




Министерство образования и науки Республики Бурятия
ГБПОУ «Колледж традиционных искусств народов Забайкалья»
Основные процессы образовательной деятельности
Реализация ОПОП
Комплект оценочных средств
СК КТИНЗ ПО 2.4.34.2023

ОБСУЖДЕНО
Председатель
методобъединения

 М.Н. Дугарова

«8 февраля» 2023г.

СОГЛАСОВАНО
Зав. метод.отделом

 Т.Д. Тугутова

«9 февраля» 2023г.

УТВЕРЖДАЮ
Директор ГБПОУ КТИНЗ

 Н.С. Сагаев

«10 февраля» 2023г.

КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

ОП.08 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ И КОНФЛИКТОЛОГИЯ

43.02.16 Туризм и гостеприимство

2023 г.

1. Паспорт фонда оценочных средств

Фонд оценочных средств (ФОС) предназначен для контроля и оценки образовательных достижений студентов по дисциплине «Психология общения и конфликтология».

Фонд оценочных средств разработан на основании:

- рабочей программы учебной дисциплины «Психология общения и конфликтология»;
- Положения о формировании фонда оценочных средств по оценке качества освоения основных профессиональных образовательных программ среднего профессионального образования студентами, обучающимися в ГБПОУ КТИНЗ.

Фонд оценочных средств включает материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачета.

2. Результаты освоения учебной дисциплины

В результате освоения учебной дисциплины у студента должны быть сформированы следующие общие компетенции:

Код ОК	Умения	Знания
ОК 01	<ul style="list-style-type: none">– распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;– анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части;– определять этапы решения задачи;– выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;– составить план действия; определить необходимые ресурсы;– владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;– реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника).	<ul style="list-style-type: none">– актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;– основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;– алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях;– методы работы в профессиональной и смежных сферах;– структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности.
ОК 02	<ul style="list-style-type: none">– определять задачи для поиска информации;– определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска;– структурировать получаемую информацию;– выделять наиболее значимое в перечне информации;– оценивать практическую значимость результатов поиска;	<ul style="list-style-type: none">– номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности;– приемы структурирования информации;– формат оформления результатов поиска информации.

	– оформлять результаты поиска.	
ОК 03	– определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; – применять современную научную профессиональную терминологию; – определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования.	– содержание актуальной нормативно-правовой документации; – современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования.
ОК 04	– организовывать работу коллектива и команды; – взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности.	– психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; – основы проектной деятельности.
ОК 05	– грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе.	– особенности социального и культурного контекста; – правила оформления документов и построения устных сообщений.
ОК 06	– описывать значимость своей профессии (специальности); – применять стандарты антикоррупционного поведения.	– сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; – значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности); – стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения.
ОК 09	– применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; – использовать современное программное обеспечение.	– современные средства и устройства информатизации; – порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности.
ОК 10	– понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); – писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы.	– правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; – основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); – лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; – особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности.

ПАСПОРТ
 ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
 по дисциплине «Психология общения»
 специальность 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	ПК, ОК	Наименование раздела (темы)	Наименование оценочного средства	
			Текущий контроль	Промежуточ ная аттестация
Знания:				
целей, видов, структуры общения;	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06	Тема 1. Введение в учебную дисциплину.	Устный опрос №1	Дифференц ированный зачет в письменной форме
функций общения	ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК06, ОК 09, ОК 10	Тема 2. Коммуникативная функция общения. Тема 3. Интерактивная функция общения. Тема 4. Перцептивная функция общения.	Устный опрос №2 Устный опрос №3 Устный опрос №4	Дифференц ированный зачет в письменной форме
средств общения;	ОК 03, ОК 04, ОК 05	Тема 5. Средства общения.	Устный опрос №5	
психологических основ деятельности коллектива; психологических особенностей личности;	ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 10	Тема 3. Интерактивная функция общения. Самостоятельная работа обучающихся №1 Теория лжи. Верификация как наука об обмане Тема 6. Роль и ролевые ожидания в общении.	Устный опрос №3 Устный опрос №6	Дифференц ированный зачет в письменной форме
роли и ролевых ожиданий в общении;	ОК 03, ОК 04, ОК 05	Тема 6. Роль и ролевые ожидания в общении.	Устный опрос №6	Дифференц ированный зачет в письменной форме

техник и приемов общения, правил слушания;	ОК 03, ОК 04, ОК 05	Тема 5. Средства общения.	Устный опрос №5	Дифференцированный зачет в письменной форме
правил ведения деловой беседы, деловых переговоров, деловых дискуссий;	ОК 03, ОК 04, ОК 05	Тема 6. Роль и ролевые ожидания в общении.	Самостоятельная работа №3	Дифференцированный зачет в письменной форме
механизмов взаимопонимания в общении;	ОК 03, ОК 04, ОК 05	Тема 5. Средства общения.	Практическое занятие №4 Самостоятельная работа №2	Дифференцированный зачет в письменной форме
источников, причин, видов и способов разрешения конфликтов;	ОК 01, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ОК 10	Тема 7. Понятие конфликта, его виды. Способы управления и разрешения конфликтов.	Самостоятельная работа обучающихся № 4 «Конфликтология. Способы разрешения конфликтов».	Дифференцированный зачет в письменной форме
Умения:				
применять техники и приемы эффективного общения для решения разного рода задач в профессиональной деятельности;	ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 09, ОК 10	Тема 2. Коммуникативная функция общения. Тема 5. Средства общения.	Практическое занятие №1 Практическое занятие №4	Дифференцированный зачет в письменной форме
уметь искать необходимую информацию и системно анализировать ее для решения вопросов комфортного сосуществования в группе;	ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ОК 10	Тема 2. Коммуникативная функция общения. Тема 4. Перцептивная функция общения.	Практическое занятие № 1 Практическое занятие № 3	Дифференцированный зачет в письменной форме
находить разумные решения в конфликтных ситуациях, используя различные виды и средства общения;	ОК 01, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ОК 10	Тема 7. Понятие конфликта, его виды. Способы управления и разрешения конфликтов.	Практическое занятие № 5 Практическое занятие №6 Практическое занятие №7	Дифференцированный зачет в письменной форме
уметь организовывать работу коллектива и команды;	ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 10	Тема 3. Интерактивная функция общения.	Практическое занятие №2	Дифференцированный зачет в письменной форме

взаимодействовать внутри коллектива;	ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 10	Тема 3. Интерактивная функция общения.	Практическое занятие №2	Дифференцированный зачет в письменной форме
грамотно применять вербальные и невербальные средства общения;	ОК 03, ОК 04, ОК 05	Тема 5. Средства общения.	Практическое занятие №4	Дифференцированный зачет в письменной форме
применять техники слушания, тренировки памяти и внимания;	ОК 03, ОК 04, ОК 05	Тема 5. Средства общения.	Практическое занятие №2	Дифференцированный зачет в письменной форме
выявлять конфликтогены;	ОК 01, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ОК 10	Тема 7. Понятие конфликта, его виды. Способы управления и разрешения конфликтов.	Практическое занятие №5	Дифференцированный зачет в письменной форме
уметь разрабатывать стратегии поведения в стрессовых ситуациях;	ОК 01, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ОК 10	Тема 3. Интерактивная функция общения. Тема 7. Понятие конфликта, его виды. Способы управления и разрешения конфликтов.	Самостоятельная работа № 1 Практическое занятие №6	Дифференцированный зачет в письменной форме
проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение в сфере делового общения, опираясь на общечеловеческие ценности и нравственные основы делового общения	ОК 03, ОК 04, ОК 05	Тема 6. Роль и ролевые ожидания в общении.	Самостоятельная работа №3	Дифференцированный зачет в письменной форме

3. Оценка освоения учебной дисциплины

Формы текущего контроля

Текущий контроль успеваемости представляет собой проверку усвоения учебного материала, регулярно осуществляемую на протяжении курса обучения. Текущий контроль результатов освоения учебной дисциплины в соответствии с рабочей программой и

календарно-тематическим планом происходит при использовании следующих обязательных форм контроля:

- устный опрос;
- выполнение и защита практических работ;
- проверка выполнения самостоятельной работы студентов.

Практические работы проводятся с целью усвоения и закрепления практических умений и знаний, овладения профессиональными компетенциями. В ходе практической работы студенты приобретают умения, предусмотренные рабочей программой учебной дисциплины «Психология общения», учатся самостоятельно работать с учебной литературой, проводить диагностики, эксперименты и пр., анализировать полученные результаты и делать выводы, подтверждать теоретические положения практическим эксперимент заданиям.

Самостоятельная работа направлена на самостоятельное освоение и закрепление студентами практических умений и знаний, овладение профессиональными компетенциями. Самостоятельная подготовка студентов предполагает проработку учебной и специальной литературы, самостоятельное изучение материала и конспектирование, написание и защиту реферата, подготовку к беседе на занятии по заданной преподавателем теме и пр.

При оценивании практической и самостоятельной работы студента учитывается следующее:

- качество выполнения практической части работы;
- качество оформления конспекта /результатов задания /отчета по работе;
- качество устных ответов на вопросы при защите работы.

Каждый вид работы оценивается по пятибальной шкале.

Оценка	Критерии
5	Глубокое и полное овладение содержанием учебного материала, в котором студент свободно и уверенно ориентируется; умение практически применять теоретические знания, высказывать и обосновывать свои суждения. Грамотное и логичное изложение ответа.
4	Студент освоил учебный материал, владеет научно-понятийным аппаратом, ориентируется в изученном материале, осознанно применяет теоретические знания на практике, грамотно излагает ответ, но содержание и форма ответа имеют отдельные неточности.
3	Студент обнаруживает знание и понимание основных положений учебного материала, но излагает его неполно, непоследовательно, допускает неточности, в применении теоретических знаний при ответе на практико-ориентированные вопросы; не умеет доказательно обосновать собственные суждения.
2	если студент имеет разрозненные, бессистемные знания, допускает ошибки в определении базовых понятий, искажает их смысл; не может практически применять теоретические знания.

Типовые задания для текущего контроля

Устные опросы

Устный опрос №1

Введение в учебную дисциплину

- 1) Что представляет собой психология общения как наука.
- 2) Что представляет собой понятие и сущность общения.
- 3) Какова классификация общения.
- 4) Охарактеризуйте виды общения.
- 5) Какие выделяются функции общения.
- 6) Общение как основа человеческого бытия.
- 7) Общение как средство передачи накопленного опыта.
- 8) Структура общения как взаимосвязь перцептивной, коммуникативной и интерактивной сторон.
- 9) В чем заключается роль общения в повседневной жизни.
- 10) В чем заключается роль общения в профессиональной деятельности.

Критерии оценки устного опроса

Устный опрос оценивается отметкой зачтено (не зачтено). Каждый правильный ответ оценивается в 1 балл. Студент, набравший 5 и более баллов за ответы устного опроса, получают зачтено.

Устный опрос №2

Тема 2. Коммуникативная функция общения

- 1) Что представляют собой коммуникативная сторона общения.
- 2) Как схематически можно представить общение как процесс обмена информацией.
- 3) Охарактеризуйте барьеры общения (барьеры взаимодействия, барьеры восприятия и понимания, коммуникативные барьеры: логический, семантический, фонетический, стилистический).
- 4) Каковы причины их возникновения.
- 5) Перечислите способы преодоления коммуникативных барьеров.
- 6) Какие существуют технологии обратной связи в говорении и слушании.

Критерии оценки устного опроса

Устный опрос оценивается отметкой зачтено (не зачтено). Каждый правильный ответ оценивается в 1 балл. Студент, набравший 3 и более баллов за ответы устного опроса, получают зачтено.

Устный опрос №3

Тема 3. Интерактивная функция общения

- 1) Что представляют собой интерактивная сторона общения?
- 2) Охарактеризуйте уровни общения (интеракции).
- 3) Перечислите стратегии и тактики взаимодействия.
- 4) Какие типы взаимовлияния вы знаете?

- 5) Охарактеризуйте структуру, виды и динамику партнерских отношений.
- 6) Раскройте правила корпоративного поведения в команде.
- 7) Опишите технологии, повышающие эффективность социального взаимодействия.
- 8) Корпоративная этика.

Критерии оценки устного опроса

Устный опрос оценивается отметкой зачтено (не зачтено). Каждый правильный ответ оценивается в 1 балл. Студент, набравший 4 и более баллов за ответы устного опроса, получают зачтено.

Устный опрос №4

Тема 4. Перцептивная функция общения

- 1) Что представляют собой перцептивная сторона общения.
- 2) Какие эффекты межличностного восприятия вы знаете?
- 3) Раскройте механизмы перцепции (идентификация, стереотипизация, эмпатия, аттракция, рефлексия, казуальная атрибуция).
- 4) Какие трудности и дефекты возникают в межличностном общении?
- 5) Определите роль имиджа и самопрезентации в общении.

Критерии оценки устного опроса

Устный опрос оценивается отметкой зачтено (не зачтено). Каждый правильный ответ оценивается в 1 балл. Студент, набравший 3 и более баллов за ответы устного опроса, получают зачтено.

Устный опрос № 5

Тема 5. Средства общения

- 1) Раскройте понятие «средства общения» и приведите их классификацию.
- 2) Что представляют собой вербальные средства общения.
- 3) Перечислите виды невербального общения и укажите их специфику.
- 4) Охарактеризуйте диалогические и монологические коммуникации.
- 5) Какими бывают невербальные средства общения.
- 6) Перечислите психологические и паралингвистические особенности невербального общения.
- 7) В чем заключаются правила и техники эффективного слушания.
- 8) Какие межнациональные различия невербального общения вы знаете.
- 9) Как осуществляется взаимодействие вербальных и невербальных сигналов в человеческой коммуникации.
- 10) Почему современный специалист обязан знать особенности вербальных и невербальных средств.

Критерии оценки устного опроса

Устный опрос оценивается отметкой зачтено (не зачтено). Каждый правильный ответ оценивается в 1 балл. Студент, набравший 5 и более баллов за ответы устного опроса, получают зачтено.

Устный опрос №6

Тема 6. Роль и ролевые ожидания в общении

- 1) Раскройте понятие «социальные роли» в контексте общения.
- 2) Перечислите виды социальных ролей и дайте им характеристику.
- 3) Охарактеризуйте стили делового общения.
- 4) В чем заключаются нравственные основы общения.
- 5) Что представляют собой этические принципы делового общения.
- 6) Расскажите о деловом этикете в профессиональной деятельности.
- 7) В чем заключаются средства делового общения.
- 8) Расскажите про деловое общение как процесс развития деловых контактов между людьми.
- 9) Какое значение в процессе делового общения имеет правильная постановка вопросов и техника ответов?
- 10) Что вы подразумеваете под выражением «нейтрализация замечаний» и «защита от некорректных собеседников»?

Критерии оценки устного опроса

Устный опрос оценивается отметкой зачтено (не зачтено). Каждый правильный ответ оценивается в 1 балл. Студент, набравший 5 и более баллов за ответы устного опроса, получают зачтено.

Устный опрос №7

Тема 7. Понятие конфликта, его виды.

Способы управления и разрешения конфликтов

- 1) Раскройте понятия «конфликт» и «конфликтогены».
- 2) Назовите типы и виды конфликтов.
- 3) Каковы причины возникновения конфликтов в организациях?
- 4) Какие способы управления конфликтами вы знаете?
- 5) Охарактеризуйте принципы, которыми следует руководствоваться при разрешении конфликта.
- 6) Представьте анализ типов конфликтных личностей.
- 7) В чем состоят основные особенности внутриличностного и межличностного конфликтов?
- 8) Сделайте сравнительный анализ последствий функциональных и дисфункциональных конфликтов.
- 9) Каковы основные правила бесконфликтного общения?
- 10) Определите значение конфликтов в жизни и профессиональной деятельности человека.

Критерии оценки устного опроса

Устный опрос оценивается отметкой зачтено (не зачтено). Каждый правильный ответ оценивается в 1 балл. Студент, набравший 5 и более баллов за ответы устного опроса, получают зачтено.

Комплект практических занятий

Тема 2. Коммуникативная функция общения.

Практическое занятие 1.

Технологии обратной связи в говорении и слушании

Цель: формирование умения активного слушания, осознание значимости обратной связи в общении, умение преодолевать коммуникативные барьеры.

Содержание задания: выполнение заданий в парах, групповая рефлексия.

Порядок выполнения практической работы: в соответствии с ролью зачитывается текст, осуществляется работа в парах, проводится групповая рефлексия.

Критерии оценки:

5 баллов – задания выполнены в полном объеме, принято активное участие в парной и групповой работе, есть четкое осознание результатов применения технологии обратной связи в говорении и слушании.

4 балла – задания выполнены, есть осознание применения технологии обратной связи в говорении и слушании.

3 балла – выполнено 1 задание, представление о применении технологии обратной связи в говорении и слушании фрагментарно.

2 балла – задания не выполнены.

Задание № 1. Ознакомление с правилами активного слушания, моделирование ситуации обратной связи в общении.

Участники сидят по кругу.

Инструкция

Ознакомьтесь с правилами хорошего слушания и запишите их (можно раздать участникам группы карточки с напечатанными правилами)». Выберите себе в пару из членов группы, того, кого вы пока узнали меньше других, но хотели бы узнать поближе. В паре распределите между собой роли: один из вас будет «говорящим», а другой - «слушающим».

Правила хорошего слушания

1. Полностью сконцентрируй свое внимание на собеседнике. Обращай внимание не только на слова, но и на позу, мимику, жестикуляцию.
2. Проверь, правильно ли ты понял слова собеседника.
3. Не давай советов.
4. Не давай оценок.

Шаг. 1 (5 минут)

Сначала правилами хорошего слушания руководствуется «слушающий». «Говорящий» в течение 5 минут рассказывает «слушающему» о своих трудностях, проблемах в общении. Особое внимание при этом он обращает на те свои качества, которые порождают эти трудности. «Слушающий» соблюдает правила хорошего слушания и тем самым помогает «говорящему» рассказывать о себе».

Шаг 2 (1-2 минуты)

«Говорящему» предоставляется время, в течение которого ему надо сказать «слушающему», что в поведении последнего помогало ему открыто высказываться, рассказывать о себе, а что затрудняло этот рассказ. Собеседник должен узнать, что в его

поведении побуждает других людей высказываться открыто, говорить о себе, а что затрудняет.

Шаг 3. (5 минут)

«Говорящий» рассказывает «слушающему» о своих сильных сторонах в общении, о том, что ему помогает устанавливать контакты, строить взаимоотношения с людьми. «Слушающий», не забывая соблюдать правила хорошего слушания, должен учесть всю ту информацию, которую он получил от «говорящего» в течение предыдущей минуты».

Шаг 4 (5 минут).

«Слушающий» должен повторить «говорящему», что он понял из двух его рассказов о себе, т. е. о трудностях и проблемах в общении и его сильных сторонах в общении. «Говорящий» все время молчит и только движением головы показывает, согласен он или нет с тем, что говорит «слушающий». Если он делает отрицательное движение головой в знак того, что его неправильно поняли, то «слушающий» должен поправляться до тех пор, пока не получит подтверждения правильности своих слов. После того как «слушающий» скажет все, что он запомнил из двух рассказов «говорящего», последний может сказать, что было пропущено или искажено».

Шаги 5-8 (17 минут)

Участники пары меняются ролями: тот, кто был «слушающим», становится «говорящим» и наоборот. Все четыре шага упражнения повторяются, при этом ведущий каждый раз сам дает задание на следующий шаг.

Групповая рефлексия процесса слушания

В ходе обсуждения упражнения студенты отвечают на вопросы:

- Как вам удавалось выполнять предложенные правила, какие правила было легче выполнять, какие сложнее?

- О чем вам было легче говорить - о своих трудностях и проблемах в общении или о сильных сторонах?

- Какое впечатление произвела на вас та часть упражнения, когда вы были «говорящим»?

- Какое влияние на вас оказывали различные действия «слушающего», как они вами воспринимались?

Задание № 2.

Группа садится по кругу.

Инструкция

Обратитесь к двум участникам группы и попросите их назвать одно качество, которое помогает вам в общении, и одно, которое мешает. Участники, к которым обращаются с вопросом, какое-то время думают, а затем по очереди высказывают свое мнение». В этом упражнении необходимо соблюсти правила задания № 1.

Рефлексия (обсуждение результатов выполнения заданий).

Тема 3. Интерактивная функция общения.

Практическое занятие 2.

Структура, виды и динамика партнерских отношений. Правила корпоративного поведения в команде

Цели: исследование процессов, происходящих в группе при поиске и принятии коллективных решений, определение правил корпоративного поведения в команде.

Оснащение: лист бумаги (с индивидуальными и групповыми таблицами), ручка.

Порядок выполнения практической работы:

- вводная дискуссия о партнерских отношениях и командном поведении;
- деловая игра «Катастрофа» (по подгруппам);

- обсуждение результатов проведения игры;
- работа в подгруппах: составление правил корпоративного поведения в команде;
- обсуждение и составление свода правил корпоративного поведения в команде.

Критерии оценки:

5 баллов – задания выполнены в полном объеме, определены различия понятий «командная работа» и «групповая работа», принято активное участие в деловой игре, сформированы правила корпоративного поведения в команде, принято активное участие в составлении и защите свода правил.

4 балла - задания выполнены (не менее 80 %), определены различия понятий «командная работа» и «групповая работа», принято участие в деловой игре, сформированы правила корпоративного поведения в команде, принято участие в составлении свода правил.

3 балла – задания выполнены частично (не менее 60 %), правила корпоративного поведения в команде сформулированы не в полном объеме.

2 балла – задания не выполнены.

Задание № 1. Работа с понятиями

Сравните понятия «командная работа» и «групповая работа», найдите процессуальные преимущества каждого вида работы. Заполните таблицу.

Командная работа	Групповая работа

Задание № 2. Деловая игра "Катастрофа"

Целью игры является исследование процессов, происходящих в группе при поиске и принятии коллективных решений.

В процессе игры участники смогут проанализировать свои умения вести обсуждение, планировать свою деятельность, идти на компромиссы, слушать друг друга, аргументированно доказывать свою точку зрения, управлять своими эмоциями. Игроки разберутся в вопросе, как наиболее эффективно организовать дискуссию, как избежать грубых столкновений в споре и расположить других к принятию своего мнения. Как правило, в процессе игры затрагивается широкий спектр проблем: фазы, через которые проходит практически любая дискуссия, лидер и его качества, индивидуальный вклад в работу команды, правила эффективного общения, элементы самопрезентации, правила поведения в команде.

Формат игры может быть как эмоционально-поддерживающим, так и эмоционально-провоцирующим.

Инструкция

Вас ждет захватывающее и яркое путешествие! Путешествие обещает быть и интересным, и трудным, поэтому очень важно, какие люди окажутся рядом друг с другом. Вам надо сформировать команды и отправиться в путь (идет формирование команд)...

Вы уже в дороге.. Но непредвиденные обстоятельства – авиакатастрофа- изменяют ваши планы, и теперь вам предстоит бороться за свою жизнь! Вам в команде предстоит обсудить и принять решение, как спастись. Только совместное решение, которое удовлетворит всех участников, позволит вам выжить.

Сюжет: катастрофа в пустыне.

Около 10 часов утра по дороге от столичного аэропорта в пункт назначения вы пересели на небольшой местный самолет.

Вы попали в авиакатастрофу в пустыне Сонора на юго-востоке Соединенных Штатов. От сгоревшего лёгкого двухмоторного самолёта остался металлический каркас. Пилот, к сожалению, погиб в огне. Никто из пассажиров не пострадал.

Перед катастрофой пилот успел сделать запись в бортовом журнале о Вашем местонахождении примерно в 65 милях от заданного курса и приблизительно в 70 милях к югу от рудника с ближайшим поселением людей.

Окружающее Вас пространство абсолютно ровное с редкими колючими кактусами. Последний известный Вам прогноз погоды указывал на температуру в середине дня около 35 градусов, что означает температуру у раскалённой поверхности пустыни 45 градусов (в пустыне жара переносится тяжелее). Все пассажиры одеты в майки и шорты. У Вас на руках в сумме \$2.83 мелочью, \$285 в банкнотах, 2 пачки сигарет и шариковая ручка.

Задача

Перед пожаром самолёта пассажиры успели спасти 15 предметов, перечисленных на следующей странице. Ваша задача заключается в ранжировании этих предметов в соответствии с их важностью для Вашего выживания, начиная с «1» для самого необходимого предмета и заканчивая «15» для наименее полезного.

Процедура

Оцените индивидуально Ваш подход к решению задачи и выберите 1 из 3-х альтернатив А-В-С (таблица 1).

Проведите индивидуально ранжирование 15 предметов без обсуждения с коллегами (таблица 2).

Работая в команде, обсудите и примите решения по выбору одной из 3-х альтернатив А-В-С и ранжированию 15 предметов.

Таблица 1

Подход к решению задачи

Альтернативы	Индивидуальный выбор	Выбор команды
А - ждать спасателей на месте		
В - идти		
С - идти ночью, отдыхать днём		

Ранжирование предметов

Предметы	Индивидуальные ранги	Ранги команды	Примечание
Электрический фонарик			
Складной нож			
Карта местности			
Дождевик из пластика			
Компас			
Аптечка			
Пистолет 45 калибра (заряженный)			
Парашют			
Коробка с таблетками соли			
Пресная вода (1 л/чел)			
Книга о животных пустыни			
Солнцезащитные очки (у каждого)			
Пальто (у каждого)			
Косметическое зеркало			
Бутылка водки			

Рефлексия в группах (обсуждение результатов проведения игры)

Что вызвало вашу удовлетворенность (неудовлетворенность)?

Как, по-вашему, в верном направлении продвигалась ваша дискуссия или нет?

Была ли выработана общая стратегия спасения?

Что вам помешало принять активное участие в обсуждении?

Кто не согласен с принятым решением? Почему вам не удалось отстоять свое мнение?

Кто в наибольшей степени повлиял на исход группового решения, то есть по сути дела оказался лидером, сумевшим повести за собой группу?

Что именно в поведении лидера позволило ему заставить прислушаться к себе? На какой стадии появился лидер?

Какими способами другие участники добивались согласия с их мнениями?

Какие способы поведения оказались наименее результативными?

Какие только мешали общей работе?

Задание 3 (для подгрупп)

Основываясь на результатах предыдущей игры и имеющемся личном опыте взаимодействия в команде сформулируйте и запишите правила корпоративного поведения в команде.

Задание 4.

Создайте общий свод правил корпоративного поведения в команде.

Тема 4. Перцептивная функция общения
Практическое занятие 3
Сенсорные каналы, их диагностика и использование в общении

Цели: рассмотреть типы восприятия, определить ведущий сенсорный канал и сформулировать рекомендации по взаимодействию с аудиалами, визуалами, кинестетиками и дискретами.

Оснащение: бланк для тестирования, лист бумаги, ручка.

Порядок выполнения практической работы:

- вводная дискуссия о типах восприятия;
- диагностика доминирующей перцептивной модальности по С. Ефремцевой (обучающиеся получают бланки для тестирования, читают тестовые вопросы и выбирают наиболее подходящий вариант ответа, фиксируют результаты тестирования);
- групповое обсуждение результатов тестирования;
- работа в подгруппах: составление характеристики выявленного типа восприятия и рекомендаций по взаимодействию с ним (аудиал, визуал, кинестетик, дискрет); заполнение таблицы;
- групповое обсуждение и совместная корректировка рекомендаций по взаимодействию с аудиалами, визуалами, кинестетиками и дискретами.

Критерии оценки:

5 баллов – выполнен тест, есть четкое осознание полученных результатов, сформирована характеристика выявленному сенсорному типу, разработаны рекомендации по взаимодействию с ним, принято активное участие в составлении общих рекомендаций по организации работы с аудиалами, визуалами, кинестетиками и дискретами.

4 балла - выполнен тест, есть четкое осознание полученных результатов, сформирована характеристика выявленному сенсорному типу, разработаны рекомендации по взаимодействию с ним.

3 балла – выполнен тест, есть осознание полученных результатов.

2 балла – задания не выполнены.

Задание № 1. Диагностика доминирующей перцептивной модальности по С. Ефремцевой (аудиал, визуал, кинестетик).

Диагностика доминирующей перцептивной модальности С. Ефремцева служит для определения ведущего типа восприятия: аудиального, визуального или кинестетического. А какие органы чувств скорее “откликаются” у вас при контактах с окружающим миром? К какому типу людей относятся ваши близкие? Как они воспринимают окружающий мир: визуально, на слух, или на ощупь? Методика диагностики канала восприятия поможет вам лучше понять себя и других.

У каждого из нас среди органов чувств есть ведущий, который быстрее и чаще остальных реагирует на сигналы и раздражители внешней среды. Сходство типов может способствовать эффективному взаимодействию, несовпадение порождает конфликты и недоразумения. Если вы знаете, к какому типу относятся люди, с которыми вам предстоит вступать в контакт, вам будет легче донести до них информацию и понять, что они хотят сказать вам.

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

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 - 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. 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 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 дигитальный канал – некий внутренний монолог, связанный со словами и числами.

Дигитал (он же дискрет) – ориентирован, прежде всего, на логику, смысл и функциональность. Выражения эмоций, разговоров о чувствах, красочного описаний картин природы и т.п. от дискретов дожидаться сложно. 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. Однако люди с дигитальным каналом восприятия 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...»

Задание 2 «Рекомендации по взаимодействию с людьми определенного типа восприятия»

Работая в подгруппах, составьте характеристику выявленного типа восприятия и рекомендации по взаимодействию с конкретным типом (аудиал, визуал, кинестетик, дискрет). Заполните предложенную таблицу.

**Рекомендации по взаимодействию
с людьми определенного типа восприятия**

Тип восприятия	Характеристика сенсорного типа		Рекомендации по взаимодействию
Визуальный тип	Способ получения информации		
	Восприятие окружающего мира		
	На что обращают внимание при общении с людьми		
	Речь		
	Движения глаз		
	Память		
Аудиальный тип	Способ получения информации		
	Восприятие окружающего мира		
	На что обращают внимание при общении с людьми		
	Речь		
	Движения глаз		
	Память		
Кинестетический тип	Способ получения информации		
	Восприятие окружающего мира		
	На что обращают внимание при общении с людьми		
	Речь		
	Движения глаз		
	Память		
Дискретный тип	Способ получения информации		
	Восприятие окружающего мира		
	На что обращают внимание при общении с людьми		
	Речь		
	Движения глаз		
	Память		

Обсудите в группе получившиеся рекомендации по взаимодействию с аудиалом, визуалом, кинестетиком и дискретом. Дополните таблицу.

Тема 5. Средства общения
Практическое занятие 4
Понятие эффективного слушания. Виды слушания

Цель: определение составляющих эффективного слушания, отработка навыков применения техник активного слушания, установление типичных ошибок слушания и речевого поведения.

Порядок выполнения практической работы:

- определение составляющих эффективного слушания на основе ознакомления с видами и приемами эффективного слушания, анализа высказываний М. Беркли-Ален;
- формулировка правил эффективного слушания (активного);
- ознакомление с кейс-заданием и условиями его выполнения;
- выполнение кейс-задания в парах;
- обсуждение в группе результатов выполнения кейс-задания.

Критерии оценки:

5 баллов – правила эффективного слушания сформулированы, кейс-задание выполнено в полном объеме, все правила активного слушания учтены.

4 балла – правила эффективного слушания сформулированы, кейс-задание выполнено, учтены не менее 70% правил активного слушания.

3 балла – правила эффективного слушания сформулированы не в полном объеме, кейс-задание выполнено частично, учтены менее 50% правил активного слушания.

2 балла – правила эффективного слушания не сформулированы, кейс-задание не выполнено или выполнено неверно, правила активного слушания не учтены.

Задание № 1 (групповая работа)

Ознакомьтесь с видами и приемами нерефлексивного и рефлексивного слушания (таблица). После этого в группе проанализируйте перечень правил, способствующих эффективному слушанию, составленный М. Беркли-Ален. Составьте перечень правил эффективного слушания, учитывая изученные ранее приемы слушания и собственный опыт взаимодействия. При составлении правил используйте позитивные формулировки.

Таблица

Виды и приемы эффективного слушания

Вид слушания	Приемы слушания	Содержание приема
Нерефлексивное слушание	Поза	Позы, которые свидетельствуют о внимании к собеседнику
	Жесты	Кивок головы, небольшой наклон к собеседнику и пр.
	Междометия	«Ну-ну», «Да-да», «Эх», «Ага» и пр.
	Реплики	«Да-да, я понимаю»
Рефлексивное слушание	Выяснение, уточнение	«Я не понял»; «Повторите, пожалуйста, еще раз...», «Что вы имеете в виду?», «Не могли бы вы объяснить?»
	Перефразирование (повторение слов собеседника своими словами)	«Вы считаете, что...», «Другими словами...»

словами чтобы удостовериться, что вы его правильно поняли)	
Отражение чувств	«Мне кажется, вы чувствуете...»
Побуждение	«Ну и ...», «Что дальше ...»
Продолжение (вклинивание в фразу собеседника и окончание ее своими словами, либо подсказывание слов)	«.....И в результате это точно приведет к....»
Оценка	«Ваше предложение заманчиво», «Мне не нравится»
Резюмирование	«Итак, вы считаете...», «Ваши слова означают...», «Другими словами...»

Правила эффективного слушания М. Беркли-Ален

1. Не притворяйтесь, будто слушаете.
2. Ни в коем случае не перебивайте собеседника, если у вас есть время с ним поговорить.
3. Не старайтесь говорить за собеседника.
4. Излишняя чувствительность к эмоциям собеседника может заслонить смысл беседы.
5. При беседе с другим человеком нужно выбросить из головы посторонние мысли.
6. В процессе слушания необходимо анализировать скрытую в речи собеседника информацию, причины, толкнувшие его на разговор (Почему он это говорит? Почему он говорит это мне? Что он хочет этим сказать? Что в действительности он чувствует?).
7. Пока говорит собеседник, нельзя обдумывать контраргументы, это вполне можно сделать в паузах, поскольку скорость мышления примерно в 4 раза больше скорости речи.
8. Нужно стараться преодолевать желание сменить тему, особенно, если разговор не из приятных (иначе время для того, чтобы расставить все точки над «і», будет потеряно и ваши отношения с этим человеком могут быть испорчены навсегда, тогда как причина разлада может быть эфемерной — что-то не дослышал, неверно интерпретировал жесты и слова).
9. Сконцентрируйте свое внимание на сущности разговора.

Задание № 2. Кейс-задание на отработку навыков эффективного слушания в парах

1. Упражнение в парах

Инструкция перед выполнением кейс-задания

«Разделитесь на пары. Каждый из партнеров по очереди должен рассказывать о какой-то своей проблеме. Задача другого – понять суть проблемы, разобраться в ней, используя при этом изученные приемы нерефлексивного и рефлексивного слушания. Задача первого – отметить, какие приемы слушания использует партнер, и определить их эффективность. Время выполнения задания 30 минут».

2. Упражнение в тройках

Инструкция перед выполнением кейс-задания

«Разделитесь на тройки, двое должны беседовать так, как это делали ранее, а третий выступит 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. Время выполнения задания 20 минут».

Задание № 3. Обсуждение в группе результатов выполнения в парах кейс-задания на отработку навыков эффективного слушания.

1. Какие впечатления возникли у вас в ходе беседы?
2. Какие приемы вы использовали чаще, какие реже?
3. Использование каких приемов вызывало у вас затруднение?
4. Какие приемы слушания были применены?
5. Какие приемы способствовали эффективности общения с собеседником?
6. Какого рода ошибок надо избегать при взаимодействии?
7. Резюмируйте правила эффективного слушания.

Тема 7. Понятие конфликта, его виды. Способы управления и разрешения конфликтов

Практическое занятие 5 «Конструктивные и деструктивные способы управления конфликтами. Переговоры»

Цель: определение признаков конструктивного и деструктивного конфликтов и отработка навыков эффективного управления ими.

Порядок выполнения практической работы:

- определение признаков конструктивного и деструктивного конфликтов;
- рассмотрение структуры конфликта с позиции анализа конфликтной ситуации;
- определение переговорного процесса как одной из форм урегулирования

конфликта;

- выработка правил конструктивного поведения в переговорах.
- рефлексия (групповое обсуждение процесса и результатов выполнения заданий).

Критерии оценки:

5 баллов – принято активное участие в групповой работе, задания выполнены в полном объеме, правила конструктивного поведения в переговорах выработаны на основе имеющихся теоретических знаний и практических наработок и защищены.

4 балла – принято участие в групповой работе, задания выполнены в объеме не менее 70%, правила конструктивного поведения в переговорах выработаны.

3 балла – правила конструктивного поведения в переговорах сформулированы не в полном объеме, задание выполнено частично, в объеме не менее 50%.

2 балла - задания не выполнены или выполнено неверно.

Задание 1. Разбейтесь на группы. Проанализируйте, дополните и определите признаки конструктивного и деструктивного конфликтов, представленные в таблице, заполнив таблицу.

Таблица

Признаки конструктивного и деструктивного конфликтов

Признаки	Конструктивный конфликт	Деструктивный конфликт
Эффективность организации		
Личная удовлетворенность		
Групповое сотрудничество		
Психологический климат		

Задание 2. Выявите и опишите сущность конструктивных и деструктивных способов управления конфликтами. Заполните таблицу.

Таблица

Способы управления конфликтами

Способы управления конфликтами	Описание способов управления конфликтами
<p>Конструктивные способы</p>	
<p>Деструктивные способы</p>	

Задание 3. Ответьте на вопросы, обсудив ответ в группе.

1. Какие конфликты, на ваш взгляд, наиболее трудны в разрешении?
2. С кем происходит каждый из указанных видов конфликтов?
3. Какие признаки, на ваш взгляд, являются важнейшими для определения значения конфликта для организации?
4. Какова цена конфликта для отдельного члена группы?

Задание 4. Создайте схему, описывающую структуру конфликта, включающую элементы (условия, факторы), которые нужно анализировать при рассмотрении конфликта?

Для сравнения ознакомьтесь со структурой, предложенной С. М. Емельяновым.

Стороны конфликта – субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта или же явно или неявно придерживающиеся конфликтующих участников.

Стороны конфликта могут быть отнесены к следующим группам:

- 1) *основные участники конфликта* – это противоборствующие силы, которые непосредственно совершают активные (защитные или наступательные) действия друг против друга;
- 2) *группы поддержки* - это силы, стоящие за сторонами почти в любом конфликте;
- 3) *другие участники* могут оказывать случайное или эпизодическое действие (например, подстрекатель, организатор и т.д.).

Предмет конфликта – то, из-за чего возникает конфликт.

Образ конфликтной ситуации – это отображение предметов конфликта в сознании субъектов конфликтного взаимодействия.

Мотивы конфликта – внутренние побудительные силы, подталкивающие субъектов социального взаимодействия к конфликту. Мотивы выступают в форме потребностей, интересов, целей, принципов и убеждений.

Позиции конфликтующих сторон – это то, о чем они заявляют друг другу в ходе конфликта или в переговорном процессе.

Задание 5. Переговорный процесс как форма урегулирования конфликта

Самостоятельно ознакомьтесь с типологией, функциями и стратегиями ведения переговоров.

Проанализируйте приемы взаимодействия, разработанные Станиславом Кратохвилем (табл. 1-2), включающие описания позитивных и деструктивных приемов вербальной коммуникации в споре. На основе анализа данных приемов, изученного материала и собственного опыта сформулируйте правила конструктивного поведения в переговорах.

Таблица 1.

Конструктивный спор по С. Кратохвилу

Стиль спора

Параметры	Конструктивный вариант (+)	Негативный вариант (-)
1. Конкретность	В споре имеется предмет, нападение или защита сводится к конкретному поведению.	Обобщение: поведение называется «типичным», ссылка на события прошедшие или не имеющие отношения к делу.
2. Вовлеченность	Оба увлечены, наносят и получают сильные «удары».	Один из участников не задействован, находится в стороне от спора, оскорбляется, прекращает спор преждевременно и т. д.
3. Коммуникация	Ясная, открытая, каждый говорит за себя, думает то, что говорит. Его можно понять и ответить ему. Хорошая «обратная связь».	Слишком частое повторение своих доводов и невнимание к доводам другого. Скрытые признаки непонимания, намеки, неясности «шум».
4. «Честная игра»	Не допускаются «удары ниже пояса» и принимается во внимание, сколько может вынести партнер.	Аргументы не относятся к предмету спора, но нацелены в чувствительное место.

Конструктивный спор по С. Кратохвилу

Результат спора

Параметры	Конструктивный вариант (+)	Негативный вариант (-)
1. Информативность	Что-то узнал(а) или получил(а), научился чему-то новому.	Не узнал(а) ничего нового.
2. Отреагирование	Исчезла напряженность, уменьшилось озлобление, выяснены претензии.	Напряжение не исчезло, а осталось или усилилось.
3. Сближение	Спор привел к взаимопониманию и сближению партнеров. Есть ощущение, что это их касается, что так и должно быть. Сохраняют свое достоинство.	Партнеры более отдалены, чем прежде. Ощущение, что они не поняты или сильно обижены.
4. Улучшение	Устранение проблемы, разрешение ситуации, оправдания, извинения, планы на будущее.	Ничего не решено, участник не старается ничего исправить или оставляет это другому и не хочет его простить.

Тема 7. Понятие конфликта, его виды.

Способы управления и разрешения конфликтов.

Практическое занятие 6

Способы управления конфликтами

Задание 1 (групповое).

Разбейтесь на 5 микрогрупп, ознакомьтесь с алгоритмом управления конфликтом (таблица) и обсудите реализацию данного алгоритма на практике (на примере ситуации, встречающейся в профессиональной деятельности).

Алгоритм управления конфликтом

Шаг	Содержание деятельности	Способы (методы) реализации
1	Изучение причин возникновения конфликта	Наблюдение; анализ результатов деятельности; беседа; изучение документов; биографический метод, то есть изучение биографических данных участников конфликта и др.
2	Ограничение числа участников	Работа с лидерами в микрогруппах; перераспределение функциональных обязанностей; поощрение или наказание и т. п.
3	Дополнительный анализ конфликта с помощью экспертов	Опрос экспертов; привлечение медиатора, психолога; переговорный процесс (медиация) и др.
4	Принятие решения	Административные методы; педагогические методы

Задание 2. Изучение тактик поведения в конфликте (групповое)

Изучите 5 тактик поведения в конфликте (конфронтация, сотрудничество, избегание, приспособление и компромисс). Распределите данные тактики по микрогруппам. Вспомните ситуацию, в которой четко проявляется выбранная вами тактика, опишите и смоделируйте ее. При моделировании используйте соответствующие фразы и действия.

Тактики поведения в конфликте

Тактика конфронтации заключается в активном и упорном противостоянии своим противникам, несмотря на их попытки достичь компромисса или пойти на примирение. Она предполагает:

- настаивание на своей позиции, точке зрения без чёткого их обозначения;
- несдержанность, раздражительность, когда партнёр пытается противопоставить своё мнение, позицию, мнению или позиции данного субъекта;
- слабая изменчивость целей даже при высокой динамичности и изменчивости ситуации взаимодействия;
- общий консерватизм интересов;
- нетерпимость к чужому мнению и чужой воле;
- краткосрочность этапа конфликтной ситуации, использование незначительных поводов для перевода её на стадию инцидента;
- затяжной характер инцидентов, их острота и эмоциональная насыщенность;
- оценка своих партнёров по взаимодействию как лиц, имеющих предубеждения против них.

Основными задачами, решаемыми в ходе конфликта при использовании техники конфронтации, являются следующие:

- отстаивание своих интересов или интересов третьих лиц, правдоискательство;
- стремление переубедить, навязать своё мнение, решение, точку зрения;
- попытки принизить своих противников, доказать неправоту их позиции.

Люди, придерживающиеся этой тактики, полагают, что есть «их точка зрения» и неправильная. Для них не имеет значения количество их сторонников и противников: даже оставшись в одиночестве, они отстаивают свои позиции.

Эта тактика чревата непримиримой враждой, особенно если её придерживаются обе стороны. Часто её выбирают подростки.

Конфронтация приемлема, когда:

- необходимы быстрые решительные действия;
- необходимо принять непопулярное решение по важным вопросам;
- есть уверенность в правильности выбранного важного решения;
- люди манипулятивно используют преимущества собственной позиции;

Тактика сотрудничества представляет собой стремление разрешить противоречие посредством активного взаимодействия со своим партнёром. Её использование резко повышает вероятность позитивного исхода конфликта. Таким образом, не только устраняется причина недовольства, напряжённости, но и достигается большее взаимопонимание, доверие, уважение. Отличительные признаки сотрудничества:

- уважительное отношение к партнёру, готовность выслушать и понять их чувства и желания;
- оценка своей позиции в качестве важной, но не единственно возможной;
- стремление регулировать своё поведение в сторону большей корректности;
- забота о сохранении отношений, несмотря на имеющиеся разногласия;
- акцентирование внимания на этапе разрешения конфликта;
- готовность принести извинения;
- стремление действовать разумно и осознанно;
- поэтапность, последовательность в достижении целей.

Из всех стилей сотрудничество наиболее универсально. Оно подходит как для одноуровневого (горизонтального) общения, так и для разрешения конфликтов в вертикальных структурах (между руководителями и подчинёнными, учащимися и педагогами), однако её использованию может противостоять ряд личностных качеств и установок (высокомерие и самомнение, подозрительность, установка на лидерство).

Личностная зрелость, уважительное отношение к людям, ответственность способствуют применению этого стиля на практике. Сотрудничество приемлемо, когда:

- необходимо найти решение проблемы, и при этом разные позиции настолько важны, что компромисс недопустим;
- нужно полностью использовать весь творческий потенциал сотрудников;
- необходимо обеспечить приверженность какой-либо общей цели;
- нужно преодолеть негативные эмоции, возникшие в опыте общения.

Компромисс заключается в стремлении преодолеть противоречие за счёт частичных уступок одной стороны в ответ на взаимные уступки другой. Поведение людей, прибегающих к его помощи, характеризуется такими особенностями:

- осмысленностью шагов, предпринимаемых на протяжении исхода конфликта;
- готовностью много раз менять решение, если оппонент не соглашается с ним;
- заботой о том, чтобы уступки каждой стороны были равноценны;
- призыванием посредников;
- применением убеждения ради нахождения точек общего решения, выработки единой позиции;

- готовностью выслушать претензии противоположной стороны;
- заботой о сохранности взаимоотношений с партнёром в дальнейшем.

Компромисс не снимает напряжённости до конца, т. к. исходное противоречие сохраняется, но создаётся возможность для урегулирования отношений в дальнейшем. Особенно эффективен при разрешении сложных социальных конфликтов. Значительно реже используется в межличностной сфере и практически никогда детьми. Компромисс приемлем, когда:

- цели важны, но все же не стоят того, чтобы прибегать к жестким мерам для их достижения;
- оппоненты имеют одинаковую силу, но стремятся достичь важных целей;
- прийти к временному соглашению по важным вопросам;
- необходимо принять приемлемое решение при недостатке времени;
- когда нужно сделать “шаг назад”, если сотрудничество и конкуренция не помогают достичь целей.

Приспособление предполагает, что одна из конфликтующих сторон целиком оказывается зависима от другой. Ради сохранения уже сложившихся отношений человек готов жертвовать своими интересами, замалчивать существующие проблемы, постоянно идти на уступки.

Доминирование стиля приспособления приводит к тому, что человек позволяет другим «ездить на себе».

Конфликты с использованием этого стиля могут характеризоваться:

- низкой динамичностью;
- отсутствием внешнего противоборства, попыток защитить свои интересы;
- установкой на безоговорочное признание вины;
- страх потерять расположение, любовь, дружбу;
- социальная или экономическая зависимость; - использование приёмов шантажа со стороны одного партнёра и боязнь быть разоблачённым со стороны другого.

Приспособление приемлемо, когда:

- есть необходимость прислушаться к иной точке зрения, показать гибкость;
- предмет разногласий важнее для других;
- надо завоевать доверие и обеспечить прочную позицию на будущее;
- целесообразно минимизировать потери при слабой позиции;
- важны гармония и стабильность отношений.

Об избегании или уходе от конфликта можно говорить в том случае, если человек старательно уклоняется от всякого обострения отношений, споров, меняя при этом обсуждаемую тему или удаляясь из ситуации. Он не поддаётся ни на какие провокации и проявляет изобретательность в разрядке напряжённых отношений. Таким образом, проблема остаётся неразрешённой, остаётся вероятность возобновления конфликта.

Уход предполагает наличие:

- несопадающих эмоций, взглядов и стремлений участников;
- противоположности интересов и целей;
- действий, направленных на быстрое свёртывание конфликта;
- стремление к разрядке напряжённости; - слабой эмоциональной вовлечённости в проблему одной из сторон.

Избегание приемлемо, когда:

- предмет разногласий несущественен, есть более важные дела;
- отсутствует возможность удовлетворить собственные интересы;
- вероятность разрушить отношения больше, чем улучшить их;
- надо дать людям успокоиться, отойти от переживаний;
- другие могут решить конфликт более эффективно;
- перед принятием конкретных действий необходимо собрать информацию.

Вопросы для обсуждения

1. Какая тактика в данной ситуации могла быть наиболее эффективна?
2. Почему она была выбрана героями конфликта?
3. В чем проявятся последствия подобного разрешения конфликта?
4. Существует ли универсальная тактика разрешения конфликтов?
5. Эффективное разрешение конфликта в большей степени связано с умениями человека разрешать конфликтные ситуации или с учетом обстоятельств конфликта?

Задание 3. Решение ситуационных задач в группах.

Выберите группой из числа предложенных одну ситуационную задачу. Проанализируйте условия каждой задачи. Определите структуру конфликта и дайте рекомендации руководителю.

Ситуационные задачи

Задача 1. Вы недавно назначены руководителем подразделения. Вы еще плохо знаете сотрудников, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в помещении для курения за беседой. Как бы вы поступили в данной ситуации?

Задача 2. Вы начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную – молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту. Как вы поступите в этом случае?

Задача 3. Руководитель обращается к своему заместителю со словами упрека: “Вы не смогли обеспечить своевременность выполнения поставленной задачи”. Заместитель: “Меня отвлекли семейные обстоятельства”. Предложите вариант решения данной проблемы в дальнейшем.

Задача 4. Начальник отдела в конце рабочего дня обращается к сотруднику с просьбой остаться после работы для составления срочного отчета. Сотрудник отказывается, ссылаясь на усталость и на то, что рабочий день уже закончился. Какие действия вы предпримете?

Задача 5. У вас в подразделении есть несколько подчиненных, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер.

Вам нужно заставить их хорошо работать, а не устраивать “тусовки” прямо на рабочем месте. Вы знаете, какой интерес их объединяет.

Что вы предпримете для изменения ситуации?

Задача 6. Вслед за кратким выговором Вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером, Вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал весело шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая произошла у него в доме. В конце разговора вы поняли, что критика не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Что вы предпримете?

Задача 7. В подразделении, которым вы руководите, работники часто покрывают друг друга. В течение рабочего дня некоторые из них занимаются своими делами и часто просто отсутствуют на рабочем месте. В то же время, казалось бы, на результатах и сроках выполнения заданий их отсутствие не сказывается. Если вы обнаружили отсутствие кого – либо из сотрудников и говорите об этом, то все вскоре появляются на своих рабочих местах. Как вы отнесетесь в дальнейшем к подобным ситуациям?

Задание 4. «Роль руководителя в ситуации конфликта» (анализ ситуации)

А) Ознакомьтесь с информацией:

Руководители в среднем тратят 20% своего времени на разрешение различного рода конфликтов.

В условиях кризиса организации, угрозы банкротства, когда возникает ситуация повышенной конфликтности, руководителям особенно трудно найти верное решение.

Чаще всего руководители используют упрощенную модель управления конфликтом. Ее сущность состоит в:

- отсутствию направленности на сотрудничество;
- подчеркивании различий, игнорировании общих точек зрения;
- установке на моральное подавление или устранение противника;
- полярности в оценке одних и тех же фактов.

В некоторых организациях даже введены «запреты» на конфликтные ситуации, что специально оговаривается в правилах, регламентирующих поведение сотрудников организации. В результате разрываются контакты, ситуация выходит из-под контроля.

Вместе с тем мировой опыт свидетельствует о том, что именно конфликтные ситуации могут являться точками роста и развития организации, могут дать существенный толчок для формирования в ней новых отношений. Однако для реализации этой важной функции конфликтов требуются два существенных условия:

- во-первых, изменение отношения руководителя к конфликтам, формирование позитивного отношения к ним и умения «видеть» в конфликтах конструктивное начало;
- во-вторых, формирование у руководителя умения анализировать конфликтные ситуации, управлять ими, обогащение «репертуара» технологий разрешения конфликтов.

Рекомендуется конструктивная модель поведения руководителя, сущность которой состоит в том, чтобы привести конфликтующие стороны к совместному обсуждению проблемы. Руководитель при этом:

- выступает в качестве организатора диалога;
- предоставляет конфликтующим сторонам возможность спокойно обосновать свои претензии, способы разрешения предмета спора и желаемого конечного результата;

- формулирует права конфликтующих сторон, определяет допустимые формы поведения.

б) Прочтите и обдумайте два интервью с генеральными директорами крупных организаций. Ответьте на следующие вопросы:

1. Можно ли сделать какие-то выводы относительно стабильности и успеха деятельности данных организаций?

2. Можно ли отнести обоих директоров к разряду эффективных и профессионально пригодных руководителей? Обоснуйте свои выводы. Укажите резервы успеха, которые не используются ни тем, ни другим.

3. Как быть, если с вами рядом работает человек, который неприятен вам своими манерами, внешним видом, привычками?

4. Как должны вести себя подчиненные, чтобы не провоцировать конфликты со своим руководителем?

5. Какие наблюдения и выводы вы могли бы еще добавить к обсуждению данных интервью?

Интервью с генеральным директором № 1

Вопрос: Каким образом Вы находите выход из конфликтов внутри Вашей организации?

Ответ: Я не собираюсь тратить время на решение конфликтов.

Вопрос: Как складываются Ваши отношения с подчиненными?

Ответ: Я постоянно им говорю, что они плохие работники; у нас нет кадров; у меня нет помощников; мне приходится работать самому за вас.

Интервью с генеральным директором № 2

Вопрос: Почему Вы уволили своего заместителя?

Ответ: Вы понимаете, он с самого начала меня очень раздражал!

Вопрос: Чем он Вас раздражал?

Ответ: Меня раздражало в нем все! Если бы вы видели, как он пьет кофе, как разворачивает конфеты, как шуршит бумажками! Я его уволил, ничего не сказав.

Вопрос: Кто в Вашей фирме, кроме Вас, принимает решения?

Ответ: Все решения принимаю Я!

Тема 7.

Понятие конфликта, его виды. Способы управления и разрешения конфликтов.

Практическое занятие 7

Формирование навыков ведения переговоров

Цель: закрепление знаний по основным проблемам ведения переговорного процесса, направленного на разрешение конфликта, развитие психологической подготовленности к участию в переговорах в ходе отработки тренинговых упражнений.

Критерии оценки:

5 баллов – задания выполнены в полном объеме, результаты самодиагностики проанализированы, принято активное участие в деловых играх, при моделировании процесса переговоров учтены теоретические знания по вопросам ведения переговоров.

4 балла - задания выполнены (не менее 80 %), принято участие в деловых играх, в том числе в процессе моделирования переговорного процесса.

- 3 балла** – задания выполнены частично (не менее 60 %), участие в деловых играх.
2 балла – задания не выполнены (или объем менее 50 %) или выполнены неверно.

Задание 1. Самодиагностика «Конструктивное поведение в переговорах»
 (разработано на основе рекомендаций Х. Корнелиус и Ш. Фэйр)

Проанализируйте свои действия по 16 позициям в переговорных процессах с вашим участием и оцените их исходя из 5-балльной шкалы по следующей матрице.

Самодиагностика «Конструктивное поведение в переговорах»

№ п/п	Позиция	Оценка
1	Стараюсь употреблять фразы, способствующие возникновению симпатии	1 2 3 4 5
2	Стараюсь быть терпеливым	1 2 3 4 5
3	Использую свою настойчивость в разумных пределах	1 2 3 4 5
4	Избегаю доводов в ущерб другой стороне	1 2 3 4 5
5	Всегда задумываюсь над тем, чтобы правильно задавать вопросы в целях лучшего понимания мотивов партнера	1 2 3 4 5
6	Стараюсь не раздражать партнера	1 2 3 4 5
7	Выслушав противоположную точку зрения, я не обязательно соглашаюсь с ней, но я ее признаю	1 2 3 4 5
8	Всегда стремлюсь к развитию идей, в которых наметилась тенденция к соглашению	1 2 3 4 5
9	Всегда отклоняю нереалистичные ожидания	1 2 3 4 5
10	Стараюсь быть «гибким», отклоняюсь от «маршрута», но не от цели	1 2 3 4 5
11	Избегаю критики и грубости по отношению к партнеру	1 2 3 4 5
12	Всегда записываю высказанные мысли и предложения, чтобы избежать их неверного толкования	1 2 3 4 5
13	Я никогда не отвечаю на враждебные и критические замечания партнеров	1 2 3 4 5
14	Я всегда говорю спокойно, уверенно	1 2 3 4 5
15	Адекватно использую юмор	1 2 3 4 5
16	При необходимости всегда прошу обосновать (доказать) справедливость выдвигаемых решений	1 2 3 4 5

Оценка результатов

Отклонение вправо от показателя «3» по среднему арифметическому по всем позициям свидетельствует о том, что вы обладаете достаточными навыками конструктивного поведения в переговорном процессе. Но по отдельным позициям вам следует поработать над собой.

Отклонение влево от указанного показателя свидетельствует о том, что вы не обладаете достаточными навыками конструктивного поведения в переговорном процессе. В этом случае вам необходимо проанализировать причины недостаточно развитых навыков конструктивного поведения в переговорах и серьезно заняться работой над собой.

Задание 2. Игра «Переговоры о цене. Возражения и ответы на них» (в подгруппах)

Переговоры о цене – это интересная интеллектуальная игра. Тренируясь, студенты смогут овладеть техникой ведения своей линии, выторговывать уступки в цене или, наоборот, сохранять предложенную цену, тщательно обосновывая, приводя убедительные аргументы в защиту ее адекватности.

Шаг 1. Озвучивание задач и принятие решения в группе

Инструкция

Представьте себе, что в ответ на ваше предложение по цене ваш партнер заявляет вам следующее: «Ваша почасовая тарифная ставка (800-1230 рублей) очень высока. Мы вели переговоры с менее крупной фирмой, они просят 600 рублей за час и, кроме того, составили смету, рассчитанную только на 4000 часов».

Как вы ответите на эти возражения?

Вам предлагаются следующие 12 способов действия, которые могут помочь получить прибыль и эффективнее работать на рынке.

1. Способ оттягивания

Воздерживайтесь слишком рано говорить о цене. «Как только мы определим то количество, которое вам необходимо, я смогу приблизительно подсчитать, сколько это будет стоить. Что...» (Теперь задайте открытый вопрос.)

Не торопитесь давать обещание и соглашаться с требованиями партнера. Если вы сразу соглашаетесь на уступку, это вызывает у партнера подозрение, ваше предложение от этого кажется ему малоценным.

«Цена зависит от произведенной работы. Какие...»

(Задайте открытый вопрос.)

Сначала объясните, в чем заключается польза продукта, и только потом называйте цену.

«Это очень важный вопрос. Мы к нему еще вернемся несколько позже».

«Для того чтобы иметь возможность точно ответить на ваш вопрос, мне необходимо узнать еще некоторые сведения». Помните! Пока партнер или клиент не одобрил все преимущества вашего предложения, любая названная вами цена будет казаться ему «слишком высокой».

2. Способ бутерброда

Перечислите (еще раз) все преимущества для клиента, которые ему дает ваше предложение, а «сверху положите», подобно слою масла, цену. Или еще лучше поступить наоборот: назовите цену и сразу же (еще раз) перечислите все важнейшие преимущества.

«Продукт стоит – за эту цену вы получаете следующие преимущества...»
«Себестоимость системы..., используя ее, вы получаете...» Таким образом, в конце сказанной вами фразы всегда будет польза для клиента или партнера, а не голые цифры, обозначающие цену. Благодаря этому вы направляете разговор в желанное для вас русло, перемещая внимание партнера с темы денег на обсуждение вашего продукта и его преимуществ.

3. Способ сэндвича

«Поместите» цену между двумя «слоями», отражающими пользу для партнера. «Продавайте» свое коммерческое предложение, припася на «десерт» особенно привлекательный аргумент, подтверждающий необходимость принятия предложения и его выгоду для партнера:

Произведенная работа – цена – польза

Ценность – цена – польза

Преимущество – цена – польза

Основная польза – цена – дополнительная польза.

4. Способ сравнения

Соотнесите цену с пользой продукта, со сроком его эксплуатации, с иными расходами клиента.

«Если вы проанализируете, что (сколько) вам... принесет...»

«Если вы подумаете, что вы благодаря этому... (рассказать о пользе)... можете...»

«На закупку 10 специальных инструментов по 10 000 рублей каждый вам требуется 80 000 марок, причем эти инструменты требуют частой замены. По сравнению с этим одноразовая инвестиция, предназначенная для программного обеспечения и составляющая 50 000 рублей, представляется не таким уж большим расходом. Не так ли?»

«Хотя новая система X стоит на 500 рублей больше, чем система Y, зато она служит в 2 раза дольше, значит, вы дополнительно еще три года будете испытывать удовольствие, используя ее в работе».

5. Способ деления

«Расшифруйте» цену. Разложите ее на более мелкие составляющие, поделите затраты на купленный продукт на количество лет, в течение которых он будет использоваться. Затем рассчитайте затраты на месяц его эксплуатации. Уменьшите цену или разницу цен при помощи деления:

«800 рублей в год – это ведь не более чем оплата за использование трех телефонов в течение рабочего дня».

«В расчете на день это будет стоить меньше, что прокладка одной линии к любому из пяти ваших складов».

«В день у вас проходит 20 000 документов, в год это составляет примерно 400 000 счетов; за минимальный срок эксплуатации системы, который составляет пять лет, пройдет ровно 2 млн счетов. Это означает, что при использовании данной системы обработка каждого документа обойдется в 5 рублей».

«При вашем обороте, составляющем... тысяч метров, программное обеспечение для быстрой переналадки обойдется вам всего в 0,0002 рубля а метр».

6. Способ умножения

Объяснить суть преимущества (пользы) для партнера при помощи умножения:

«Если дополнительные поступления будут составлять..., то при годовом обороте в... вы получите излишек в размере...»

«Поскольку изготовление одного инструмента при использовании этого продукта обойдется на 50 рублей дешевле, то при их изготовлении в течение года в количестве 5 млн штук годовая экономия составит 2,5 млн рублей, а при использовании этого продукта в течение 6 лет вы сэкономите 15 млн рублей».

«Если вы благодаря автоматическому регулированию в будущем будете экономить 2 кВт/ч в каждом помещении в течение одного дня, то, учитывая, что только в здании главного управления у вас 600 помещений, уже в первый год вы сэкономите 2640 кВт/ч».

7. Обращение эмоционального характера

Чаще взывайте к эмоциям партнеров. Имея дело с партнерами, озабоченными поддержанием своего престижа и повышением своего авторитета, дайте понять, что они достойны того, чтобы позволить себе нечто особенное, и что они должны демонстрировать окружающим, что могут себе это позволить: «Всегда лучше отдать предпочтение самому хорошему»; «Проявление особого, ни на кого не похожего вкуса всегда обходится немного дороже»; «Вы же можете себе позволить использовать самое лучшее».

Покажите партнеру, что он может себе также позволить проконсультироваться с вами, получив больше полезного для себя за меньшие деньги.

8. Способ подведения итогов

В правой колонке таблицы запишите все недостатки, которые перечислил партнер. Затем вместе с ним еще раз проанализируйте все достоинства и преимущества вашего предложения и перечислите их в левой колонке таблицы.

После этого спросите его, неужели он хочет из-за единичных недостатков отказаться от такого количества преимуществ.

Преимущества	Недостатки
Наличие устройства сопряжения	Устаревшая операционная среда
Удобный выбор функций при помощи «меню»	Отсутствие реляционной базы данных
Модульная конструкция	Высокая стоимость: 190 000 марок
Внесение временных изменений в банк данных	
Немедленное реагирование на возможные нарушения технологического процесса	
Сравнение плановых показателей с результатами производственной ситуации на данный момент	
Возможность согласованной работы нескольких пультов управления	
Учет явки сотрудников на работу и соответствующий этим данным расчет заработной платы	
Учет различных моделей использования рабочего времени	

9. Аргументы, указывающие на недостатки

В помещенной ниже таблице в левой колонке перечислите характеристики продукта, имеющие значение для партнера, от которых ему придется отказаться в случае снижения цены. Например, партнера устраивает цена на 20 000 рублей ниже названной вами. Затем объясните ему, наличие каких недостатков или отсутствие каких преимуществ связано с более низкой ценой. При этом называйте исключаемое преимущество, зачеркивайте его в таблице красным маркером и комментируйте, что означает отсутствие данного преимущества, например:

- меньше надежность,
- больше затрат времени на доступ,
- меньше критериев выбора,
- неудобное обслуживание,
- защита данных требует больших затрат времени и т. д.

При этом недостатки впишите в правой колонке.

В этот момент особенно внимательно следите за тем, как, скорее всего, от удивления «вытянется» лицо вашего собеседника, когда вы будете вычеркивать именно те характеристики, которые для него особенно важны. Тогда спросите его прямо: «Как вы считаете, стоят ли эти преимущества 20 000 рублей?» Или: «Разве для вас эти преимущества не важнее 20 000 рублей?» Или: «Неужели действительно стоит отказываться от этих важных преимуществ ради экономии 20 000 рублей?»

Преимущества продукта, от которых придется отказаться в случае снижения цены	Недостатки продукта, которые появляются в случае исключения преимущественных характеристик
Модульная конструкция	Меньше надежность
Графический пульт управления	Больше затрат времени на доступ; и т. д.
.....
.....
.....
Стоимость с преимуществами: 190000	Стоимость без преимуществ: 170000 рублей

Особенно эффективно действие аргументов, указывающих на недостатки, когда вы хотите продать комплект продуктов или пакет услуг.

10. Согласительный способ

Воздерживаясь от скидок за наличный платеж, предлагайте иные бесплатные услуги, например: инструктаж, обучение сотрудников, справочные пособия, учебные дискеты, использование «горячей линии» и пр.

Настаивайте на назначенной вами почасовой ставке и фиксированной дневной плате! Учтите, что если вы хоть раз уступите и снизите почасовую или дневную ставку, то впоследствии вам удастся ее увеличить только с огромным трудом, с конфликтами и неся определенные жертвы.

11. Уступка за уступку

Идите на уступки только в том случае, если объем заказа большой и если за этим заказом поступят другие, не меньшие. Партнерство требует компромиссов, которые оправданы для обеих сторон. Соглашайтесь на уступки только в ответ на встречную услугу! Не разбрасывайтесь прибылью, это все равно что раздаривать свое жалование направо и налево.

12. Способ продажи отличий

Не продавайте цены! Продавайте те качества, продукты, достижения, сильные стороны, которые отличают вашу фирму от других, например:

- интенсивность установочных и монтажных работ;
- богатый опыт;
- отзывы и рекомендации довольных сотрудничеством с вами партнеров;
- высококачественные консультации;
- систематическое обслуживание;
- близость к клиенту с точки зрения местонахождения;
- отраслевые ноу-хау и т. д.

Шаг. 2. Моделирование решения игровой ситуации в подгруппах.

Шаг. 3. Обсуждение результатов выполнения задания группе.

Задание 3. Игра «Переговоры между железнодорожными компаниями» (работа в 2 группах)

Цель: моделирование процесса переговоров.

Шаг. 1. Инструкция

Вас как консультанта по экономическим вопросам пригласила администрация компании (А и В). Помогите найти такое решение, которое было бы максимально выгодно для этой компании, но также устроило бы и другую компанию, и проведите переговоры.

Основа переговоров (проблема)

Между двумя железнодорожными компаниями (А и В) возникла конфликтная ситуация. Эти компании занимаются перевозкой срочных грузов. Каждая из них владеет

двумя индивидуальными железнодорожными ветками и одной общей. Общий путь намного короче, чем индивидуальные пути.

Проблема возникла из-за использования общей короткой ветки. Она считается открытой только тогда, когда открыты две стрелки А и В: одна открывается компанией А, другая – компанией В.

По короткому пути в сутки может пройти только один состав. Он может принадлежать либо компании А, либо компании В. Каждая компания в день может сформировать и отправить только один состав.

Компании А и В не находятся друг с другом в прямой конкуренции, они отличаются численностью рабочих, количеством грузовых составов, уровнем механизации, прибыльностью. Целью каждой компании является получение максимальной прибыли за тонну груза в месяц.

Таблица

Параметры компаний, необходимые для расчетов

№ п/п	Параметры	Компания	
		А	В
1	Количество вагонов	30	20
2	Грузоподъемность одного вагона в тоннах	50	50
3	Прибыль от перевозки по короткому пути (в долларах США за тонну)	12	6
4	Прибыль от перевозки по длинному пути (в долларах США за тонну)	2	2

Шаг. 2. Нахождение решения ситуации (в подгруппах).

Шаг. 3. Моделирование игровой ситуации (процесса переговоров) в подгруппах.

Шаг. 4. Обсуждение результатов выполнения задания группе.

САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА ОБУЧАЮЩИХСЯ

Задания самостоятельной работы выполняются вне аудитории без участия преподавателя.

В ходе подготовки схематично фиксируйте основные положения и тезисы ответа на поставленные в задании вопросы. Вопросы, вызвавшие затруднения при самостоятельной работе, запишите и задайте их преподавателю.

Самостоятельная работа обучающихся 1 «Теория лжи. Верификация как наука об обмане»

Задание 1. Самостоятельно рассмотрите и тезисно законспектируйте тему «Теория лжи. Верификация как наука об обмане».

Задание 2. Подготовка презентации по теме на выбор:

1. Понятие лжи, его отличие от сходных понятий («обман», «неправда», «недоверие», «неистинность»).

2. Психология манипуляции. Манипулятивные технологии.
3. Связь феномена лжи с другими психологическими феноменами (чувства, эмоции, состояния, личность, воображение).
4. Поведенческие признаки обмана (мимика, голос, речь, пантомимика, вегетативная нервная система).
5. Приемы искажения сообщаемой информации (умолчание, сокрытие, исключение, дополнение).
6. Методы, способы, приемы и техники психологической диагностики лжи, манипуляций и скрываемых обстоятельств.

Рекомендации по подготовке презентации

Компьютерную презентацию, удобнее всего подготовить в программе MS Power Point.

Презентация как документ представляет собой последовательность сменяющих друг друга слайдов - то есть электронных страничек, занимающих весь экран монитора (без присутствия панелей программы).

Количество слайдов адекватно содержанию и продолжительности выступления (например, для 5-минутного выступления рекомендуется использовать не более 10 слайдов).

На первом слайде обязательно представляется тема выступления и сведения об авторах. Следующие слайды можно подготовить, используя две различные стратегии их подготовки:

1 стратегия: на слайды выносятся опорный конспект выступления и ключевые слова с тем, чтобы пользоваться ими как планом для выступления. В этом случае к слайдам предъявляются следующие требования:

- объем текста на слайде – не больше 7 строк;
- маркированный/нумерованный список содержит не более 7 элементов;
- отсутствуют знаки пунктуации в конце строк в маркированных и нумерованных списках;
- значимая информация выделяется с помощью цвета, кегля, эффектов анимации.

Особо внимательно необходимо проверить текст на отсутствие ошибок и опечаток. Основная ошибка при выборе данной стратегии состоит в том, что выступающие заменяют свою речь чтением текста со слайдов.

2 стратегия: на слайды помещается фактический материал (таблицы, графики, фотографии и пр.), который является уместным и достаточным средством наглядности, помогает в раскрытии стержневой идеи выступления. В этом случае к слайдам предъявляются следующие требования:

- выбранные средства визуализации информации (таблицы, схемы, графики и т. д.) соответствуют содержанию;
- использованы иллюстрации хорошего качества (высокого разрешения), с четким изображением (как правило, никто из присутствующих не заинтересован вчитываться в текст на ваших слайдах и всматриваться в мелкие иллюстрации).

Максимальное количество графической информации на одном слайде – 2 рисунка (фотографии, схемы и т.д.) с текстовыми комментариями (не более 2 строк к каждому). Наиболее важная информация должна располагаться в центре экрана.

Основная ошибка при выборе данной стратегии – «соревнование» со своим иллюстративным материалом (аудитории не предоставляется достаточно времени, чтобы воспринять материал на слайдах). Обычный слайд, без эффектов анимации должен демонстрироваться на экране не менее 10 - 15 секунд. За меньшее время присутствующие не успеют осознать содержание слайда. Если какая-то картинка появилась на 5 секунд, а

потом тут же сменилась другой, то аудитория будет считать, что докладчик ее подгоняет. Обратного (позитивного) эффекта можно достигнуть, если докладчик пролистывает множество слайдов со сложными таблицами и диаграммами, говоря при этом «Вот тут приведен разного рода вспомогательный материал, но я его хочу пропустить, чтобы не перегружать выступление подробностями». Правда, такой прием делать в начале и в конце презентации – рискованно, оптимальный вариант – в середине выступления.

Если на слайде приводится сложная диаграмма, ее необходимо предварить вводными словами (например, «На этой диаграмме приводится то-то и то-то, зеленым отмечены показатели А, синим – показатели Б»), с тем, чтобы дать время аудитории на ее рассмотрение, а только затем приступить к ее обсуждению. Каждый слайд, в среднем должен находиться на экране не меньше 40 – 60 секунд (без учета времени на случайно возникшее обсуждение). В связи с этим лучше настроить презентацию не на автоматический показ, а на смену слайдов самим докладчиком.

Особо тщательно необходимо отнестись к оформлению презентации. Для всех слайдов презентации по возможности необходимо использовать один и тот же шаблон оформления, кегль – для заголовков - не меньше 24 пунктов, для информации - для информации не менее 18. В презентациях не принято ставить переносы в словах.

Подумайте, не отвлекаете ли вы слушателей своей же презентацией? Яркие краски, сложные цветные построения, излишняя анимация, выпрыгивающий текст или иллюстрация — не самое лучшее дополнение к научному докладу. Также нежелательны звуковые эффекты в ходе демонстрации презентации. Наилучшими являются контрастные цвета фона и текста (белый фон – черный текст; темно-синий фон – светло-желтый текст и т. д.). Лучше не смешивать разные типы шрифтов в одной презентации. Рекомендуется не злоупотреблять прописными буквами (они читаются хуже).

Неконтрастные слайды будут смотреться тусклыми и невыразительными, особенно в светлых аудиториях. Для лучшей ориентации в презентации по ходу выступления лучше пронумеровать слайды. Желательно, чтобы на слайдах оставались поля, не менее 1 см с каждой стороны. Вспомогательная информация (управляющие кнопки) не должны преобладать над основной информацией (текстом, иллюстрациями). Использовать встроенные эффекты анимации можно только, когда без этого не обойтись (например, последовательное появление элементов диаграммы). Для акцентирования внимания на какой-то конкретной информации слайда можно воспользоваться лазерной указкой.

Диаграммы готовятся с использованием мастера диаграмм табличного процессора MSExcel. Для ввода числовых данных используется числовой формат с разделителем групп разрядов. Если данные (подписи данных) являются дробными числами, то число отображаемых десятичных знаков должно быть одинаково для всей группы этих данных (всего ряда подписей данных). Данные и подписи не должны накладываться друг на друга и сливаться с графическими элементами диаграммы. Структурные диаграммы готовятся при помощи стандартных средств рисования пакета MSOffice. Если при форматировании слайда есть необходимость пропорционально уменьшить размер диаграммы, то размер шрифтов реквизитов должен быть увеличен с таким расчетом, чтобы реальное отображение объектов диаграммы соответствовало значениям, указанным в таблице. В таблицах не должно быть более 4 строк и 4 столбцов — в противном случае данные в таблице будет просто невозможно увидеть. Ячейки с названиями строк и столбцов и наиболее значимые данные рекомендуется выделять цветом.

Табличная информация вставляется в материалы как таблица текстового процессора MSWord или табличного процессора MSExcel. При вставке таблицы как объекта и пропорциональном изменении ее размера реальный отображаемый размер шрифта должен быть не менее 18 pt. Таблицы и диаграммы размещаются на светлом или белом фоне.

Если Вы предпочитаете воспользоваться помощью оператора (что тоже возможно), а не листать слайды самостоятельно, очень полезно предусмотреть ссылки на слайды в тексте доклада ("Следующий слайд, пожалуйста...").

Заключительный слайд презентации, содержащий текст «Спасибо за внимание» или «Конец», вряд ли приемлем для презентации, сопровождающей публичное выступление, поскольку завершение показа слайдов еще не является завершением выступления. Кроме того, такие слайды, так же как и слайд «Вопросы?», дублируют устное сообщение. Оптимальным вариантом представляется повторение первого слайда в конце презентации, поскольку это дает возможность еще раз напомнить слушателям тему выступления и имя докладчика и либо перейти к вопросам, либо завершить выступление.

Для показа файл презентации необходимо сохранить в формате «Демонстрация PowerPoint» (Файл — Сохранить как — Тип файла — Демонстрация PowerPoint). В этом случае презентация автоматически открывается в режиме полноэкранного показа (slideshow) и слушатели избавлены как от вида рабочего окна программы PowerPoint, так и от потерь времени в начале показа презентации.

После подготовки презентации полезно проконтролировать себя вопросами:

- удалось ли достичь конечной цели презентации (что удалось определить, объяснить, предложить или продемонстрировать с помощью нее?);
- к каким особенностям объекта презентации удалось привлечь внимание аудитории;
- не отвлекает ли созданная презентация от устного выступления;

Самостоятельная работа обучающихся 2

«Невербальное общение – как основная форма взаимодействия между людьми»

Задание 1

Самостоятельно рассмотрите тему «Невербальное общение как основная форма взаимодействия между людьми».

Письменно ответьте на вопросы:

1. Какие функции выполняют невербальные сообщения при взаимодействии с вербальными?
2. Перечислите известные Вам способы кодирования невербальной информации.
3. Прочитайте отрывки из литературы и проанализируйте их с позиции построения невербального общения.
 - а) Прочитайте отрывок из воспоминаний Андрея Белого о встречах с Валерием Брюсовым и ответьте на вопрос, какое качество определяло коммуникативную успешность Брюсова?

«Отворялась дверь, и протягивалась его голова в широкополой шляпе, с лицом, дышащим и здоровьем и силой, с заостренной, черной бородкой, глаза прыгали, как мячики, со стены – на тебя, с тебя – на письменный стол, быстро учитывали обстановку: и выражение лица, и листы бумаги, и поворот кресла, и новую книгу на маленьком столике, и количество окурков, и клубы дыма; он делал вывод: ага, - курил, был мрачен, писал рецензию для «Весов», читал Бальмонта; и все это учтя, вводил в первом же слове беседы тональность, соответствующую твоему настроению; эта приметчивость придавала незначащим его репликам пленительную отзывчивость под формой сухости...»

- б) Прочитайте отрывок из «Повести без названия, сюжета и конца» В. Липатова и охарактеризуйте тип соотношения неречевого и речевого сообщений героя.

«Сергей Вадимович внезапно прекратил движение по комнате, остановившись в противоположном от Булгакова углу, драматически скрестил руки на груди. – Чем еще могу быть полезным высокому гостю?»

в) Прочитайте отрывок из произведения (И.Тургенев. Рудин.) и ответьте на вопросы:

Можно ли указать на специфичность используемых невербальных знаков? В чем именно выражается эта специфичность?

Приведите другие примеры невербального поведения, иллюстрирующие изменения в отношениях.

«Вошел Рудин. Волынцев холодно поклонился ему, стоя посреди комнаты, не протянул ему руки. – Вы меня не ждали, признайтесь, - начал Рудин и поставил шляпу на окно. Губы его слегка подергивало. Ему было неловко, но он старался скрыть свое замешательство».

г) Прочитайте отрывок из М. Горького «В людях») и ответьте на вопросы:

Какие функции выполняют элементы невербального поведения героини?

Характерен ли жест «упереть руки в бока» для представителей обоих полов?

«Схватив за волосы, она ткнула меня лицом в стол так, что я разбил себе нос и губы, а она, подпрыгивая, изорвала чертеж, сошвырнула со стола инструменты и, уперев руки в бока, победоносно закричала: - На, черти! Нет, это не сойдет!»

д) Прочитайте отрывок из произведения Л.Соболева «Капитальный ремонт» и ответьте, какие подструктуры невербального поведения штабс-капитана несут основную смысловую нагрузку, почему из двух возможных вариантов экспрессивного репертуара штабс-капитан выбирает второй?

«Единственное, чем может штабс-капитан уязвить гардемарина – это, не меняя позы и не подавая руки, сказать небрежно: «До свидания, юнкер». Но штабс-капитан поднялся с дивана, протянул руку и смущенно сказал: - Честь имею кланяться...».

Задание 3. «Читаем характер по лицу»

Цель: научиться улавливать изменения на лице собеседника.

Инструкция: посмотрите внимательно на лица людей, представленные на коллаже (рис. 1-7).

Что вы можете сказать о них? Люди, изображенные на фотографиях, принадлежат к разным типам, испытывают разные чувства, думают о разном. Попробуйте охарактеризовать их. Здесь требуется характеристика не каких-то отдельных частей лица, а характеристика личности в целом. К каждому человеку подберите не менее семи эпитетов, раскрывающих его характер и состояние. Например: Этот человек (какой?):

- 1) спокойный;
- 2) уживчивый;
- 3) слабый;
- 4) бесхитростный;
- 5) дружелюбный;
- 6) простой;
- 7) покладистый.

Прежде, чем сделать заключение, внимательно изучите лица.



По итогам выполнения упражнения подготовьте отчет. В отчете вы должны сделать выводы по результатам выполнения задания.

Самостоятельная работа обучающихся 3 «Деловое общение. Навыки делового общения»

Цель: определение основных особенностей делового общения, знакомство с психологическими приемами влияния на собеседника.

Задание 1

Самостоятельно изучите следующие формы делового общения:

- деловая беседа;
- прием подчиненных;
- деловые переговоры;
- деловые совещания и собрания;
- публичные выступления.

Задание 2

Выявите и опишите особенности делового общения.

Задание 3

Проанализируйте принципы делового общения, представленные в работе Джен Ягер «Деловой этикет: как выжить и преуспеть в мире бизнеса», и дополните их 2-3 пунктами, исходя из личного опыта.

Принципы делового общения

1. Пунктуальность (делайте все вовремя). Только поведение человека, делающего все вовремя, является нормативным.
2. Конфиденциальность (не болтайте лишнего).
3. Любезность, доброжелательность и приветливость.
4. Внимание к окружающим (думайте о других, а не только о себе). Уважайте мнение других, старайтесь понять, почему у них сложилась та или иная точка зрения. Всегда прислушивайтесь к критике и советам коллег, начальства и подчиненных. Когда кто-то ставит под сомнение качество вашей работы, покажите, что цените соображения и опыт других людей. Уверенность в себе не должна мешать вам быть скромным.

5. Внешний облик (одевайтесь как положено). Главный подход — вписаться в ваше окружение по службе, а внутри этого окружения — в контингент работников вашего уровня. Необходимо выглядеть самым лучшим образом, то есть одеваться со вкусом, выбирая цветовую гамму к лицу. Важное значение имеют тщательно подобранные аксессуары.

6. Грамотность (говорите и пишете хорошим языком). Нельзя употреблять бранных слов.

Задание 4.

Ознакомьтесь с сущностью психологических и тактических приемов влияния на собеседника, которые можно применить в ходе деловых переговоров и определите содержание каждого приема. Заполните таблицу «Приемы влияния на собеседника».

Приемы влияния на собеседника

Приемы влияния на собеседника	Содержание приема
Психологические приемы	
Убеждение	
Внушение	
Принуждение	
Тактические приемы	
«Уход», «Уклонение от борьбы»	
«Затягивание», «Выжидание», «Салями»	
«Пакетирование»	
«Завышение требования»	
«Расстановка ложных акцентов собственной позиции»	
«Выдвижение требований в последнюю минуту»	

Задание 5

Изучите вопрос использования критики в деловой коммуникации и опишите технику нейтрализации замечаний.

Задание 6

Определите функции комплимента в деловом взаимодействии и опишите правила использования комплиментов в деловом общении.

Самостоятельная работа обучающихся 4 «Конфликтология. Способы разрешения конфликтов»

Цель: осознание особенностей конфликтного общения и способов его коррекции., формирование умения находить разумные решения в конфликтных ситуациях, используя различные виды и средства общения.

Задание: подготовка рефератов по теме (на выбор):

1. Понимание конфликта. Причины его возникновения. Основные стратегии поведения человека в конфликте.
2. Этапы разрешения конфликта (удовлетворение по существу, психологическое удовлетворение, процедурное удовлетворение).
3. Способы разрешения конфликта: приемы «психологического айкидо»; Я-высказывание как метод социально приемлемого способа выражения чувств в конфликте.

4. Коррекция конфликтного общения.

Рекомендации по подготовке реферата:

Реферат, как правило, должен содержать следующие структурные элементы:

1. Титульный лист (1 стр.);
2. Содержание (1 стр.);
3. Введение (1-2 стр.);
4. Основная часть (15-20 стр.);
5. Заключение (1-2 стр.);
6. Список использованных источников (1-2 стр.);
7. Приложения (при необходимости).

Введение - это вступительная часть реферата, предваряющая текст.

Во введении дается общая характеристика реферата:

- обосновывается актуальность выбранной темы;
- определяется цель работы и задачи, подлежащие решению для её достижения;
- описываются объект и предмет исследования, информационная база исследования;
- кратко характеризуется структура реферата по главам.

Основная часть должна содержать материал, необходимый для достижения поставленной цели и задач, решаемых в процессе выполнения реферата. Она включает 2-3 главы, каждая из которых, в свою очередь, делится на 2-3 параграфа. Содержание основной части должно точно соответствовать теме проекта и полностью её раскрывать. Главы и параграфы реферата должны раскрывать описание решения поставленных во введении задач.

Главы основной части реферата могут носить теоретический, методологический и аналитический характер.

Обязательным для реферата является логическая связь между главами и последовательное развитие основной темы на протяжении всей работы, самостоятельное изложение материала, аргументированность выводов. Также обязательным является наличие в основной части реферата ссылок на использованные источники.

Изложение необходимо вести от третьего лица («Автор полагает...») либо использовать безличные конструкции и неопределенно-личные предложения («На втором этапе исследуются следующие подходы...», «Проведенное исследование позволило доказать...» и т.п.).

В заключении логически последовательно излагаются выводы, к которым пришел студент в результате выполнения реферата. Заключение должно кратко характеризовать решение всех поставленных во введении задач и достижение цели реферата.

Список использованных источников является составной частью работы и отражает степень изученности рассматриваемой проблемы. Количество источников в списке определяется студентом самостоятельно, для реферата их рекомендуемое количество от 10 до 20. При этом в списке обязательно должны присутствовать источники, изданные в последние 3 года, а также ныне действующие нормативно-правовые акты, регулирующие отношения, рассматриваемые в реферате.

В приложения следует относить вспомогательный материал, который при включении в основную часть работы загромождает текст (таблицы вспомогательных данных, инструкции, методики, формы документов и т.п.).

Промежуточная аттестация

Предметом оценки являются умения и знания.

Оценка освоения дисциплины предусматривает использование дифференцированного зачёта в форме устного зачета.

Формой итоговой аттестации по дисциплине является дифференцированный зачет. Зачет проводится в устной форме. Необходимо правильно ответить на 2 вопроса в билете.

Для подготовки к зачету студентам заранее выдаются вопросы. Вопросы к зачету предусматривают одновременную проверку усвоенных знаний и усвоенных умений по всем темам программы. Итогом является оценка знаний и умений студента по пятибалльной шкале. Время проведения зачета - 2 часа (90 минут)

Критерии оценки итоговой аттестации по дисциплине

Оценка «5» ставится, если студент:

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

2. Умеет составить полный и правильный ответ на основе изученного материала; выделять главные положения, самостоятельно подтверждать ответ конкретными примерами, фактами; самостоятельно и аргументировано делать анализ, обобщать, выводы. Устанавливает межпредметные (на основе ранее приобретенных знаний) и внутрипредметные связи, творчески применяет полученные знания в незнакомой ситуации. Последовательно, четко, связно, обоснованно и безошибочно излагает учебный материал: дает ответ в логической последовательности с использованием принятой терминологии; делает собственные выводы; формирует точное определение и истолкование основных понятий; при ответе не повторяет дословно текст учебника; излагает материал литературным языком; правильно и обстоятельно отвечает на дополнительные вопросы учителя. Самостоятельно и рационально использует наглядные пособия, справочные материалы, учебник, дополнительную литературу, первоисточники.

3. Самостоятельно, уверенно и безошибочно применяет полученные знания в решении проблем на творческом уровне; допускает не более одного недочета, который легко исправляет по требованию учителя.

Оценка «4» ставится, если студент:

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

2. Умеет самостоятельно выделять главные положения в изученном материале; на основании фактов и примеров обобщать, делать выводы, устанавливать внутрипредметные связи. Применяет полученные знания на практике в видоизмененной ситуации, соблюдает основные правила культуры устной и письменной речи, использует научные термины.

3. Не обладает достаточным навыком работы со справочной литературой, учебником, первоисточниками (правильно ориентируется, но работает медленно). Допускает негрубые нарушения правил оформления письменных работ.

Оценка «3» ставится, если студент:

1. Усвоил основное содержание учебного материала, имеет пробелы в усвоении материала, не препятствующие дальнейшему усвоению программного материала; материал излагает несистематизированно, фрагментарно, не всегда последовательно.

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

3. Допустил ошибки и неточности в использовании научной терминологии, определения понятий дал недостаточно четкие; не использовал в качестве доказательства выводы и обобщения из наблюдений, фактов или допустил ошибки при их изложении.

4. Испытывает затруднения в применении знаний, при объяснении конкретных явлений на основе теорий, или в подтверждении конкретных примеров практического применения теорий.

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

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

Оценка «2» ставится, если студент:

1. Не усвоил и не раскрыл основное содержание материала; не делает выводов и обобщений.

2. Не знает и не понимает значительную или основную часть программного материала в пределах поставленных вопросов или имеет слабо сформированные и неполные знания и не умеет применять их к решению конкретных вопросов.

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

4. Не может ответить ни на один их поставленных вопросов.

5. Полностью не усвоил материал.

Вопросы к зачету

1. Психология общения как наука. Понятие и сущность общения.
2. Общение как основа человеческого бытия и средство передачи накопленного опыта.
3. Роль общения в повседневной жизни и в профессиональной деятельности.
4. Классификация общения. Виды общения.
5. Функции общения: коммуникативная, познавательная, информационная, психологическая, креативная.
6. Структура общения как взаимосвязь перцептивной, коммуникативной и интерактивной сторон.
7. Коммуникативные барьеры (барьеры взаимодействия, восприятия и понимания, логический, семантический, фонетический, стилистический барьеры) и способы их преодоления.
8. Средства общения. Речь и язык в общении. Диалогические и монологические коммуникации.
9. Вербальные средства общения.
10. Невербальное общение – как основная форма взаимодействия между людьми.
11. Основные группы невербальных средств общения: кинесика, просодика, такесика и проксемика. Классификация жестов.
12. Правила и техники эффективного слушания.
13. Методы развития коммуникативных способностей.

14. Роль невербальных средств общения в построении эффективной коммуникации.
15. Взаимодействие вербальных и невербальных сигналов в человеческой коммуникации.
16. Верификация как наука об обмане.
17. Структура, виды и динамика партнерских отношений.
18. Правила корпоративного поведения в команде.
19. Этические принципы делового общения. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Средства делового общения.
20. Деловое общение как процесс развития деловых контактов между людьми. Имидж как средство делового общения.
21. Деловая беседа. Деловые переговоры. Формы делового общения.
22. Фазы протекания деловой беседы. Анализ деловой беседы. Общая модель.
23. Требования деловой этики к проведению деловых переговоров.
24. Структура переговоров и основные требования к руководителю в ходе их проведения. Основные этапы подготовки к деловым переговорам.
25. Культура делового спора. Дискуссия. Полемика. Общая модель деловых переговоров.
26. Искусство публичного выступления.
27. Конфликты. Пути преодоления конфликтных ситуаций.
28. Психология конфликта и его функции. Виды конфликтов.
29. Конструктивный и деструктивный конфликт.
30. Причины возникновения конфликтных ситуаций. Схема развития и управления конфликтом.