения. Особенности социального и	7	2	ОК 04., ОК 05.	- фронтальный опрос

	культурного контекста/Лек/				
1.3	Коммуникативная сторона общения: Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективности общения. Барьеры в общении: Основные виды барьеров общения. Как преодолевать возникающие барьеры в общении. Ошибки восприятия собеседника и атрибуции. Стили общения и ошибки восприятия в процессе общения/Пр/	7	2	ОК 04.,ОК 05.	- оценка результатов выполнения практической работы; - обсуждение результатов упражнений
1.4	Перцептивная сторона общения: Самодиагностика по теме «Общение»: «Коммуникативные и организаторские способности», «Ваши эмпатические способности»/Пр/	7	1	ОК 04.,ОК 05.	- оценка результатов выполнения практической работы
1.5	Интерактивная сторона общения: Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль. Взаимодействие как организация совместной деятельности /Пр/	7	1	ОК 04.,ОК 05.	- оценка результатов выполнения практической работы
1.6	Барьеры в общении: Основные виды барьеров общения. Ошибки восприятия собеседника и атрибуции. Стили общения и ошибки восприятия в процессе общения/Пр/	7	1	ОК 04.,ОК 05.	- оценка результатов выполнения практической работы
1.7	Манипуляции в общении: Механизмы и средства манипуляций. Основные виды, приемы и техники манипулирования. Игры и мифы как средство манипуляций. Распознавание манипуляций в общении и защита от них. Развитие навыков противостояния мани-пуляциям. Диагностика склонности к манипулированию/Пр/	7	1	ОК 04.,ОК 05.	- оценка результатов выполнения практической работы; - фронтальный опрос

## Раздел 2. Психология делового общения

2.1	Тема 2.1. Индивидуальные особенности личности. Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль. Единство общения и деятельности. Характеристика личности: темперамент, характер, способности/Лек/	7	2	ОК 04.,ОК 05.	- фронтальный опрос
2.2	Я-концентрация, самооценка и направленность личности. Связь общения и личностных особенностей. Психологические основы деятельности коллектива,	7	1	ОК 04.,ОК 05.	- фронтальный опрос

	психологические особенности личности./Пр/				
2.3	Тема 2.2. Формы делового общения и характеристики. Деловая беседа. Деловая переписка. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. /Пр/	7	1	ОК 04.,ОК 05.	- оценка результатов выполнения практической работы; - обсуждение результатов упражнений
2.4	Индивидуальные особенности личности. Связь общения и личностных особенностей. Составление текста делового письма./СР/	7	2	ОК 04.,ОК 05.	- оценка результатов выполнения самостоятельной работы
2.5	Речевой этикет или этика делового красноречия. Речевой этикет - правило речевого поведения в обществе. Деловая риторика и ее значимость для эффективности деловых отношений. Национальные, исторические и др. корни делового красноречия. Виды речевого воздействия и специфические требования этики, предъявляемые к каждому виду (выступлению на общем собрании, совещании, участию в деловой беседе и пр.). Стил ь делового речевого воздействия и этикет. Комплементы. Эпидейктическая речь.Психологические особенности делового телефонного разговора и письменного делового общения. Правила оформления документов и построения устных сообщений. Практические рекомендации и нормы делового этикета в отношении телефонного разговора. /Пр/	7	2	ОК 04.,ОК 05.	- фронтальный опрос
2.6	Тема 2.3 Саморегуляция в общении. Определение саморегуляции. Назначение и классификация техник саморегуляции. Аутотренинг и дыхательные техники снятия напряжения. Психологические основы преодоления волнения./Пр/	7	2	ОК 04.,ОК 05.	- оценка результатов выполнения практической работы; - фронтальный опрос

### Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения

3.1	Тема 3.1 Причины и виды конфликтов. Функции и динамика конфликтов. Понятие конструктивного и деструктивного конфликта. Источники, причины и способы разрешения возникших в ходе общения конфликтов./Лек/	7	2	ОК 04.,ОК 05.	- фронтальный опрос
3.2	Саморегуляция поведения. «Самодиагностика на определения конфликтности», «Использование приемов урегулирования». Приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного	7	2	ОК 04.,ОК 05.	- оценка результатов выполнения практической работы; - фронтальный опрос

	общения./Пр/				
3.3	Подготовка к экзамену./СРЭ/	7	6	ОК 04.,ОК 05.	
3.4	Консультация к экзамену./КЭ/	7	2	ОК 04.,ОК 05.	
3.5	Промежуточная аттестация: экзамен/Эк/	7	4	ОК 04.,ОК 05.	

## 5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация проводится в соответствии с Положением об организации текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по образовательным программам среднего профессионально образования, программ высшего образования, программ магистратуры в ФГБОУ ВО НГУАДИ имени А.Д. Крячкова

Порядок и периодичность текущего контроля и промежуточной аттестации представлены в фонде оценочных средств дисциплины.

## 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 6.1. Информационное обеспечение реализации программы

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Кол-во экз
<b>6.1.1. Основная литература</b>				
Л1.1	Леонов Николай Ильич	Психология общения	Москва: Юрайт, 2024	ЭБС
Л1.2	Бороздина Галина Васильевна, Кормнова Надежда Александровна	Психология общения	Москва: Юрайт, 2024	ЭБС
Л1.3	Корягина Наталья, Антонова Наталья Викторовна	Психология общения	Москва: Юрайт, 2024	ЭБС

### 6.1.2. Дополнительная литература

Л2.1	Рамендик Дина Михайловна	Психология делового общения	Москва: Юрайт, 2024	ЭБС
------	--------------------------	-----------------------------	---------------------	-----

### 6.2. Электронные информационные ресурсы

1	Электронно-библиотечная система "Юрайт" – Режим доступа: <a href="https://urait.ru/">https://urait.ru/</a>
2	Электронная образовательная среда НГУАДИ (ЭИОС) - Режим доступа: <a href="https://portal.nsuada.ru/">https://portal.nsuada.ru/</a>
3	Электронная библиотечная система «IPRbooks» – Режим доступа: <a href="http://www.iprbookshop.ru/">http://www.iprbookshop.ru/</a>

### 6.3. Перечень программного обеспечения

Windows 7 – операционная система, LibreOffice, PowerPoint Viewer, Kaspersky Endpoint Security 10, 7-Zip x64

## 7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Учебная аудитория, для проведения учебных занятий всех видов, в том числе групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оснащённая комплектом учебной мебели и мультимедийным оборудованием с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде НГУАДИ.

Аудитория для самостоятельной работы, оснащённая комплектом учебной мебели и мультимедийным оборудованием с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде НГУАДИ.

## 8. ТРЕБОВАНИЯ К ПЕДАГОГИЧЕСКИМ РАБОТНИКАМ

Реализация дисциплины обеспечивается педагогическими работниками образовательной организации, а также лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, в том числе из числа руководителей и работников организаций, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности 10. Архитектура, проектирование, геодезия, топография и дизайн (имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее трех лет);

Требования к квалификации. Высшее профессиональное образование или среднее профессиональное образование по направлению подготовки "Образование и педагогика" или в области, соответствующей преподаваемой дисциплине, без предъявления требований к стажу работы либо высшее профессиональное образование или среднее профессиональное образование и дополнительное профессиональное образование по направлению деятельности в образовательном учреждении без предъявления требований к стажу работы.;

Педагогические работники, привлекаемые к реализации образовательной программы, должны получать дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации не реже одного раза в три года с учетом расширения спектра профессиональных компетенций, в том числе в форме стажировки в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности 10. Архитектура, проектирование, геодезия, топография и дизайн, а также в других областях профессиональной деятельности и (или) сферах профессиональной деятельности при условии соответствия полученных компетенций требованиям к квалификации педагогического работника.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ**  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
"НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
АРХИТЕКТУРЫ, ДИЗАЙНА И ИСКУССТВ имени А.Д. Крячкова"  
(НГУАДИ)

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

**для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации**

Учебная дисциплина: Психология общения  
Специальность: 54.02.01 ДИЗАЙН (ДИЗАЙН ПО ОТРАСЛЯМ). Предметный дизайн

Составитель: Бурков Е.А., преподаватель

Рассмотрен и рекомендован  
для использования в учебном процессе  
на заседании кафедры Гуманитарных и  
социально-экономических дисциплин  
Протокол от 26.08.2024 № 1  
Зав. кафедрой ГиСЭД Дьячков А.В.

Новосибирск 2024

## **1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА**

Фонд оценочных средств (ФОС) включает материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации.

Целью текущего контроля (ТК) и промежуточной аттестации (ПА) является контроль освоения запланированных по дисциплине знаний и умений, направленных на формирование у обучающихся компетенций в соответствии с рабочей программой дисциплины.

Настоящий ФОС по дисциплине «Психология общения» является неотъемлемым приложением к рабочей программе дисциплины «Психология общения» (РПД). На данный ФОС распространяются все реквизиты утверждения, представленные в РПД по данной дисциплине.

## **2. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ**

### **РАЗДЕЛ 1. Психологические особенности процесса общения**

**Тема занятия: «Общая характеристика процесса общения».**

**Вопросы для устного опроса**

1. Какие основные функции общения выделяют в психологии?
2. Виды общения.
3. Различия между деловым и профессиональным общением.
4. Сфера функционирования делового и профессионального общения.
5. Общение как система. Основные характеристики компонентов общения.
6. Функции общения.
7. Критерии эффективности общения.
8. Методы получения информации, ее корректировка, обработка, интерпретация и анализ.

**Тема занятия: «Коммуникативная сторона общения: Основные элементы коммуникации».**

**Задание 1:** Составьте список основных видов барьеров в общении (например, языковые, культурные, психологические). Обсудите, как они проявляются и как их можно преодолеть.

**Задание 2:** Проведите упражнение "Ошибки восприятия". Один человек описывает ситуацию, а другой должен интерпретировать её без дополнительных вопросов. Обсудите, какие ошибки восприятия произошли и почему.

**Задание 3:** Составьте список основных видов барьеров в общении (например, языковые, культурные, психологические). Обсудите, как они проявляются и как их можно преодолеть.

**Темы занятий: «Перцептивная сторона общения», «Интерактивная сторона общения».**

1. Определите, за счёт чего удалось осуществить манипуляцию участникам общения в приведённых ниже примерах.

а) Студент во время экзамена начинает отвечать по билету и вдруг, прервав самого себя, обращается к преподавателю: « Иван Иванович, знаете, это место всегда было для меня волнующей загадкой. Почему получается так, что...» – и тут он ставит перед преподавателем вопрос, на который должен был ответить сам...

б) Руководитель – женщина средних лет – ласково обращается к молодому специалисту – девушке, побуждает ту искренне поделиться своими трудностями и сомнениями. Она благосклонно слушает её исповедь и вдруг обрывает: « Какие глупости

вы несёте – уши вянут!». Ради этой фразы и был затян весь разговор. Обычно его затевают в присутствии третьих лиц, на глазах у публики. Собеседница, как правило, обескуражена. Теперь, пытаясь нанести ответный «укол», она будет выглядеть смешной и беспомощной.

2. Какой механизм восприятия человека человеком отражён в высказывании М.И.У. Бичер: « Мы не то, что думаем о себе сами... Мы даже не то, что другие думают о нас... Мы то, как мы думаем, что другие думают о нас...»

3. Какими из перечисленных правил вы стали бы руководствоваться в общении и почему?

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

- Если вам сделали комплимент, необходимо тут же его вернуть.
- Для того чтобы люди захотели с вами общаться, вы сами должны этого хотеть и собеседники должны это видеть.

- Говорите с другим человеком о себе, и он будет слушать вас часами.
- Улыбка ничего не стоит, но она много даёт. Она обогащает тех, кто её получает, не обедняя при этом того, кто ею одаривает. Никто не богат настолько, чтобы обойтись без неё, и нет такого бедняка, который не стал бы от неё богаче. Она длится мгновение, а в памяти остаётся порой навсегда.

- В разговоре как можно реже нужно упоминать имя собеседника.
- В разговоре надо стремиться как можно более искренне внушать собеседнику сознание его значительности.

- Указывайте на ошибки других прямо, а не косвенно.
- В общении главное правило: делать подарки ребёнку и не дразнить родителя своего собеседника.

- Главное в общении – больше говорить, не допуская в разговоре пауз.

4. Какие механизмы и эффекты межличностного восприятия обнаруживаются в следующих примерах.

а) Многие абитуриенты представляют студента как весёлого, жизнерадостного человека, жизнь которого насыщена культурно-просветительными и развлекательными мероприятиями.

б) Слеплённый любовью к своей жене, М.М. Фокин видел в ней классическую балерину первого ранга, тогда как фактически она могла претендовать на положение оригинальной полухарактерной солистки, главным образом, в балетах мужа.

### Тема занятия: «Барьеры в общении: Основные виды барьеров общения».

Задание 1. Установите соответствие 4 барьеров взаимодействия и 4 причин их возникновения:

Барьеры взаимодействия	Причины возникновения
1. Мотивационный барьер	
2. Барьер стилей общения	
3. Барьер некомпетентности	
4. Этический барьер	

- А) Возникает, если один из партнеров совсем не разбирается в теме разговора
- Б) Возникает тогда, когда взаимодействию с партнером мешает его нравственная позиция
- В) Возникает, если у партнеров разные причины вступления в контакт
- Г) Возникает тогда, когда взаимодействию партнеров мешает манера общения, которая зависит от характера, темперамента, мировоззрения и формируется под влиянием воспитания

### Критерии оценки

Оценка	Показатели оценки
5	Установлено соответствие 4 барьеров взаимодействия с 4 причинами их возникновения.
4	Установлено соответствие 3 барьеров взаимодействия с 3 причинами их возникновения.
3	Установлено соответствие 2 барьеров взаимодействия с 2 причинами их возникновения.

**Тема занятия: «Манипуляции в общении: Механизмы и средства манипуляций».**

**Задание №1** Установить соответствие между способами манипуляций и способами защиты от манипуляций.

Способы манипуляции	Способы защиты
1. Навязывание роли.	
2. Вас делают «другом».	
3. Доброжелатель.	
4. «Дружим против общего врага».	
5. Вас делают соратником по общему делу.	
6. Туманные намеки.	
7. Берет измором.	

- А) Подумайте: «А мое ли это дело?»
- Б) Задайте себе вопрос: «С чего это вдруг он стал открывать мне глаза?»
- В) Прервать его высказывания вопросом: «Вы это о чем?»
- Г) Не проявлять дружеского участия.
- Д) Отказ от роли.
- Е) «Заезженная пластинка».
- Ж) Не быть откровенным с человеком, которого вы не считаете другом.

Оценка	Показатели оценки
5	Установлено соответствие 3 способов манипуляции и 3 способов защиты из 7 представленных.
4	Установлено соответствие 5 способов манипуляции и 5 способов защиты из 7 представленных.
3	Установлено соответствие 7 способов манипуляции и 7 способов защиты из 7 представленных.

#### Вопросы для устного опроса и обсуждения.

1. Понятие и виды манипуляции
2. Основные способы противодействия манипуляции

#### РАЗДЕЛ 2. Психология делового общения

**Тема занятия: «Индивидуальные особенности личности».**

#### Вопросы для устного опроса и обсуждения.

1. Каково содержание понятия «темперамент»?
2. Объясните теорию типов нервной системы И.П. Павлова.
3. Объясните теорию типа темперамента Гиппократов.

**Тема занятия: «Я-концентрация, самооценка и направленность личности».**

#### Вопросы для устного опроса, обсуждения.

1. На чем основано разграничение общих и специальных способностей? Приведите примеры общих и специальных способностей.
2. Приведите примеры элементарных и сложных способностей.
3. Перечислите уровни развития способностей.
4. Что такое задатки? Чем задатки отличаются от способностей?
5. Приведите примеры задатков.
6. Какое определение общим способностям дал В. Н. Дружинин? Что по мнению В. Н. Дружинина относится к общим способностям?
7. Охарактеризуйте подходы к определению понятия «интеллект».
8. Перечислите виды интеллекта.
9. Какую роль в развитии интеллекта играет наследственность?
10. Дайте определение направленности личности. Что является проявлениями направленности?
11. Что такое потребность? Как соотносятся потребности и направленность личности?
12. Какие группы потребностей выделил А. Маслоу?
13. Что такое мотив? Что может выступать в качестве мотивов человеческого поведения?
14. Установка – это ... .
15. Желание – это ... .
16. Интерес – это ... .
17. Склонность – это ... .
18. Идеал – это ... .
19. Мировоззрение – это ... .
20. Как соотносятся понятия «потребность», «мотив» и «направленность личности»?
21. Что такое мотивация? Какие виды мотивации существуют? Приведите примеры.
22. Что такое когнитивный диссонанс? Кто ввел это понятие? Почему является мотивирующим фактором?
23. Перечислите классы потребностей по А. Маслоу, начиная с самого низшего.
24. Я-концепция – это ... .
25. Какие составные части входят в структуру Я-концепции?
26. Как связаны самооценка, уровень притязаний и успешность деятельности? Как можно повысить самооценку?
27. Что такое Я-реальное и Я-идеальное? Насколько они могут совпадать? Что происходит при сильном расхождении Я-реального и Я-идеального?

**Тема занятия: «Формы делового общения и характеристики».**

**Задание 1.** Постарайтесь сократить фразы с неумеренным использованием канцелярских оборотов.

1. Чтобы было больше поголовья животных, надо добиваться, чтобы каждая голова крупного рогатого скота женского рода, как правило, прежде чем пойти под нож на мясо, дала себе замену для последующего воспроизведения потомства.
2. Путем проведения субботников и воскресников была проведена определенная работа по наведению чистоты и порядка в благоустройстве села.
3. Необходимо последовательно добиваться отсутствия случаев нарушения норм санитарного состояния на фермах.
4. Со стороны заведующего фермой было проявлено халатное отношение к делу контроля за своевременным доением и кормлением крупного рогатого скота.

**Задание 2.** Определите, каким требованиям к качествам деловой речи (правильность, точность, уместность, ясность, богатство и др.) не соответствуют следующие высказывания депутатов. Исправьте речевые недочеты.

1. Раскрутка реформ за последние три месяца затронула жизненно важные интересы всех россиян.

2. В нашей стране резко снизилось душевное потребление мяса.

3. Некоторые депутаты, позабыв про регламент, демонстрационно покинули зал.

4. Мы должны использовать всевозможные возможности для улучшения благосостояния и зажиточности людей.

5. Мы сегодня женщину рассматриваем только как рабочую силу, забыли, что она предназначена для воспроизводства нового поколения.

6. В моей телеграмме заложены чаяния моих избирателей, на волне которых я стою на этой трибуне.

7. Обождите, товарищи, еще одно выступление, и я закругляю.

8. Сегодня такой раскардаш идет в стране, что сердце замирает от тревоги.

9. Микрофоны надо перенести взад.

10. Поезд приехал поздно, и наша встреча с народом была испорчена.

11. У нас есть альтернативные люди на этот пост.

12. Я не могу не сказать своего голоса.

13. Оккупационное правительство проводит политику геноцида против собственного народа, обрекло его на вымирание без зарплаты с высокими ценами.

14. Советские солдаты и офицеры покрыли себя славой в Куликовской битве, Бородинской и Сталинградской битвах.

**Задание 3.** Найдите, объясните и исправьте речевые недочеты в деловой речи.

1. Основные причины преступности среди несовершеннолетних — пагубное и отрицательное влияние социальной среды и двора в условиях нехватки наличия координации и согласования в деятельности педагогов, учителей, общественности и милиции.

2. Ветеран рассказал собственную автобиографию и посоветовал не бояться из-за трудностей на службе.

3. Жители микрорайона говорили о неудовлетворительной организации досуга и свободного времени.

4. После бурного собрания домочадцев ЖЭК споро начал ремонт дома и двора.

5. Больные, не пришедшие на прием, передаются в архив.

**Задание 4.** Объясните сущность и назначение следующих характеристик делового общения.

1. Регламентированность — подчинение установленным правилам и ограничениям.

2. Соответствие собеседников ролевому амплуа (начальника, врача, милиционера).

3. Нормативность языковых средств.

4. Повышенная ответственность участников делового общения за его результат.

5. Повышенная роль этикета.

**Самостоятельная работа. Тема: «Индивидуальные особенности личности».**

**Вопросы для самостоятельного исследования**

1. Личностный рост и зрелость личности – особая форма развития и результат развития личности.

2. Подходы к выделению критериев личностного роста и личностной зрелости в теоретических концепциях психологии.

3. Проблема механизмов личностного роста.

4. Инструменты диагностики личностного роста и личностной зрелости в практике работы психолога.

### **Тема занятия: «Речевой этикет или этика делового красноречия».**

#### **Вопросы для устного опроса и обсуждения**

1. Сформулируйте современные этические принципы делового поведения. Приведите примеры.
2. Приведите примеры этической проблемы деловых отношений.
3. Приведите примеры разных стилей делового общения.
4. Поясните, что значит «быть хорошим слушателем».
5. Приведите примеры различного реагирования на критику.
6. Подготовьте сценарий деловой игры с примерами конфликтных ситуаций.
7. Перечислите основные синтаксические особенности устной спонтанной речи.
8. Какова доминанта разговорного стиля и почему она не работает в условиях официальности?
9. В чем состоит специфика норм устной литературной речи?
10. Какие пласты лексики составляют основу устной деловой речи?
11. Какая лексика должна исключаться из употребления в сфере официального общения?
12. Что происходит с конструкцией сложного предложения в потоке спонтанной речи?
13. Почему причастные и деепричастные обороты редко употребляются в устной речи и являются яркой стилистической приметой книжно-письменных стилей?
14. Что "захламляет" устную деловую речь, делая деловой диалог малопродуктивным и снижает динамику его развития?
15. Почему устная речь не может отвечать требованиям, предъявляемым к языку документов?

### **РАЗДЕЛ 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения**

#### **Тема занятия: «Причины и виды конфликтов».**

##### **Вопросы для устного опроса**

1. Основы, теории конфликтов.
2. Границы конфликта. Причины возникновения конфликта. Структура конфликта. Участники конфликта и их типология.
3. Конструктивные и деструктивные функции конфликта. Общие характеристики конфликта.
4. Психологические компоненты структуры конфликта. Типология конфликтов.
5. Конфликтоустойчивость как вид психологической устойчивости. Особенности восприятия конфликтной ситуации.
6. Что такое инцидент? Конфликтная ситуация? Каково отношение участников конфликта к его объекту? Приведите пример конфликта, выделите его структурные компоненты.
7. Охарактеризуйте различные виды конфликтов.
8. Познакомьтесь с типами конфликтных личностей<sup>2</sup>. Какие индивидуальные особенности способствуют внутриличностному конфликту в каждом случае?
9. Почему для разрешения конфликта необходимо выяснить не только позиции, но и интересы участников? Как это сделать?
10. Приведите примеры уместного и неуместного использования способов поведения в конфликтной ситуации.

#### **Тема занятия: «Саморегуляция поведения».**

##### **Вопросы для устного опроса**

1. Общее представление о саморегуляции.
2. Виды саморегуляции.
3. Особенности процессов психического саморегулирования.

4. Соотношение понятий «саморегуляция» и «деятельность».
5. Психофизическая саморегуляция: принципы и механизмы.
6. Физиологические основы психофизической саморегуляции.
7. Психологические основы психофизической саморегуляции.
8. Методы саморегуляции.
9. Правила саморегуляции.

**Задание №1.** Определить типы конфликтных личностей по описанию:

<b>Тип конфликтной личности</b>	<b>Поведенческие характеристики</b>
	Хочет быть в центре внимания. Любит хорошо выглядеть в глазах других. Его отношение к людям определяется тем, как они к нему относятся. Ему легко даются поверхностные конфликты, любит свои страдания и стойкостью. Хорошо приспосабливается к различным ситуациям. Рациональное поведение выражено слабо. Налицо поведение эмоциональное. Планирование своей деятельности осуществляется ситуативно и слабо воплощается в жизнь. Кропотливой, систематической работы избегает. Не уходит от конфликтов, в ситуации конфликтного взаимодействия чувствует себя неплохо.
	Подозрителен. Обладает завышенной самооценкой. Постоянно требует подтверждения собственной значимости. Часто не учитывает изменения ситуации и обстоятельств. Прямолинеен и не гибок. С большим трудом принимает точку зрения окружающих, не очень считается с их мнением. Почтение со стороны окружающих воспринимается как должное. Выражение недоброжелательства со стороны окружающих воспринимает как обиду. Мало критичен по отношению к своим поступкам. Болезненно обидчив, повышено чувствителен по отношению к мнимым или действительным несправедливостям.
	Импульсивен, недостаточно контролирует себя. Поведение такого человека плохо предсказуемо. Ведет себя вызывающе, агрессивно. Часто в запале не обращает внимания на общепринятые нормы общения. Характерен высокий уровень притязаний. Несамокритичен. Во многих неудачах, неприятностях склонен обвинять других. Не может грамотно планировать свою деятельность или последовательно претворять планы в жизнь. Недостаточно развита способность соотносить свои поступки с целями и обстоятельствами. Из прошлого опыта (даже горького) извлекает мало уроков.
	Скрупулезно относится к работе. Предъявляет повышенные требования к себе. Предъявляет повышенные требования к окружающим, причем делает это так, что людям, с которыми он работает, кажется, что он придирается. Обладает повышенной тревожностью. Чрезмерно чувствителен к деталям. Склонен придавать излишнее значение замечаниям окружающих. Иногда вдруг разрывает отношения с друзьями, знакомыми потому, что ему кажется, что его обидели. Страдает от себя сам, переживает свои просчеты, неудачи, подчас расплывается за них даже болезнями (бессонницей, головными болями и т.п.). Сдержан во внешних, особенно эмоциональных, проявлениях. Слабо чувствует реальные

	взаимоотношения в группе.
	Неустойчив в оценках и мнениях. Обладает легкой внушаемостью. Внутренне противоречив. Характерна некоторая непоследовательность поведения. Ориентируется на сиюминутный успех в ситуациях. Недостаточно хорошо видит перспективу. Зависит от мнения окружающих. Излишне стремится к компромиссу. Не обладает достаточной силой воли. Не задумывается глубоко над последствиями своих поступков и причинами поступков окружающих.

### Критерии оценки

Оценка	Показатели оценки
5	Определены пять типов конфликтных личностей по описанию из пяти.
4	Определены три типа конфликтных личностей по описанию из пяти.
3	Определены два типа конфликтных личностей по описанию из пяти.

### Критерии оценивания устных ответов

Характеристика ответа	Оценка по вопросу
Дан полный, развернутый ответ на вопрос, показана совокупность осознанных знаний по дисциплине, доказательно раскрыты основные положения; в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений. Знание по дисциплине демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей. Ответ изложен литературным языком с использованием методической терминологии. Могут быть допущены недочеты в определении понятий, исправленные студентом самостоятельно в процессе ответа.	5
Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи. Ответ четко структурирован, логичен, изложен литературным языком. Могут быть допущены 2-3 неточности или незначительные ошибки, исправленные студентом с помощью преподавателя.	4
Дан недостаточно полный и недостаточно развернутый ответ. Логика и последовательность изложения имеют нарушения. Допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов. Студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Умение раскрыть значение обобщенных знаний не показано. Речевое оформление требует поправок, коррекции.	3
Ответ представляет собой разрозненные знания с существенными ошибками по вопросу. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Отсутствуют конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента.	2

### 3. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Промежуточная аттестация осуществляется в форме экзамена. Экзамен проводится в виде ответов на вопросы – тестирования. Максимальное количество вопросов в одном варианте теста 20.

#### Критерии выставления оценки ПА:

Оценка (ПА)	Оценки текущего контроля	Оценка тестирования
5	Все работы сданы среднее арифметическое всех оценок не менее 4,6 балла	«4» или «5»
4	Все работы сданы среднее арифметическое всех оценок от 3,6	«3», «4» и «5»
3	Не сданы 2 работы среднее арифметическое всех оценок от 2,6 до 3,6 балла	«3»
2	Не сданы более 2-х работ среднее арифметическое всех оценок менее 2,6 балла	«2»

#### Критерии оценивания тестирования

Оценка	Количество правильных ответов на вопросы
5	17 -20
4	13 -16
3	10-12
2	0-9

#### Банк тестовых заданий для проведения ПА

Инструкция: Студентам предлагается в соответствии с заданием выбрать правильный ответ. Длительность выполнения задания 40 минут. Методика проведения тестирования: Перед началом проведения тестирования студентам разъясняется цель, задачи, структура и особенности выполнения заданий. Делается акцент на самостоятельность выполнения заданий, невозможность пользоваться учебными материалами.

1. В чем разница между дедовым и профессиональным общением?

а) Деловое общение направлено на создание продукта профессиональной деятельности, профессиональное общение направлено на потребление продукта профессиональной деятельности;

б) Деловое общение происходит по какому-либо делу, профессиональное общение сопровождает любую профессиональную деятельность;

2. Из чего складывается коммуникативная компетентность личности?

а) Знания об общении, умения общения;

б) Знания об общении, умения общения, коммуникативная рефлексия, ценностное отношение к участникам взаимодействия;

в) Знания об общении, умения общения, коммуникабельность;

3. Что такое каузальная атрибуция?
- а) Приписывание;
  - б) Формирование приятного впечатления;
  - в) Общественное мнение;
4. Что лежит в основе приемов формирования аттракции?
- а) Возникновение положительных эмоций;
  - б) Направленность на участников процесса общения;
  - в) Удовлетворение потребности личности;
5. Какой из приемов формирования аттракции направлен на удовлетворение потребности личности в защите?
- а) Имя собственное
  - б) Терпеливый слушатель
  - в) Улыбка
6. На каком уровне слушания происходит удовлетворение потребности личности в самовыражении?
- а) Слушать, но не слышать
  - б) Слушание с временным отключением
  - в) Слушание – сопереживание
7. Что такое аттракция?
- а) Приписывание
  - б) Возникновение приятного впечатления у одного человека в отношении другого
  - в) Способность человека мыслить
8. К какой группе средств относятся смех, плач, вздохи?
- а) Лингвистические
  - б) Экстралингвистические
  - в) Паралингвистические
9. Что включает кинесическая группа средств общения?
- а) Зональные пространства
  - б) Жесты, мимику, взгляды
  - в) Интонации, тембр, громкость голоса
10. Какая группа средств передает содержание коммуникации?
- а) Лингвистические
  - б) Кинесические
  - в) Паралингвистические
11. Какое расстояние при взаимодействии наиболее подходит для деловой сферы деятельности?
- а) 0 – 50 см
  - б) 50 – 120 см
  - в) 120 – 360 см
12. Характеризуя стиль взаимодействия, что Вы можете сказать о жестах ,при которых ладони рук направлены вверх?
- а) Открытость общению, демократичный характер

- б) Авторитаризм
- в) Скрытый авторитаризм, отстраненность

13. Какой из жестов отражает закрытую позицию при общении?

- а) Жест указующего перста
- б) Скрещенные пальцы рук
- в) Рука у щеки

14. Какой из жестов характеризует авторитарный стиль взаимодействия?

- а) Ладонь направлена вверх
- б) Ладонь направлена вниз
- в) Жест указующего перста

15. Какие принципы способствуют формированию имиджа?

- а) Повторения, непрерывного усиления;
- б) Целенаправленности, напористости;
- в) Ориентации на общественное мнение;

16. Что означает взгляд, направленный в пол?

- а) Задумчивость, мечтательность
- б) Дискомфорт, желание прекратить контакт
- в) Скука, отсутствие интереса

17. Как может быть охарактеризован смех с упором на «Е»?

- а) Злорадство, хамство, презрение
- б) Хитрость, скрытость
- в) Скрытый страх, боязнь

18. Женщина обгоняет коллегу-мужчину, идущего по коридору. Кто из них должен здороваться первым ?

- а) Мужчина;
- б) Женщина;

19. Во время деловой встречи партнер чихнул. Ваши действия?

- а) Пожелаете здоровья;
- б) Сделаете замечание;
- в) Не заметите;

20. На чем основан эффект стереотипизации?

- а) На тенденции делать выводы из ограниченного опыта;
- б) На дискомфорте;
- в) На удовлетворении потребности личности;

21. Что такое рефлексивное слушание?

- а) Уточнение.
- б) Внимательное молчание
- в) Перефразирование.
- г) Минимализация ответов.
- д) Отражение чувств.
- е) Ограниченное число вопросов.

22. Что входит в перцептивную сторону общения:

- а) проявление тревожности
- б) демонстрацию креативного поведения
- в) процесс формирования образа другого человека

23. Чем характеризуется речь человека?

- а) наличием сигналов, запускающих те или иные поведенческие реакции
- б) определенной логикой построения фраз
- в) возможностью передавать информацию о прошлых и будущих событиях
- г) все ответы верны

24. Как называется общение, которое имеет своей целью извлечение выгоды от собеседника с использованием различных приемов (лесть, запугивание, обман и пр.):

- а) манипулятивное
- б) светское
- в) деловое

25. Прямым общением называют:

а) неполный психологический контакт при помощи письменных или технических устройств, затрудняющих или отдаляющих во времени получение обратной связи между участниками общения

б) включение в процесс общения «дополнительного» участника как посредника, через которого происходит передача информации

в) естественный контакт «лицом к лицу» при помощи вербальных и невербальных средств, когда информация лично передается одним из его участников другому

26. При каком стиле общения оба участника чувствуют себя личностью:

- а) авторитарный
- б) демократический
- в) индивидуальный

27. Персональная дистанция в процессе общения:

- а) 120-350см
- б) 15-50см
- в) 50-120см
- г) Свыше 350см

28. Побудительная информация в деловой коммуникации реализуется в виде:

- а) Призыва
- б) Приказа
- в) Просьбы
- г) Познавательного сообщения

29. Что относится к оптико-кинетическим средствам общения:

- а) жесты;
- б) паузы;
- в) логичность речи;
- г) мимика.

30. Прием направленного критического слушания целесообразно использовать в деловых ситуациях, связанных с:

- а) «Прочтением» стенических эмоций партнеров
- б) Выслушиванием жалоб клиентов

- в) Дискуссионным обсуждением проблем
- г) Обсуждением каких-либо инновационных проектов

31. Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». Доброе утро, страховая компания «Висепт»

- а) Отрицательно
- б) Положительно

32. Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». Добрый день. Это центр «Генезис». У телефона Ирина Аникеева. Чем я могу вам помочь?

- а) Отрицательно
- б) Положительно

33. Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». Здравствуйте, сервисный центр

- а) Отрицательно
- б) Положительно

34. Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». Извините, я не занимаюсь этими вопросами. Вам нужно позвонить в отдел продаж.

- а) Отрицательно
- б) Положительно

35. Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». Извините, я работаю в другом отделе, поэтому ничем вам помочь не могу.

- а) Отрицательно
- б) Положительно

36. Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». К сожалению, Анна еще обедает.

- а) Отрицательно
- б) Положительно

37. Локальные приемы спора:

- а) Захват инициативы.
- б) Использование эмоционально окрашенных понятий.
- в) Подмена тезиса.
- г) Обращение аргументов оппонента против него самого.
- д) Умение держать в памяти весь спор.
- е) Предвзятая интерпретация.

38. Чем является постижение эмоциональных состояний другого человека, сопереживание при общении?

- а) эмпатией
- б) рефлексией
- в) экспрессивностью

39. Что такое максимум напористости и максимум кооперативности (выигрыш-выигрыш)?

- а) Избегание.
- б) Противоборство.
- в) Уступчивость.
- г) Сотрудничество.
- д) Компромисс.

40. Что такое минимум напористости и максимум кооперативности (проигрыш-выигрыш)?

- а) Сотрудничество
- б) Избегание.
- в) Противоборство.
- г) Уступчивость.
- д) Компромисс.

41. Что относится к психологической совместимости:

- а) основывается на сходстве ценностных ориентаций;
- б) предполагает равенство интеллектуального потенциала;
- в) зависит от скорости протекания психических процессов;
- г) включает взаимодополняемость характеров.

42. О каких барьерах идет речь? «Препятствия в общении, которые проявляются у партнеров в непонимании высказываний, требований, предъявляемых друг другу».

- а) смысловые барьеры
- б) эмоциональные барьеры
- в) физические барьеры