

# МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования «Горно-Алтайский государственный университет»  
(ФГБОУ ВО ГАГУ, ГАГУ, Горно-Алтайский государственный университет)

## Психология общения рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	<b>цикловая комиссия ветеринарии и кинологии</b>		
Учебный план	36.02.01_2022_V13.plx Ветеринария Профиль получаемого профессионального образования при реализации программы среднего общего образования: естественнонаучный		
Квалификация	<b>ветеринарный фельдшер</b>		
Форма обучения	<b>очная</b>		
Общая трудоемкость	<b>0 ЗЕТ</b>		
Часов по учебному плану	52	Виды контроля в семестрах:	
в том числе:		зачеты 8	
аудиторные занятия	44		
самостоятельная работа	8		

### Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	8 (4.2)		Итого	
	10 3/6			
Неделя				
Вид занятий	уп	рп	уп	рп
Лекции	24	24	24	24
Практические	20	20	20	20
Итого ауд.	44	44	44	44
Контактная работа	44	44	44	44
Сам. работа	8	8	8	8
Итого	52	52	52	52

Программу составил(и):

*Препод., Ездина Елена Владимировна*

Рабочая программа дисциплины

**Психология общения**

разработана в соответствии с ФГОС:

Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по специальности 36.02.01 ВЕТЕРИНАРИЯ (ветеринарный фельдшер) (приказ Минобрнауки России от 23.11.2020 г. № 657)

составлена на основании учебного плана:

Ветеринария

Профиль получаемого профессионального образования при реализации программы среднего общего образования: естественнонаучный


утвержденного учёным советом вуза от 27.04.2023 протокол № 7.

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры

**цикловая комиссия ветеринарии и кинологии**

Протокол от 08.06.2023 протокол № 13

Зав. кафедрой Коновалова Софья Валерьевна



---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2023-2024 учебном году на заседании кафедры **цикловая комиссия агрономии и технических специальностей**

Протокол от \_\_\_\_\_ 2023 г. № \_\_\_\_  
Зав. кафедрой Коновалова Софья Валерьевна

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2024-2025 учебном году на заседании кафедры **цикловая комиссия агрономии и технических специальностей**

Протокол от \_\_\_\_\_ 2024 г. № \_\_\_\_  
Зав. кафедрой Коновалова Софья Валерьевна

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2025-2026 учебном году на заседании кафедры **цикловая комиссия агрономии и технических специальностей**

Протокол от \_\_\_\_\_ 2025 г. № \_\_\_\_  
Зав. кафедрой Коновалова Софья Валерьевна

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2026-2027 учебном году на заседании кафедры **цикловая комиссия агрономии и технических специальностей**

Протокол от \_\_\_\_\_ 2026 г. № \_\_\_\_  
Зав. кафедрой Коновалова Софья Валерьевна

**1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

1.1	<i>Цели:</i> формирование у студентов коммуникативной компетентности: коммуникативные способности, коммуникативные умения и навыки; систему коммуникативных знаний теории психологии общения.
1.2	<i>Задачи:</i> - развитие умений и навыков организации делового общения (деловой беседы, публичных выступлений, переговоров, работы с деловыми документами), поведения в конфликтных и стрессовых ситуациях; - дать студенту, будущему специалисту глубокие и систематизированные знания о психологии делового общения, этике делового общения, основы делового этикета

**2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП**

Цикл (раздел) ООП:	
<b>2.1</b>	<b>Требования к предварительной подготовке обучающегося:</b>
2.1.1	Основы предпринимательской деятельности
2.1.2	Литература
2.1.3	Русский язык
2.1.4	Обществознание
2.1.5	Биология
<b>2.2</b>	<b>Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:</b>
2.2.1	ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА (ПМ.01, ПМ.02)
2.2.2	Этика ветеринарного специалиста
2.2.3	Практика по профилю специальности
2.2.4	Проведение итоговой государственной аттестации (защита выпускной квалификационной работы)

**3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

<b>ОК 1.:Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам</b>	
<b>Знать:</b>	
-область профессиональной деятельности -объекты профессиональной деятельности	
<b>ОК 1.:Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам</b>	
<b>Уметь:</b>	
-решать типовые задачи профессиональной деятельности на основе знаний законов математических и естественных наук с применением информационно-коммуникационных технологий	
<b>ОК 1.:Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам</b>	
<b>Владеть:</b>	

<b>ОК 2.:Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности</b>	
<b>Знать:</b>	
-методы и способы выполнения профессиональных задач	
<b>ОК 2.:Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности</b>	
<b>Уметь:</b>	
-выбирать методы и способы для выполнения профессиональных задач -оценивать эффективность и качество выполнения профессиональных задач	
<b>ОК 2.:Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности</b>	
<b>Владеть:</b>	

<b>ОК 3.:Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях</b>	
---	--

<b>Знать:</b>
- задачи профессионального и личного развития - понятия самообразования и саморазвития - цели, задачи и систему повышения квалификации
<b>ОК 3.:Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях</b>
<b>Уметь:</b>
- определять задачи профессионального и личного развития, - заниматься самообразованием, - осознанно планировать повышение квалификации
<b>ОК 3.:Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях</b>
<b>Владеть:</b>

<b>ОК 4.:Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде</b>
<b>Знать:</b>
- основные понятия и признаки коллектива и команды - деловое общение - процессы межличностного взаимодействия в коллективе и команде - этапы командной работы
<b>ОК 4.:Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде</b>
<b>Уметь:</b>
- работать в коллективе и команде - эффективно общаться с коллегами, руководством, клиентами
<b>ОК 4.:Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде</b>
<b>Владеть:</b>

<b>ЛР 9:Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях</b>
<b>Знать:</b>
<b>ЛР 9:Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях</b>
<b>Уметь:</b>
<b>ЛР 9:Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях</b>
<b>Владеть:</b>

<b>ЛР 8:Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства</b>
<b>Знать:</b>
<b>ЛР 8:Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства</b>
<b>Уметь:</b>

**ЛР 8:Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства**

**Владеть:**

**ЛР 7:Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности**

**Знать:**

**ЛР 7:Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности**

**Уметь:**

**ЛР 7:Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности**

**Владеть:**

#### 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте ракт.	Примечание
	<b>Раздел 1. Психология общения</b>						
1.1	Тема 1. Общение - основа человеческого бытия /Лек/	8	4	ОК 1. ОК 2.	Л1.1Л2.1	0	
1.2	Тема 2. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона) /Лек/	8	2	ОК 3. ОК 4.	Л1.1Л2.1	0	
1.3	Тема 3. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона) /Лек/	8	2	ОК 3. ОК 4. ЛР 7 ЛР 8	Л1.1Л2.1	0	Международный день мира
1.4	Тема 4. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона) /Лек/	8	2	ОК 1. ОК 3.	Л1.1Л2.1	0	
1.5	Тема 5. Формы делового общения и их характеристики. 1. Деловая беседа. Правила ведения беседы. Формы постановки вопросов. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений 2. Корректное ведения диспута, публичного выступления. Аргументация /Лек/	8	4	ОК 1. ОК 2.	Л1.1Л2.1	0	
1.6	Решение ситуационных задач /Пр/	8	2	ОК 2. ОК 4.	Л1.1Л2.1	0	
1.7	Ролевая игра «Диспут» /Пр/	8	4	ОК 2. ОК 4.	Л1.1Л2.1	0	
1.8	Работа с основными социально-психологическими понятиями по теме /Ср/	8	4	ОК 2. ОК 3.	Л1.1Л2.1	0	
	<b>Раздел 2. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения</b>						
2.1	Тема 1. Конфликт, его сущность и основные характеристики /Лек/	8	4	ОК 1.	Л1.1Л2.1	0	
2.2	Практическое занятие «Самодиагностика на тему «Твоя конфликтность». Анализ своего поведения на основе диагностики» /Пр/	8	2	ОК 2. ОК 3. ЛР 7 ЛР 9	Л1.1Л2.1	0	Всемирный день психического здоровья

2.3	Практическое занятие «Анализ производственных конфликтов и составления алгоритма выхода из конфликтной ситуации» /Пр/	8	2	ОК 2. ОК 3.	Л1.1Л2.1	0	
2.4	Тема 2. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция /Лек/	8	2	ОК 1.	Л1.1Л2.1	0	
2.5	Практическое занятие «Составление правил поведения для выхода из конфликтов при изучении конкретных ситуаций» /Пр/	8	4	ОК 3. ОК 4.	Л1.1Л2.1	0	
2.6	Подготовка сообщений по теме "Классификации конфликтов" /Ср/	8	2	ОК 2. ОК 3.	Л1.1Л2.1	0	
	<b>Раздел 3. Этические формы общения</b>						
3.1	Тема 1. Общие сведения об этической культуре /Лек/	8	4	ОК 1.	Л1.1Л2.1	0	
3.2	Практическое занятие «Разработка этических норм своей профессиональной деятельности» /Пр/	8	4	ОК 2. ОК 3. ОК 4.	Л1.1Л2.1	0	
3.3	Практическое занятие «Формулировка принципов делового этикета, их значение в профессиональной сфере» /Пр/	8	2	ОК 3. ОК 4.	Л1.1Л2.1	0	
3.4	Работа с основными социально-психологическими понятиями по теме /Ср/	8	2	ОК 2. ОК 3.	Л1.1Л2.1	0	

## 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### 5.1. Пояснительная записка

Перечень оценочных средств

№ п/п Наименование оценочного средства Краткая характеристика

оценочного средства Представление оценочного средства в фонде

1 Самодиагностика через психологические тесты

Проба, испытание, кратковременное, стандартизированное задание, позволяющее измерить уровень развития определенного психологического качества личности по определенным параметрам Тест на выявление уровня владения невербальными компонентами в процессе делового общения

Тест «Твоя конфликтность»

Тест «Анализ своего поведения»

2 Решение ситуационных задач Задачи, позволяющие студенту осваивать интеллектуальные операции

последовательно в процессе работы с информацией: ознакомление — понимание — применение — анализ — синтез — оценка Ситуационные задачи

3 Ролевая игра «Диспут» Форма проблемно-ценностного общения, способствующая развитию социальной компетентности обучающихся, формирующей диалектическое мышление Тема диспута

4 Составления алгоритма Инструкция о том, в какой последовательности нужно выполнить действия при переработке исходного материала в требуемый результат, совершить последовательность действий, направленных на достижение конкретного результата Примеры производственных конфликтов

5 Составление правил поведения Свод правил и норм общественного поведения, регулирующих межличностные отношения людей Примеры ситуаций

6 Разработка этических норм Самостоятельная разработка социальных правил поведения человека, выражающие представление общества о добре и зле, справедливости и несправедливости. Алгоритм разработки этических норм

7 Формулировка принципов делового этикета Словесное выражение внутренних убеждений человека, определяющее его отношение к действительности, нормы поведения и деятельности Формулировка принципов делового этикета

8 Тест Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося Фонд тестовых заданий

### 5.2. Оценочные средства для текущего контроля

Самодиагностика через психологические тесты

по дисциплине «Психология общения»

Раздел 1 Психология общения

## Раздел 2 Конфликты и способы их предупреждения и разрешения

### Тест на выявление уровня владения невербальными компонентами в процессе делового общения

Инструкция: Ответьте на приведенные утверждения «да» или «нет».

1. Собеседники часто обращают мое внимание на то, что я говорю слишком громко или слишком тихо.
2. Во время разговора я порой не знаю, куда деть руки.
3. Я чувствую неловкость в первые минуты знакомства.
4. Почти всегда предстоящее общение с незнакомым человеком вызывает у меня тревогу.
5. Я часто бываю скован в движениях.
6. В течение 10-минутной беседы я не могу обойтись без того, чтобы к чему-либо не прислониться или на что-либо не облокотиться.
7. Я обычно не обращаю внимания на мимику и движения партнера, сосредотачиваясь на его речи.
8. Я стараюсь ограничить круг своего делового общения несколькими хорошо знакомыми мне людьми.
9. При разговоре я часто верчу что-либо в руках.
10. Мне трудно скрыть внезапно возникшие эмоции.
11. Во время деловых бесед я стараюсь полностью исключить мимику и жестикуляцию.

### Обработка результатов

Чем меньше утвердительных ответов (ответов «да»), тем лучше человек владеет невербальными средствами общения. Если даны 11 отрицательных ответов («нет»), это не означает, что можно пренебречь невербальными методами. Внимательно наблюдая за собой и собеседниками, можно обнаружить много интересных, информативных моментов, которые ранее ни о чем не говорили и которые теперь способны значительно облегчить вашу профессиональную деятельность.

### Тест «Твоя конфликтность»

Отметьте один из ответов на каждый вопрос теста «Твоя конфликтность». Сделайте письменный вывод о результате.

1. В общественном транспорте начался спор на повышенных тонах. Твоя реакция:
  - а) не принимаю участия,
  - б) кратко высказываюсь в защиту стороны, которую считаю правой,
  - в) активно вмешиваюсь, «вызывая огонь на себя».
2. Выступаешь ли ты на собраниях с критикой руководства?
  - а) Нет,
  - б) только если имею для этого веские основания,
  - в) критикую по любому поводу не только начальство, но и тех, кто его защищает.
3. Часто ли ты споришь с друзьями?
  - а) Только если они необидчивы,
  - б) лишь по принципиальным вопросам,
  - в) споры - моя стихия.
4. Ты стоишь в очереди. Как реагируешь, если лезут без очереди?
  - а) Возмущаюсь в душе, но молчу,
  - б) делаю замечание,
  - в) прохожу вперед и начинаю наводить порядок.
5. Дома на обед подали недосоленное блюдо.
  - а) Не замечаю такой пустяк,
  - б) молча беру солонку,
  - в) не удержусь от замечания и, может быть, откажусь от еды.
6. На улице, в транспорте наступили на твою ногу.
  - а) С возмущением посмотрю на обидчика,
  - б) сухо сделаю замечание,
  - в) выскажусь, не стесняясь в выражениях.
7. Кто-то из близких купил вещь, которая тебе не твое понравилась. Твое поведение:
  - а) промолчу,
  - б) ограничусь кратким тактичным комментарием,
  - в) устрою скандал из-за пустой траты денег.
8. Не повезло в лотерее. Как ты это воспринимаешь?
  - а) Постараюсь быть равнодушным, но в душе дам себе слово никогда в ней не участвовать,
  - б) не скрою досаду, но отнесусь к происшедшему с юмором, пообещаю взять реванш, в) билет без выигрыша надолго испортит настроение.

Результаты теста: Каждое «а» - 4 очка, «б» - 2, «в» - 0 очко.



От 22 до 32 очков; Ты тактичен и миролюбив, ловко уходишь от споров и конфликтов, избегаешь критических ситуаций на работе и дома. Изречение «Платон мне друг, но истина дороже!» никогда не было твоим девизом. Может быть, поэтому тебя иногда называют приспособлением. Наберись смелости, если обстоятельства требуют, высказываться принципиально, невзирая на лица.

От 12 до 20 очков: Ты слынешь человеком конфликтным. Но на самом деле конфликтуете лишь тогда, когда нет иного выхода и другие средства исчерпаны. Ты твердо отстаиваешь свое мнение, не думая о том, как это отразится на твоём служебном положении или приятельских отношениях. При этом ты не выходишь за рамки корректности, не унижаешься до оскорблений. Это вызывает уважение к тебе.

До 10 очков; Споры и конфликты - это воздух, без которого ты не можешь жить. Любишь критиковать других, но если услышишь замечание в свой адрес, можешь «съесть живым». Твоя критика - ради критики, а не для пользы дела. Очень трудно приходится тем, кто рядом с тобой - на работе и дома. Твоя несдержанность и грубость отталкивают людей. Не потому ли у тебя нет настоящих друзей? Постарайся перебороть свой характер и научись управлять собой.

#### Тест для определения стратегий поведения в конфликте (К. Томас)

Пройдите тест. Сделайте письменный вывод о результате.

Инструкция: поставьте А или Б в соответствии с вашим выбором. Отвечайте на вопросы быстро, не задумываясь.

№ п/п Вариант А Вариант Б

1. Иногда я предоставляю другим возможность взять на себя ответственность за решение спорного вопроса Я стараюсь обратить внимание на то, с чем мы оба согласны, а не обсуждать то, в чем мы расходимся
2. Я стараюсь найти компромиссное решение Я пытаюсь уладить дело, учитывая свои интересы и интересы другого
3. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего Я стараюсь успокоить другого и сохранить наши отношения
4. Я стараюсь найти компромиссное решение Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека
5. Улаживая спорную ситуацию, я всегда стараюсь найти поддержку у другого Я стараюсь сделать все, чтобы избежать напряженности
6. Я пытаюсь избежать возникновения неприятностей для себя Я стараюсь добиться своего
7. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно Я считаю возможным уступить, чтобы добиться своего
8. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего Я первым делом стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы
9. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за возникающих время от времени разногласий Я прилагаю усилия, чтобы добиться своего
10. Я твердо стремлюсь достичь своего Я пытаюсь найти компромиссное решение
11. Первым делом я стараюсь ясно определить, в чем состоят интересы всех участников Я стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения
12. Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу
13. Я предлагаю компромиссное решение Я настаиваю, чтобы было сделано по- моему
14. Я высказываю свою точку зрения другому и спрашиваю о его взглядах Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов
15. Я стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения Я стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряженности
16. Я стремлюсь к тому, чтобы не задеть чувств другого Я пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции
17. Обычно я настойчиво стараюсь добиться своего Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности
18. Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем Я склонен к компромиссу с другим, если он также учитывает мои интересы
19. Первым делом я стараюсь ясно определить, в чем состоят интересы всех участников Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно
20. Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия Я стремлюсь к лучшему сочетанию выгод и потерь для всех
21. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы
22. Я пытаюсь найти середину между моей позицией и позицией другого человека Я отстаиваю свои желания

23. Я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого Иногда я предоставляю другим возможность взять на себя ответственность за решение спорного вопроса
24. Если позиция другого кажется ему очень важной, я постараюсь пойти навстречу его желаниям Я стараюсь убедить другого прийти к компромиссу
25. Я пытаюсь доказать другому логику и преимущества моих взглядов Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого
26. Я предлагаю среднюю позицию Я почти всегда озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого
27. Я избегаю позиции, которая может вызвать споры Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем
28. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего Улаживая ситуацию, я стараюсь найти поддержку у другого
29. Я предлагаю среднюю позицию Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий
30. Я стараюсь не задеть чувств другого Я всегда занимаю такую позицию в спорном вопросе, чтобы мы с другим могли добиться успеха

#### Обработка результатов

Подсчитайте количество ваших ответов, совпадающих с ключом. Полученные количественные оценки сравниваются между собой для выявления наиболее предпочитаемой формы социального поведения человека в ситуации конфликта, тенденций его взаимоотношений в сложных условиях.

#### Ключ

Соперничество: 3а, 6б, 8а, 9б, 10а, 13б, 14б, 16б, 17а, 22б, 25а, 28а.

Сотрудничество: 2б, 5а, 8б, 11а, 14а, 19а, 20а, 21б, 23а, 26б, 28б, 30б

Компромисс: 2а, 4а, 7б, 10б, 12б, 13а, 18б, 20б, 22а, 24б, 26а, 29а.

Избегание: 1а, 5б, 7а, 9а, 12а, 15б, 17б, 19б, 21а, 23б, 27а, 29б.

Приспособление: 1б, 3б, 4б, 6а, 11б, 15а, 16а, 18а, 24а, 25б, 27б, 30а.

#### Решение ситуационных задач

по дисциплине «Психология общения»

Раздел 1 Психология общения

#### Примеры ситуационных задач

##### Вариант 1

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

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

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

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

3. Решите задачу. Аргументируйте свой ответ.

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

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

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

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

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

4. Решите задачу. Аргументируйте свой ответ.

Ваш подчиненный, зрелый и талантливый специалист творческого типа, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует в коллективе. Вместе с тем у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно.

В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным.

Как себя вести?

5. Решите задачу. Аргументируйте свой ответ.

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

Как нужно воздействовать на своего заместителя, чтобы изменить его стиль взаимодействия с персоналом? Что вы предпримете?

Вариант 2.

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

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

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

Подчиненный обращается к начальнику: "Сергей Васильевич, я заинтересован в том, чтобы наша компания была одной из самых лучших на рынке, и думаю, Вы со мной согласитесь, что многое зависит от атмосферы внутри коллектива, от того, насколько согласованно мы все действуем и как относимся к своей работе. В последний месяц мы работаем без выходных, так как много заказов, и внутри коллектива чувствуется сильное напряжение, все работают без особого желания, участились конфликты, результативность от этого хуже. Мы просим Вас, как нашего руководителя, дать нам два выходных дня, чтобы мы восстановили свои силы и после отдыха работали в несколько раз лучше". - "Хорошо, эти выходные все будут отдыхать".

3. Решите задачу. Аргументируйте свой ответ.

Между двумя сотрудниками возник конфликт, который мешает успешно работать. Каждый из них в отдельности обращается к непосредственному начальнику с просьбой разобраться и поддержать его позицию.

Как наиболее эффективно разрешить данную ситуацию?

4. Решите задачу. Аргументируйте свой ответ.

Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером, вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал весело шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая произошла сегодня у него в доме.

В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора.

Что вы предпримете?

5. Решите задачу. Аргументируйте свой ответ.

Вы приняли на работу молодого специалиста (только что окончившего колледж), который превосходно справляется с работой. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими членами команды. Вы каждый день получаете такого рода сигналы.

Какие замечания и каким образом необходимо сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль общения в коллективе?

Вариант 3.

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

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

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

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

3. Решите задачу. Аргументируйте свой ответ.

Подчиненный игнорирует советы и указания руководителя, делает по-своему, не обращая внимания на замечания.

Какие меры воздействия могут быть предприняты руководителем?

4. Решите задачу. Аргументируйте свой ответ.

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

Как довести до нее свои соображения?

5. Решите задачу. Аргументируйте свой ответ.

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

Что вы предпримете?

Ролевая игра «Диспут»

по дисциплине «Психология общения»

Раздел 1 Психология общения

Тема диспута: «Искусство общения»

Цитаты:

«Самая большая роскошь в мире – это роскошь человеческого общения»

Антуан де Сент Экзюпери.

«Обращаться с языком кое-как – значит, и мыслить кое-как: неточно, приблизительно, неверно».

А. Н. Толстой.

«Никто не может судить о других, пока не научится судить о себе самом».

Иоганн Вольфганг Гете.

Вопросы:

1. Условия общения, одиночество, потребность в общении, поведение человека во время общения с другими людьми (на примере Робинзона Крузо и Пятницы, популярной телепрограммы «Последний герой»).
2. Умение разговаривать и слушать. Языковые преграды и мосты в процессе общения. Культура общения.
3. Обсуждение статей об общении отцов и детей (Фридрих Второй, «Диалог о морали» и «Привет, шнурки! О «предках» без «базара»)

Составление алгоритма

по дисциплине «Психология общения»

Раздел 2 Конфликты и способы их предупреждения и разрешения

Примеры производственных конфликтов

Ситуация

Елена Юрьевна проработала секретарем в компании 15 лет и очень этим гордится.

На первых порах женщина демонстрировала коллегам доброту и активное желание помочь, однако со временем озлобилась на них. Женщина вспомнила, как сотрудники нетактично общались с ней – новым, неопытным секретарем – и унижали

своим негативным отношением. Елене Юрьевне захотелось продемонстрировать превосходство над бывшими «гонителями».

Часто ничего не подозревающий сотрудник подходит к Елене Юрьевне с вопросом, а она, придавая значимость голосу и жестам, говорит: «Вы разве не видите, что я занята? Мне некогда отвечать на ваши повседневные глупые вопросы, я – секретарь директора фирмы».

Естественно, это не могло не отразиться на атмосфере в коллективе. Коллеги возненавидели Елену Юрьевну.

Причина. На консультации у корпоративного психолога выяснилось, что такое поведение – месть за прежние обиды. Елена Юрьевна призналась сама: «Если мое «я» на момент адаптации в организации испытывало постоянное унижение, то пусть и окружающие прочувствуют себя в такой же ситуации. Пусть они поймут, что значит отработать 15 лет на одном месте, постоянно всем улыбаться и показывать свое доброе отношение, а ведь отношение ко мне было разным».

Можно сказать, что Елена Юрьевна превратилась в человека-конфликтогена, ее поведение и послужило причиной конфликта с людьми.

Решение. Попытка «перевоспитать» Елену Юрьевну не даст результата. Да, руководитель может поговорить с ней, похвалить, как-то замотивировать на общение с сотрудниками, но такая тактика «поглаживаний» действует недолго.

Выход из ситуации есть, но это – жесткие меры: лишить Елену Юрьевну каких-то привилегий или в самом крайнем случае уволить ее. Только так можно снять постоянный конфликт и повысить эффективность деятельности организации.

Ситуация

Авторитарное руководство. Выход за рамки своих полномочий

Иван Петрович, новый директор завода, назначенный из Москвы (головной организации), пользуясь служебным положением, начинает игнорировать мнение руководителей подразделений, которые ему подчиняются. Он принимает решения о сокращении зарплат, ужесточает работу с поставщиками – завод теряет ценных партнеров: «Это мое решение, будем делать так. Ваши советы мне не нужны. Я являюсь руководителем организации и имею право любым способом выражать свое мнение».

Причина. Иван Петрович своим руководством заходит на «территорию компетенций» начальника производства, руководителя отдела по работе с поставщиками. Он принимает неверные управленческие решения, влияющие на результат деятельности предприятия.

Решение. Если результаты неграмотного управления станут очевидны (падение прибыли, срыв заказов), у подчиненных появятся убедительные аргументы, чтобы отстоять свою позицию. Руководители подразделений смогут обратиться в головную организацию, которая находится в Москве. И, возможно, назначенного начальника сменят. В противном случае проблема может остаться нерешенной.

Ситуация

Смена социального статуса

Мария и Анжелика четыре года совместно работали секретарями в административном отделе. Они тесно общались не только на службе, но и вне ее. Анжелику повысили до руководителя отдела – и ее манера поведения стала соответствующей: девушка задрала нос, перестала разговаривать на нерабочие темы с коллегами из своего отдела. Изменения в поведении Анжелики почувствовали все сотрудники, однако Мария отреагировала болезненнее всех. Дружба прекратилась.

Причина. Внезапное повышение социального рабочего статуса одного из членов коллектива приводит к утрате привычных взаимоотношений в коллективе. Именно это и произошло с Анжеликой. Мария больше не смогла быть с ней на равных, болезненно отреагировала на повышение подруги, утратила свою территорию, поэтому предпочла прекратить всякие отношения.

Решение. Стоит вмешаться специалисту по управлению персоналом или психологу, который организовал бы тренинги на сплочение отдела. Хорошо провести беседы с работниками (по личному запросу), чтобы снять накопившееся напряжение. Выговариваясь, люди начинают по-другому относиться к возникшей ситуации. Марии и Анжелике больше всех нужна консультация психолога. Марии надо научиться адекватно реагировать на перемены, понять, что люди приходят и уходят. Анжелике – получить независимую оценку своего поведения с людьми и подругой.

Ситуация

Два лидера в одной лодке

Михаил и Александр крепко дружили. У каждого был небольшой бизнес. Друзья решили объединить свои усилия и организовали общее дело, стали учредителями компании.

Начались конфликты. Каждый из бизнесменов старался отследить, насколько больше зарабатывает компаньон, как он это делает... Михаил и Александр начали ненавидеть друг друга, выговаривать недовольство стилем руководства, завидовали удачливости и везению партнера.

Причина. Михаил и Александр – два лидера, а два человека с одинаковыми психическими особенностями не могут контролировать друг друга. Подобный конфликт может возникнуть в компании, если руководитель организации, не разобравшись в особенностях и психических поведенческих реакциях своих подчиненных, выберет себе помощника-соруководителя с излишними амбициями и жадной властью.

Решение. Оптимальный способ разрешения конфликта – вернуться к границам своей территории, которые коллеги занимали до объединения. Речь идет о ведении собственного бизнеса, т.к. выяснилось, что Михаил и Александр могут общаться, только если работают раздельно.

Ситуация

Светлана Ивановна и Ирина Петровна стали руководить госорганизацией на равных правах. Прошло три месяца. Все работники организации стали чувствовать себя дискомфортно.

Дело в том, что Светлана Ивановна и Ирина Петровна – полные противоположности и по манере руководства, и по темпераменту. Ирина Петровна – человек спокойный и флегматичный, для нее важно, чтобы сотрудники просто выполняли свои обязанности. Светлана Ивановна – человек активный, инициатор разных идей и нововведений. Это сближает ее с подчиненными, но приводит к разногласиям и конфликтам с Ириной Петровной.

Причина. У руководителей разные ценности, приоритеты и взгляды на работу, что проистекает из особенностей их

характера и темперамента. Каждый отстаивает собственную точку зрения, а оппонента считает врагом.

Решение. Нужна помощь специалиста по управлению персоналом или психолога, который укажет на разницу в руководстве, предложит разделить зоны ответственности. Некоторые проблемы можно вынести на голосование. Сотрудники сами подскажут верное решение, а ситуация перестанет быть конфликтной.

Ситуация

Сильный снегопад затруднил работу общественного транспорта, автобус не пришел по расписанию, поэтому Владислав опоздал на работу. Теперь мужчина переживает, что его могут наказать. Он заходит в офис. Коллега Антон, который не подозревает о состоянии Владислава, спрашивает что-то по работе. В ответ Владислав выплескивает весь свой негатив на Антона, который на это громко и резко высказывает накопившиеся обиды.

Причина. Стресс из-за внешней ситуации.

Решение. Владиславу достаточно было услышать от Антона слова участия, т.е. фразы, связанные с пониманием и принятием самой сложившейся внештатной ситуации: «Вот снежок нам подгадил, не беспокойся, руководство все понимает», – и развития надуманного конфликта можно было избежать. Сотрудник переключится на работу, попросит прощения у всех, кого он обидел не со зла.

Ситуация

Сотрудников обязали работать в электронной системе управления компанией, в частности вести деловую переписку.

Приходится отмечать начало и конец работы, ставить/снимать/вести задачи, сопровождая каждую подробным комментарием. Сергей такое нововведение посчитал бессмысленным. Ему казалось, что он тратит драгоценное время на ерунду, что задачи быстрее не решаются. Сергей стал часто срывать свой гнев на коллегах, а в курилке громко ругал руководство.

Причина. Стресс из-за изменения рабочей деятельности стал отправной точкой в возникновении и развитии конфликтной ситуации, участники которой – Сергей и шеф с коллективом.

Решение. Работников нужно готовить к любым нововведениям. Не все руководители это понимают. Начальник должен был объяснить Сергею, почему ему полезно и выгодно работать в электронной системе, и острой ситуации удалось бы избежать.

Ситуация

Секретарь-делопроизводитель Елена опять пришла на работу в плохом настроении. Заболела любимая кошка Василиса, и женщина всю ночь с ней промучилась. В приемной Елена была готова просто расплакаться и хотела бы кому-то рассказать о своей боли, но разговаривать было некогда, накопилось много дел. Елена расстроилась еще больше и, уже не сдерживая эмоций, горько зарыдала. Коллеги, зайдя в приемную, спросили, что случилось. В ответ услышали: «Да когда же вы все от меня отстанете! Я так устала от того, что работаю не с людьми, а с глухими, тупыми стенами! Вы никогда не обращаете на меня внимания, а я, как заведенная лошадь, пашу и пашу!»

Причина. Подобные истерики за пять лет работы Елены в компании повторяются каждую неделю и уже вызывают раздражение коллег, которые не могут понять, в чем дело. Так возникает надуманный внутренний конфликт, последствия которого могут длительное время будоражить коллектив. Причина этой ситуации не только во внешних обстоятельствах, но и в глубоком внутреннем кризисе самой Елены.

Решение. Откровенная беседа руководителя с Еленой. Нужно убедить женщину пойти к психотерапевту, потому что она сама не может оценить, насколько неадекватно ее поведение. Такая ситуация возникла не только и не столько под воздействием внешних обстоятельств, сколько по вине самой Елены. Она находится в серьезном внутреннем конфликте с собой. Через этот конфликт Елена не может найти общий язык с внешним миром, который, по ее мнению, является угрожающим. Человек самостоятельно не способен осознать, что болен и нуждается в квалифицированной психиатрической помощи.

Ситуация

Марина – руководитель отдела. У нее в подчинении шесть сотрудников. Конфликт возник при подготовке коллективного отчета по работе отдела. Марина в приказной манере сообщила, что все сроки сдачи отчета сорваны и надо выйти в выходные. Это вызвало шквал недовольства коллег: «Почему мы должны срочно сдавать отчет?! Нам раньше не говорили». Каждый слышал только себя.

Причина. Вышестоящий руководитель срочно запросил у Марины отчет. Она не смогла обосновать начальнику, что так быстро подготовить его не получится. Кроме того, в круговерти дел Марина забыла, что в течение года надо было требовать от сотрудников отчеты за месяц, тогда итоговый подготовить проще. Сотрудники ее отдела поняли, что начальница за их счет исправляет собственные косяки.

Решение. Марина должна была признать свои ошибки, попросить помощи у сотрудников отдела и не вести разговор в приказном порядке.

Ситуация

Маркетолог Оксана проработала в компании три года. В начале карьеры она была заинтересована в активной деятельности как своего отдела рекламы, так и всей компании.

После первого года работы Оксану стало все раздражать: быстрый темп, бесконечный поток заданий, длительное общение с коллегами, размер зарплаты. Работа утратила значимость для Оксаны по совершенно непонятным для нее и окружающих причинам.

Никита Васильевич – руководитель отдела рекламы – поначалу только улыбался, однако претензии Оксаны стали ежедневными. Из доброжелательного человека она превратилась в ноющего и сварливого сотрудника, который постоянно чем-то недоволен и свое раздражение выливает на других. Атмосфера в отделе рекламы с позитивной сменилась на негативную.

Причина. Никита Васильевич переговорил с Оксаной наедине. Выяснилось, что из-за развода с мужем девушка полностью разочаровалась в работе. Сейчас ее потребности, связанные с карьерным ростом и саморазвитием, ценностные приоритеты и желания стали другими. Изменились внешние условия (надуманный конфликт). На первом месте для Оксаны стало построение личной жизни. Из-за этого возникли противоречия.

Решение. Возможно несколько вариантов.

Первый способ. Никита Васильевич авторитарно мог заставить Оксану выполнять повседневные рабочие задачи.

Второй способ – применить тактику поощрения-наказания. При первом и втором способах конфликт вроде бы внешне разрешится, однако напряжение и разочарование у Оксаны будут нарастать.

Третий способ – самый оптимальный в урегулировании конфликта, его и выбрал руководитель отдела рекламы. Он решил отпустить работника, предложил уволиться, поскольку у девушки преобладают другие ценности и потребности.

Составление правил поведения

по дисциплине «Психология общения»

Раздел 2 Конфликты и способы их предупреждения и разрешения

Задачи по культуре поведения

1. Юра и Андрей спешили в буфет и бежали по лестнице вниз через две ступеньки. Навстречу поднималась Анна Алексеевна. Мальчики пробежали мимо, и лишь через минуту где-то послышалось: «Здравствуйте, Анна Алексеевна!» Что им ответила учительница, мальчики не слышали. Они первыми ворвались в буфет.

Перечислите ошибки, которые допустили мальчики в своем поведении.

2. Лена сидела в трамвае. Она все время вертелась, болтала ногами. Ее соседка - старушка - отодвинулась: она боялась, что Лена испачкает ей пальто.

- Девочка, сиди спокойнее, пожалуйста. Так нельзя все-таки себя вести, - заметила старушка.

- А что я сделала? - возразила Лена. - Подумаешь! Пожалуйста, буду сидеть спокойно.

Можно ли назвать Леночкино «пожалуйста» волшебным?

3. Вы купили билет на интересный фильм. Со звонком входите в зрительный зал и видите, что ваше место уже занято. Еще раз посмотрели на билет. Нет, все правильно: ряд 12, место 5.

Как вы должны поступить в таком случае? Что должен сказать тот, кто занял ваше место?

4. Костя и Витя давно не виделись. А вот сегодня они совершенно случайно встретились в книжном магазине. Оба были рады встрече и поэтому долго говорили, делились новостями, выбирали себе книги.

Тут Костя вспомнил, что дома его ждет мама, и он поспешно прервал беседу: «Ну ладно, я пошел, заходи». Он повернулся спиной к товарищу и быстро направился к двери. А Витя стоял и растерянно глядел ему вслед.

Почему?

5. Шел Боря домой из школы. Видит - идет по улице слепой человек и палочкой тротуар ощупывает. Подошел к перекрестку и остановился. «Это он движение пережидает», - догадался Боря и пошел дальше.

Как бы вы поступили на его месте?

6. Петя пришел в школу, поздоровался с учительницей Марией Петровной. В коридоре он увидел директора и поздоровался с ним. На перемене мальчик вновь встретил директора. Петя замер на месте. Он не знал, что ему делать, здороваться или пройти, будто не видишь.

Как должен был поступить Петя? А как бы вы поступили?

### 5.3. Темы письменных работ (эссе, рефераты, курсовые работы и др.)

### 5.4. Оценочные средства для промежуточной аттестации

Итоговый тест

по дисциплине «Психология общения»

ВАРИАНТ 1

Часть 1

Верны или неверны следующие утверждения:

1. Процесс общения людей друг с другом посредством языка называется речью.

А) Верно Б) Неверно

2. Мысль существует в языке, выражается в слове.

А) Верно Б) Неверно

3. Общение мало влияет на формирование личности

А) Верно Б) Неверно

Выберите правильный ответ

1. Сторона общения, которая означает процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установлению на этой

почве взаимопонимания:

- а) перцептивная; б) коммуникативная; в) интерактивная; г) нейтральная.
2. По содержанию общение может быть разделено на следующие виды:  
 а) материальное, моральное, мотивационное, светское, деятельностное;  
 б) кондиционное, социальное, духовное, манипулятивное, материальное;  
 г) материальное, мотивационное, кондиционное, когнитивное, деятельностное.
3. По какому признаку общение классифицируется на «биологическое» и «социальное»:  
 а) по средствам общения; б) по целям общения;  
 в) по содержанию общения; г) по результатам общения.
4. Человек, владеющий своим поведением, способный осуществить выбор поступка, деятельности и жизненного пути, переживающий за свой выбор перед обществом это:  
 а) индивид б) субъект в) личность г) индивидуальность  
 д) Я-концепция е) социальный статус
5. Общение, которое определено формальной вежливостью, сопровождается определенными правилами и церемониями:  
 а) «контакт масок» б) формально-ролевое в) светское г) манипулятивное д) духовное  
 е) деловое б. Стилистический барьер общения возникает:  
 а) из-за непонятной или неправильной логики рассуждений; б) из-за невнятной речи; в) из-за несоответствия стиля речи и ситуации общения; г) из-за неприязни или недоверия к коммуникатору.
7. Установление сходства одного человека с другим – это:  
 а) рефлексия; б) эмпатия; в) стереотипизация; г) идентификация.
8. Осознание человеком того, как он воспринимается партнером по общению:  
 а) рефлексия; б) эмпатия; в) стереотипизация; г) идентификация.
9. Неосознанная готовность воспринимать человека привычным образом без полного анализа конкретной ситуации:  
 а) стереотипы б) аттракция в) установка г) восприятие д) идентификация
10. Эффект восприятия, который проявляется в том, что первоначальное отношение к какой-то одной стороне личности распространяется на весь образ человека: а) эффект ореола б) эффект проецирования в) установка г) эффект первого впечатления
11. Улыбка, демонстрация положительных эмоций вашему партнеру — черты приема:  
 а) комплименты; б) зеркало отношений; в) терпеливый слушатель; г) имя собственное.
12. Понимание на уровне чувств, стремление эмоционально откликнуться на проблемы другого человека:  
 а) рефлексия б) эмпатия в) фактор привлекательности г) идентификация
13. Воздействие на другого человека, которое предполагает стремление заставить человека вести себя вопреки его желанию и убеждениям:  
 а) принуждение б) косвенное общение в) внушение г) убеждение
14. Процесс взаимодействия в общении:  
 а) коммуникация б) интеракция в) установка г) перцепция
15. При приеме подчиненных работник должен:  
 а) не проявлять откровенной симпатии и антипатии;  
 б) затрагивать темы политики, религии или расовой принадлежности;  
 в) избегать в беседах поддержания злословия в адрес отсутствующих;  
 г) без причины отказываться от обсуждения предписанной темы.
16. Общение, при котором раскрываются личностные особенности человека, характеризующееся взаимопониманием и доверием между людьми: а) «контакт масок» б) формально-ролевое в) светское г) духовное
17. Вид коммуникации, направленный на решение деловых, производственных вопросов:  
 а) горизонтальные б) формальные в) вертикальные г) неформальные
18. На каком этапе делового общения происходит выбор стратегии и тактики поведения: а) установление контакта б) обсуждение проблемы в) выход из контакта д) ориентирование в ситуации

## Часть 2

1. В каждом из столбцов укажите слово, которое является лишним:

I. Способы разрешения конфликта II. Составляющие этикета III. Способы общения

- а) уклонение а) речевой этикет а) коммуникативная  
 б) опережение б) дистантное общение б) императивная  
 в) компромисс в) некорректность в) перцептивная  
 г) сотрудничество г) имидж делового человека г) интерактивная

2. Систематизируйте невербальные сигналы по пяти категориям: поза, мимика, жестикация, дистанция, интонация.

поза мимика жестикация дистанция интонация

1. Он воскликнул: «Хотел бы я хоть раз убедиться, что ты выполнишь порученное тебе дело!»  
 2. Она отступила на шаг назад: «Что ты себе вообразил?»  
 3. Он стоял, прислонившись к стене, скрестив ноги.



4. Четырёхлетняя девочка уверяла маму, что может застегнуть пальто самостоятельно. Мама сказала: «Конечно, ты сможешь это сделать, моё сокровище!» и тут же сама застегнула пальто малышке.
5. В то время как Н. Уверял, что ищет контактов с молодым поколением, он неоднократно выставлял руки вперёд, словно защищаясь, будто хотел отодвинуться от слушателей.
3. Определите и соотнесите к какой группе относятся предложенные механизмы взаимопонимания
1. Механизмы познания и понимания людьми других.
  2. Механизмы познания самого себя.
  3. Механизмы, обеспечивающие прогнозирование поведения партнера по общению. А) Каузальная атрибуция
  - Б) Рефлексия
  - В) Идентификация
  - Г) Эмпатия
  - Д) Аттракция

## ВАРИАНТ 2

### Часть 1

Верны или неверны следующие утверждения:

1. Сознание и речь живут параллельной, независимой друг от друга жизнью.
  - А) Верно Б) Неверно
2. Личностью становятся через общение.
  - А) Верно Б) Неверно
3. Через систему невербальных знаков транслируется информация о чувствах, испытываемых людьми в процессе общения.
  - А) Верно Б) Неверно

Выберите правильный ответ

1. Сопоставление себя с другим, при котором каждый из партнеров уподобляет себя другому, представляет собой:
  - а) общение как своеобразная речевая техника; б) общение как искусство любить людей;
  - в) общение как взаимодействие людей;
  - г) общение как познание друг друга и самосовершенствование.
2. Стиль общения, позволяющий обоим участникам общения чувствовать себя личностью:
  - а) либеральный; б) индивидуальный; в) демократический; г) авторитарный.
3. Эффект восприятия, который проявляется в том, что другому человеку приписываются собственные качества и эмоциональные состояния:
  - а) эффект ореола б) эффект проецирования в) установка г) эффект первого впечатления
4. На каком уровне осуществляется общение, в процессе которого один из партнеров подавляет другого:
  - а) на манипулятивном; б) на высшем;
  - в) на примитивном; г) на деловом
5. В каком функциональном значении рассматривал общение, говоря следующие слова: «Красноречие есть нечто такое, что дается труднее, чем это кажется, и рождается из очень многих знаний и стараний»:
  - а) как культуру речи; б) как взаимодействие людей; в) как профессиональную деятельность; г) как развитие и самореализацию.
6. Воздействие на другого человека, которое основывается на вере человека, складывающейся под влиянием авторитета, обаяния, интеллектуального и волевого превосходства:
  - а) принуждение б) косвенное общение в) внушение г) конфронтация

7. Упрощенные мнения относительно отдельных лиц или ситуаций - это:

- а) стереотипы; б) предвзятые представления;
  - в) пренебрежение фактами; г) все выше перечисленное.
8. Особый способ глубокого и безошибочного восприятия внутреннего мира другого человека:
- а) рефлексия; б) эмпатия; в) стереотипизация; г) идентификация.

9. Феномен, который проявляется в том, что первоначальное отношение к какой-то одной частной стороне личности переносится на весь образ человека, а затем общее впечатление о человеке – на оценку его отдельных качеств, называется:

- а) эффектом «ореола»; б) эффектом «проецирования»; в) эффектом «первичности»
10. Непроизвольная податливость человека мнению других лиц или группы:
- а) суггестия; б) конформизм; в) неконформизм; г) самоопределение.

11. Употребление «золотых слов» относится к приему:

- а) имя собственное; б) зеркало отношений;
  - в) комплименты; г) терпеливый слушатель.
12. Что не следует делать, слушая собеседника:
- а) не давайте непрошенных советов; б) не притворяйтесь слушающим; в) не тяните с ответом; г) не делайте поспешных выводов.

13. Как называется процесс взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью и опытом, предполагающий достижение определенного результата?

- а) деловые совещания и собрания; б) публичные выступления; в) деловые переговоры; г) деловая беседа.

14. Найдите неверный этап подготовки к выступлению:

- а) организация логической канвы; б) поиск формы сообщения; в) передача информации; г) репетиция

15. Лидер, который в силу личной притягательности, своих личностных способностей и качеств, способен оказывать глубокое и необычайное влияние на окружающих его людей:

- а) авторитетный б) харизматичный  
в) информационный г) компетентный

16. Принятие точки зрения другой стороны, но не до конца, а до

определенной степени, — это:

- а) компромисс; б) сглаживание;  
в) уклонение; г) решение проблемы.

17. Кратковременное психическое состояние, в основе которого лежит бурное эмоциональное переживание, характерно изменение сознания, нарушение волевого контроля

а) чувства б) стресс в) аффект г) настроение

18. Человек с выраженной тенденцией к лидерству, легко завязывают контакты, любят быть в центре внимания

А) экстраверт Б) интроверт

## Часть 2

1. Соотнесите вид конфликта с определением

Вид конфликта Определение (значение)

1. Внутрличностный А) Столкновение интересов двух и более людей

2. Межличностный Б) Столкновение интересов двух групп

3. Межличностно-групповой В) Столкновение противоположно направленных мотивов одной личности

4. Межгрупповые Г) Столкновение между личностью и группой

2. Систематизируйте невербальные сигналы по пяти категориям: поза, мимика, жестикуляция, дистанция, интонация.  
поза мимика жестикуляция дистанция интонация

- Вы ждёте, переминаясь с ноги на ногу, пока секретарь медленно заполняет бланк, столь необходимый вам.
- Он идёт к окну и закрывает его
- Она безмолвно на него взглянула, но крылья её носа дрожали от едва сдерживаемого возбуждения.
- Кофе был столь горячим, что, не успев сделать глоток, он инстинктивно его выплюнул.
- Он иронично сказал: «Коробка передач просто счастлива, что вы так сильно жмёте на педаль».

3. Соотнесите стороны процесса общения с их характеристиками

Стороны общения Характеристика

1. Коммуникативная А) взаимодействие между людьми

2. Перцептивная Б) обмен информацией между людьми

3. Интерактивная

В) восприятие друг друга партнерами по общению и установление взаимопонимания.

Эталоны ответов В - 1

Часть 1

1 вариант 2 вариант

1. А 1. Б

2. А 2. А

3. Б 3. А

№ 1. 2. 3. 4.

5. 6. 7. 8. 9. 10. 11.

12. 13. 14.

1 в. а б в в в г а в

а б б а б д б а д

Часть 2

Вариант 1

Задание 1.

I. Способы разрешения конфликта II. Составляющие этикета III. Способы общения

б в б

1 1 1

Итого: 3 балла

Задание 2.

поза мимика жестикуляция дистанция интонация

3 1 5 2 4

1 1 1 1 1

Итого: 5 баллов

## Задание 3.

Механизмы познания и понимания людьми других Механизмы познания самого себя Механизмы, обеспечивающие прогнозирование поведения партнера по общению

В, Г, Д Б А

3 1 1

Итого 5 баллов

Эталоны ответов

Часть 1

Вариант 2

№ 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12

13 14 15 16 17 18

2в. г в б в а в а б а а а г

а в б а в а

Часть 2 Вариант 2

Задание 1.

Вид конфликта Определение (значение)

1. В

2. А

3. Г

4. Б

Задание 2.

поза мимика жестикация дистанция интонация

4 3 1 2 5

1 1 1 1 1

Итого: 5 баллов

Задание 3.

1. Коммуникативная Б 1

2. Перцептивная В 1

3. Интерактивная А 1

Итого 3

Критерии оценивания

1 вариант 2 вариант

Часть 1 18 18

Часть 2 13 12

Итого 31 30

«5» 28 27

«4» 22- 27 21- 26

«3» 21-15 20-14

«2» Менее 15 Менее 14

## 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 6.1. Рекомендуемая литература

#### 6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Эл. адрес
Л1.1	Маслова Т. А., Маслов С. И.	Психология общения: учебное пособие для СПО	Саратов: Профобразование, 2019	<a href="https://www.iprbookshop.ru/85787.html">https://www.iprbookshop.ru/85787.html</a>

#### 6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Эл. адрес
Л2.1	Захарова И.В.	Психология делового общения: практикум для СПО	Саратов: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2019	<a href="https://www.iprbookshop.ru/86472.html">https://www.iprbookshop.ru/86472.html</a>

#### 6.3.1 Перечень программного обеспечения

6.3.1.1	7-Zip			
6.3.1.2				
6.3.1.3	Adobe Reader			
6.3.1.4	Google Chrome			
6.3.1.5	Kaspersky Endpoint Security для бизнеса СТАНДАРТНЫЙ			

6.3.1.6	MS Office
6.3.1.7	MS WINDOWS
6.3.1.8	Moodle
<b>6.3.2 Перечень информационных справочных систем</b>	
6.3.2.1	Электронно-библиотечная система «Издательство Лань»
6.3.2.2	Межвузовская электронная библиотека
6.3.2.3	Электронно-библиотечная система IPRbooks
6.3.2.4	База данных «Электронная библиотека Горно-Алтайского государственного университета»

<b>7. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ</b>	
	кейс-метод
	деловая игра
	дискуссия
	ролевая игра
	ситуационное задание
	кластер

<b>8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)</b>		
Номер аудитории	Назначение	Основное оснащение
511 В1	Кабинет социально-экономических дисциплин. Кабинет экономики. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Рабочее место преподавателя, посадочные места обучающихся (по количеству обучающихся); телевизор, DVD плеер, ученическая доска; учебно-наглядные средства обучения (тематические плакаты, таблицы, карты)

<b>9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)</b>
<p><b>СОДЕРЖАНИЕ</b></p> <p>Область применения рабочей программы</p> <p>Рабочая программа учебной дисциплины ОГСЭ.03 «Психология общения» является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности 36.02.01 «Ветеринария».</p> <p>Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:</p> <p>Рабочая программа учебной дисциплины «Психология общения» является вариативной частью общего гуманитарного и социально - экономического цикла ОГСЭ.05 в соответствии с ФГОС по специальности 36.02.01 «Ветеринария».</p> <p>Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины:</p> <p>Цель: формирование у студентов коммуникативной компетентности: коммуникативные способности, коммуникативные умения и навыки; систему коммуникативных знаний теории психологии общения</p> <p>Задачи:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- развитие умений и навыков организации делового общения (деловой беседы, публичных выступлений, переговоров, работы с деловыми документами), поведения в конфликтных и стрессовых ситуациях;</li> <li>- дать студенту, будущему специалисту, глубокие и систематизированные знания о психологии делового общения, этике делового общения, основы делового этикета.</li> </ul> <p>В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;</li> <li>- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;</li> </ul> <p>В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- взаимосвязь общения и деятельности;</li> <li>- цели, функции, виды и уровни общения;</li> <li>- роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий;</li> <li>- механизмы взаимопонимания в общении;</li> <li>- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения;</li> <li>- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;</li> <li>- приемы саморегуляции в процессе общения.</li> </ul>

#### Методические рекомендации по составлению опорного конспекта

Конспектом называется краткое последовательное изложение содержания статьи, книги, лекции. Его основу составляют план, тезисы, выписки, цитаты. Конспект воспроизводит не только мысли оригинала, но и связь между ними, в конспекте отражается не только то, о чем говорится в работе, но и что утверждается, и как доказывается.

Конспект представляет собой дословные выписки из текста источника. При этом конспект – это не полное переписывание чужого текста. Обычно при написании конспекта сначала прочитывается текст-источник, в нём выделяются основные положения, подбираются примеры, идёт перекомпоновка материала, а уже затем оформляется текст конспекта. Конспект может быть полным, когда работа идёт со всем текстом источника или неполным, когда интерес представляет какой-либо один или несколько вопросов, затронутых в источнике.

План-конспект представляет собой более детальную проработку источника: составляется подробный, сложный план, в котором освещаются не только основные вопросы источника, но и частные. К каждому пункту или подпункту плана подбираются и выписываются цитаты.

Следовательно, конспект, план-конспект – это работа с другим источником.

Цель – зафиксировать, переработать тот или иной научный текст.

#### Методические рекомендации по индивидуальной работе

Знакомство с основной и дополнительной литературой, включая справочные издания, зарубежные источники, конспект основных положений, терминов, сведений, требующихся для запоминания и являющихся основополагающими в этой теме.

#### Методические рекомендации по самодиагностике через психологические тесты

1. Читайте внимательно инструкцию перед прохождением тестирования.
2. Избегайте экстремальности, будьте ближе к "золотой середине", не плюйте себя, но и не превозносите. На вопрос "Вы всегда оплачиваете проезд в общественном транспорте?" лучше ответить "нет", т.к. так поступает большинство. Иначе вы скорее заподозритесь в неоткровенности.
3. Многие тесты содержат "шкалу лжи", т.е. имеют ряд провокационных вопросов как в предыдущем примере. И если даже вы всегда оплачиваете проезд, то вам по этой шкале будет плюсики. Набралось много плюсикиков - ваши результаты будут признаны недостоверными. И тогда в лучшем случае вас попросят заново пройти данный тест (скорее всего по другой форме, с другими вопросами).
4. Иногда встречаются такие тесты, в которых один вопрос или утверждение встречаются дважды. Ответили по-разному - вам плюсики по "шкале лжи".
5. На результаты тестирования может сильно сказаться обстановка. Если вам не нравятся условия тестирования (шумно или плохое освещение, например) попросите улучшить условия, особенно если проводится проверка ваших способностей, интеллекта. Просите в максимально корректной форме, интеллигентно, никого не раздражая. Если вам откажут - то вполне вероятно это такая задумка, часть плана. Если проводится обследование группы, то просить улучшить обстановку только вам, согласитесь, глупо.
6. По завершении процедуры тестирования попробуйте отсканировать протокол обследования, бланки со своими ответами. Они могут пригодиться и для последующей апелляции (до которой, конечно, лучше не доводить), и наверняка помогут избежать в заключении одного-двух негативных о вас суждений.
7. Многие тесты проводятся с ограничением и фиксированием времени. Узнайте у психолога максимально полную информацию об ограничениях, сколько отводится на ответы времени. Приходите на диагностику обязательно с часами: во-первых это может вам помочь с планированием времени на ответы, а во-вторых отсутствие часов может сказаться на вашем имидже (как человека неделового). Если психолог стоит с секундомером - делайте, конечно, задание как можно быстрее. Если нет - используйте все шансы растянуть время. Например, если психолог зачитывает вопросы группе - обязательно просите психолога повторить непонятный или сложный вопрос, в конце можете попросить даже дать лично вам перечень всех вопросов. Если вы работаете индивидуально со списком вопросов или тестовой тетрадью - это большой для вас плюс.

#### Методические рекомендации по решению ситуационных задач

Ситуационная задача – это методический приём, включающий совокупность условий, направленных на решение практически значимой ситуации с целью формирования общих и профессиональных компетенций, соответствующих основным видам профессиональной деятельности. Для создания ситуационных задач базовыми источниками являются клинические ситуации, статистические материалы, научные публикации, ресурсы интернета, оперативная информация из СМИ, художественная и публицистическая литература.

При всём многообразии видов ситуационных задач, все они имеют типовую структуру.

Как правило, задача включает в себя:

1. название (желательно яркое, привлекающее внимание);
2. ситуацию – случай, проблема, история из реальной жизни;
3. лично-значимый познавательный вопрос;
4. информация по данному вопросу, представленная в разнообразном виде (текст, таблица, график, статистические данные);

5. вопросы или задания для работы с задачей.

Задания в этих задачах составляются разного уровня сложности (от ознакомления до оценки), что позволяет учитывать индивидуальные особенности студентов.

Ситуационные задачи ориентированы на формирование наиболее универсальных способов работы с информацией.

Решение ситуационных задач включает несколько последовательных этапов: целевой, актуализации, проблемный, выбора средств, теоретический, результативный, генерализации.

#### Методические рекомендации по проведению диспута

1. Тема должна быть актуальной, проблемной, стимулировать обмен мнениями.
2. Тема конкретизируется вопросами для обсуждения, их должно быть не более 5-6. четко сформулированными и по содержанию вызывать интерес.
3. Своевременное оповещение (подготовка объявлений, пригласительных билетов). До сведения участников доводится тема, вопросы, рекомендуемая литература.
4. Желательно оформить помещение, где будет проходить диспут (плакаты, стенды с соответствующим материалом).
5. Подобрать опытного ведущего. Сначала он открывает диспут (вступительное слово 10-15 минут), затем выполняет обязанности председателя.
6. Установить регламент – 7 минут -1 выступление, 3 минуты – последующие, 1 минута для справки.
7. Если диспут не стал традиционным, можно заранее подготовить несколько выступающих из числа заинтересованных учащихся.
8. В заключении подводятся итоги.

Очень многое зависит от ведущего (их может быть 2-3 человека: учитель, хорошо подготовленный старшеклассник, приглашенный специалист по проблеме дискуссии).

Руководство диспутом должно способствовать созданию атмосферы свободного выражения своих взглядов, полемичности, такта и уважительного отношения к позиции оппонентов.

Построение диспута (композиция) может быть различной:

Из многих вариантов рассмотрим два из них.

Первый — краткое вступительное слово ведущего с изложением цели, задач и основных вопросов диспута.

Второй — выступление двух докладчиков с изложением противоположных точек зрения по важнейшим вопросам диспута.

После чего развивается дискуссия.

#### Методические рекомендации по составлению алгоритма

Общие рекомендации по решению конфликтной ситуации могут быть сведены к следующему.

1. Признать существование конфликта, т.е. признать наличие противоположных целей, методов у оппонентов, определить самих этих участников. Практически эти вопросы не так просто решить, бывает достаточно сложно сознаться и заявить вслух, что ты находишься в состоянии конфликта с сотрудником по какому-то вопросу. Иногда конфликт существует уже давно, люди страдают, а открытого признания его нет, каждый выбирает свою форму поведения и воздействия на другого, однако совместного обсуждения и выхода из создавшейся ситуации не происходит.
2. Определить возможность переговоров. После признания наличия конфликта и невозможности его решить "с ходу" целесообразно договориться о возможности проведения переговоров и уточнить, каких именно переговоров: с посредником или без него и кто может быть посредником, равно устраивающим обе стороны.
3. Согласовать процедуру переговоров. Определить, где, когда и как начнутся переговоры, т.е. оговорить сроки, место, процедуру ведения переговоров, время начала совместной деятельности.
4. Выявить круг вопросов, составляющих предмет конфликта. Основная проблема состоит в том, чтобы определить в совместно используемых терминах, что является предметом конфликта, а что нет. Уже на этом этапе вырабатываются совместные подходы к проблеме, выявляются позиции сторон, определяются точки наибольшего разногласия и точки возможного сближения позиций.
5. Разработать варианты решений. Стороны при совместной работе предлагают несколько вариантов решений с расчетом затрат по каждому из них, с учетом возможных последствий.
6. Принять согласованное решение. После рассмотрения ряда возможных вариантов, при взаимном обсуждении и при условии, что стороны приходят к соглашению, целесообразно это общее решение представить в письменном виде: коммюнике, резолюции, договоре о сотрудничестве и т.д. В особо сложных или ответственных случаях письменные документы составляются после каждого этапа переговоров.
7. Реализовать принятое решение на практике. Если процесс совместных действий заканчивается только принятием проработанного и согласованного решения, а дальше ничего не происходит и не меняется, то такое положение может явиться детонатором других, более сильных и продолжительных конфликтов. Причины, вызвавшие первый конфликт, не исчезли, а только усилились невыполненными обещаниями. Повторные переговоры проводить будет намного сложнее.

#### Методические рекомендации по составлению правил поведения

1. Внимательно прочитайте описание ситуации.
2. Проанализируйте ситуацию, выявите ключевые моменты.
3. Определите порядок действия и выхода из конфликтной ситуации.
4. Составьте небольшой свод правил поведения в предложенной ситуации, опираясь на следующие рекомендации:

- Для того, чтобы минимизировать конфликт существуют определенные правила поведения, обеспечивающие лучший выход из острой ситуации. Правило справедливого отношения к инициатору конфликта. Для того, чтобы конфликт с первого же шага не пошел по «кривому пути», нужно справедливо и, главное, терпеливо отнестись к инициатору столкновения: сразу же «с порога» не осуждать, не отмахиваться, не бранить, а внимательно и доброжелательно его выслушать.
- Не расширять предмет ссоры, зону конфликта. Второе правило поведения в конфликте говорит о том, что надо выявить предмет конфликта и не расширять его, т.е. спорить только здесь и сейчас и только из-за этого случая.
- Правило позитивной формулировки острой ситуации. Это правило заставит инициатора мысленно взвесить все «за» и «против» в выдвигаемом обвинении; рассчитывать возможные последствия конфликта; самому подумать за инициатора, ощутить себя в роли обвиняемого.
- Правило эмоциональной выдержки. Особенно важным во время конфликта является контроль эмоций.. Обязательное условие спора- максимально возможный спокойный и ровный тон высказываний, точность и продуманность слов. Нужно говорить так, чтобы в голосе и словах не было даже намек на раздраженность, гнев, упрек, не было оскорбления в адрес партнера.
- Правило обезличенного спора. Пятое, и самое главное правило: избегайте личных конфликтов, затрагивающих чувства собственного достоинства человека. Нельзя, чтобы претензии по поводу громкого телефонного разговора человека переходили в оскорбление его личности. Например: «Вы не просто громко говорите по телефону, а Вы болтун».

#### Методические рекомендации по подготовке сообщения

Регламент устного публичного выступления – не более 10 минут. Искусство устного выступления состоит не только в отличном знании предмета речи, но и в умении преподнести свои мысли и убеждения правильно и упорядоченно, красноречиво и увлекательно. Любое устное выступление должно удовлетворять трем основным критериям, которые в конечном итоге и приводят к успеху: это критерий правильности, т.е. соответствия языковым нормам, критерий смысловой адекватности, т.е. соответствия содержания выступления реальности, и критерий эффективности, т.е. соответствия достигнутых результатов поставленной цели. Работу по подготовке устного выступления можно разделить на два основных этапа: докоммуникативный этап (подготовка выступления) и коммуникативный этап (взаимодействие с аудиторией).

Работа по подготовке устного выступления начинается с формулировки темы. Тема выступления не должна быть перегруженной, нельзя «объять необъятное», охват большого количества вопросов приведет к их беглому перечислению, к декларативности вместо глубокого анализа.

Неудачные формулировки - слишком длинные или слишком краткие и общие, очень банальные и скучные, не содержащие проблемы, оторванные от дальнейшего текста и т.д.

Само выступление должно состоять из трех частей

– вступления (10-15% общего времени),

-основной части (60-70%)

- заключения (20-25%).

Вступление включает в себя представление авторов (фамилия, имя отчество), название доклада, расшифровку подзаголовка с целью точного определения содержания выступления, четкое определение стержневой идеи.. Сформулировать основной тезис означает ответить на вопрос, зачем говорить (цель) и о чем говорить (средства достижения цели). Требования к основному тезису выступления:

- фраза должна утверждать главную мысль и соответствовать цели выступления;

- суждение должно быть кратким, ясным, легко удерживаться в кратковременной памяти;

- мысль должна пониматься однозначно, не заключать в себе противоречия.

В речи может быть несколько стержневых идей, но не более трех. Самая частая ошибка в начале речи – либо извиняться, либо заявлять о своей неопытности. Результатом вступления должны быть заинтересованность слушателей, внимание и расположенность к презентатору и будущей теме. К аргументации в пользу стержневой идеи проекта можно привлекать фото-, видеофрагменты, аудиозаписи, фактологический материал. Цифровые данные для облегчения восприятия лучше демонстрировать посредством таблиц и графиков, а не злоупотреблять их зачитыванием.

Лучше всего, когда в устном выступлении количество цифрового материала ограничено, на него лучше ссылаться, а не приводить полностью, так как обилие цифр скорее утомляет слушателей, нежели вызывает интерес. План развития основной части должен быть ясным.

Должно быть отобрано оптимальное количество фактов и необходимых примеров. В научном выступлении принято такое употребление форм слов: чаще используются глаголы настоящего времени во «вневременном» значении, возвратные и безличные глаголы, преобладание форм 3-го лица глагола, форм несовершенного вида, используются неопределенно-личные предложения.

Перед тем как использовать в своей презентации корпоративный и специализированный жаргон или термины, вы должны быть уверены, что аудитория поймет, о чем вы говорите. Если использование специальных терминов и слов, которые часть аудитории может не понять, необходимо, то постарайтесь дать краткую характеристику каждому из них, когда употребляете их в процессе презентации впервые.

Самые частые ошибки в основной части доклада - выход за пределы рассматриваемых вопросов, перекрытие пунктов плана, усложнение отдельных положений речи, а также перегрузка текста теоретическими рассуждениями, обилие затронутых вопросов (декларативность, бездоказательность), отсутствие связи между частями выступления,

несоразмерность частей выступления (затянутое вступление, скомканность основных положений, заключения).

В заключении необходимо сформулировать выводы, которые следуют из основной идеи (идей) выступления. Правильно построенное заключение способствует хорошему впечатлению от выступления в целом. В заключении имеет смысл повторить стержневую идею и, кроме того, вновь (в кратком виде) вернуться к тем моментам основной части, которые вызвали интерес слушателей.

Сказанное в начале и в конце сообщения («закон края»), поэтому вступление должно привлечь внимание слушателей, заинтересовать их, подготовить к восприятию темы, ввести в нее (не вступление важно само по себе, а его соотношение с остальными частями), а заключение должно обобщить в сжатом виде все сказанное.

При подготовке к выступлению необходимо выбрать способ выступления: устное изложение с опорой на конспект (опорой могут также служить заранее подготовленные слайды) или чтение подготовленного текста.

Во время выступления важно постоянно контролировать реакцию слушателей. Внимательность и наблюдательность в сочетании с опытом позволяют оратору уловить настроение публики. Возможно, рассмотрение некоторых вопросов придется сократить или вовсе отказаться от них. После выступления нужно быть готовым к ответам на возникшие у аудитории вопросы.

Составители: преподаватель  
Председатель ЦК

Е.В. Ездина  
С.В. Коновалова