

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	цикловая комиссия агрономии и технических специальностей		
Учебный план	35.02.05_2022_A12.plx Агрономия Профиль получаемого профессионального образования при реализации программы среднего общего образования: естественнонаучный		
Квалификация	Агроном		
Форма обучения	очная		
Общая трудоемкость	0 ЗЕТ		
Часов по учебному плану	38	Виды контроля в семестрах:	
в том числе:		зачеты 6	
аудиторные занятия	36		
самостоятельная работа	0		
часов на контроль	2		

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	6 (3.2)		Итого	
	УП	РП	УП	РП
Неделя	19 3/6			
Вид занятий	УП	РП	УП	РП
Лекции	20	20	20	20
Практические	16	16	16	16
Итого ауд.	36	36	36	36
Контактная работа	36	36	36	36
Часы на контроль	2	2	2	2
Итого	38	38	38	38

Программу составил(и):

Преод., Тутикина Елена Владимировна



Рабочая программа дисциплины

Психология общения

разработана в соответствии с ФГОС:

Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по специальности 35.02.05 АГРОНОМИЯ (уровень подготовки кадров высшей квалификации). (приказ Минобрнауки России от 13.07.2021 г. № 444)

составлена на основании учебного плана:

Агрономия

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

утвержденного учёным советом вуза от 31.03.2022 протокол № 3.

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры

цикловая комиссия агрономии и технических специальностей

Протокол от 12.05.2022 протокол № 10

Зав. кафедрой Алексеева Наталья Геннадьевна

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2022-2023 учебном году на заседании кафедры **цикловая комиссия агрономии и технических специальностей**

Протокол от _____ 2022 г. № ____
Зав. кафедрой Алексеева Наталья Геннадьевна

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 Алексеева Наталья Геннадьевна

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 Алексеева Наталья Геннадьевна

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 Алексеева Наталья Геннадьевна

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:	ОГСЭ
2.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося:	
2.1.1	Основы экономики, менеджмента и маркетинга
2.1.2	Основы предпринимательской деятельности
2.1.3	Литература
2.1.4	Русский язык
2.2 Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:	
2.2.1	Производственная практика (по профилю специальности)
2.2.2	Производственная практика (по профилю специальности)
2.2.3	Правовые основы профессиональной деятельности
2.2.4	Подготовка к государственной итоговой аттестации (выпускная квалификационная работа и демонстрационный экзамен)
2.2.5	Проведение итоговой государственной аттестации (защита выпускной квалификационной работы и выполнение демонстрационного экзамена)
2.2.6	ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА (ПМ.01, ПМ.02)

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)
ОК 01.:Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
Знать:
- область профессиональной деятельности - объекты профессиональной деятельности
Уметь:
решать типовые задачи профессиональной деятельности на основе знаний законов математических и естественных наук с применением информационно-коммуникационных технологий
Владеть:

ОК 02.:Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
Знать:
- поисковые информационные системы - алгоритм поиска информации
Уметь:
-осуществлять поиск необходимой информации - использовать информацию для выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития
Владеть:

ОК 03.:Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие
Знать:
- задачи профессионального и личностного развития - понятия самообразования и саморазвития - цели, задачи и систему повышения квалификации
Уметь:

- определять задачи профессионального и личностного развития,
- заниматься самообразованием,
- осознанно планировать повышение квалификации

Владеть:

ОК 04.:Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами

Знать:

- основные понятия и признаки коллектива и команды
- деловое общение
- процессы межличностного взаимодействия в коллективе и команде
- этапы командной работы

Уметь:

- работать в коллективе и команде
- эффективно общаться с коллегами, руководством, клиентами

Владеть:

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

Знать:

- лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности;
- особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности

Уметь:

- 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.

Владеть:

ОК 06.:Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения

Знать:

- гражданско-патриотическую позицию
- общечеловеческие ценности, как основа поведения в коллективе, команде
- стандарты антикоррупционного поведения

Уметь:

- проявлять гражданско-патриотическую позицию
- выстраивать общение на основе общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения

Владеть:

ОК 09.:Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности

Знать:

- информационные технологии

Уметь:

- использовать информационные технологии в профессиональной деятельности

Владеть:

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

Знать:

Уметь:

Владеть:

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

Знать:

Уметь:

Владеть:

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

Знать:

Уметь:

Владеть:

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте ракт.	Примечание
	Раздел 1. Психология общения						
1.1	Тема 1. Общение - основа человеческого бытия /Лек/	6	2	ОК 05. ОК 09.	Л1.1	0	
1.2	Тема 2. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона) /Лек/	6	2	ОК 01. ОК 02. ОК 05. ОК 06. ОК 09.	Л1.1	0	
1.3	Тема 3. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона) /Лек/	6	2	ОК 05. ОК 09. ЛР 7 ЛР 8	Л1.1 Л2.2	0	Международный день мира Материал на
1.4	Тема 4. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона) /Лек/	6	2	ОК 02. ОК 05. ОК 09.	Л1.1Л2.2	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/	6	4	ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05.	Л1.1	0	
1.6	Решение ситуационных задач /Пр/	6	2	ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05.	Л2.2	0	
1.7	Ролевая игра «Диспут» /Пр/	6	2	ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05.		0	
	Раздел 2. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения						

2.1	Тема 1. Конфликт, его сущность и основные характеристики /Лек/	6	2	ОК 02. ОК 03.	Л1.1	0	
2.2	Практическое занятие «Самодиагностика на тему «Твоя конфликтность». Анализ своего поведения на основе диагностики» /Пр/	6	2	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 09.		0	
2.3	Практическое занятие «Анализ производственных конфликтов и составления алгоритма выхода из конфликтной ситуации» /Пр/	6	2	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 09.	Л2.2	0	
2.4	Тема 2. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция /Лек/	6	2	ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 06. ЛР 7 ЛР 9	Л1.1Л2.2	0	Всемирный день психического здоровья
2.5	Практическое занятие «Составление правил поведения для выхода из конфликтов при изучении конкретных ситуаций» /Пр/	6	2	ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 06.	Л2.2	0	
Раздел 3. Этические формы общения							
3.1	Тема 1. Общие сведения об этической культуре /Лек/	6	4	ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 06. ОК 09.	Л1.1	0	
3.2	Практическое занятие «Разработка этических норм своей профессиональной деятельности» /Пр/	6	4	ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 09.	Л2.2	0	
3.3	Практическое занятие «Формулировка принципов делового этикета, их значение в профессиональной сфере» /Пр/	6	2	ОК 02. ОК 04. ОК 05. ОК 09.	Л2.2	0	
Раздел 4. Контроль							
4.1	Зачет /Зачёт/	6	2			0	

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

<p>Итоговый тест по дисциплине «Психология общения»</p> <p>ВАРИАНТ 1 Часть 1</p> <p>Верны или неверны следующие утверждения:</p> <p>1. Процесс общения людей друг с другом посредством языка называется речью. А) Верно Б) Неверно</p> <p>2. Мысль существует в языке, выражается в слове. А) Верно Б) Неверно</p> <p>3. Общение мало влияет на формирование личности А) Верно Б) Неверно</p> <p>Выберите правильный ответ</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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</p> <p>д) Я- концепция е) социальный статус</p>
--

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 6. 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

- Он воскликнул: «Хотел бы я хоть раз убедиться, что ты выполнишь порученное тебе дело!»
 - Она отступила на шаг назад: «Что ты себе вообразил?»
 - Он стоял, прислонившись к стене, скрестив ноги.
 - 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.
 - 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
- Механизмы познания и понимания людьми других.
 - Механизмы познания самого себя.
 - Механизмы, обеспечивающие прогнозирование поведения партнера по общению. А) Каузальная атрибуция
 Б) Рефлексия
 В) Идентификация
 Г) Эмпатия
 Д) Аттракция

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, жестикация, дистанция, интонация.
поза мимика жестикация дистанция интонация

1. Вы ждёте, переминаясь с ноги на ногу, пока секретарь медленно заполняет бланк, столь необходимый вам.
2. Он идёт к окну и закрывает его
3. Она безмолвно на него взглянула, но крылья её носа дрожали от едва сдерживаемого возбуждения.
4. Кофе был столь горячим, что, не успев сделать глоток, он инстинктивно его выплюнул.
5. 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.

1в. 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 жестикация 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

5.2. Темы письменных работ

5.3. Фонд оценочных средств

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 жестикацию.

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, пытаясь решить спор за себя.

2. Выступаешь ли ты на собраниях с критикой руководства?
- Нет,
 - только если имею для этого веские основания,
 - критикую по любому поводу не только начальство, но и тех, кто его защищает.
3. Часто ли ты споришь с друзьями?
- Только если они необидчивы,
 - лишь по принципиальным вопросам,
 - споры - моя стихия.
4. Ты стоишь в очереди. Как реагируешь, если лезут без очереди?
- Возмущаюсь в душе, но молчу,
 - делаю замечание,
 - прохожу вперед и начинаю наводить порядок.
5. Дома на обед подали недосоленное блюдо.
- Не замечаю такой пустяк,
 - молча беру солонку,
 - не удержусь от замечания и, может быть, откажусь от еды.
6. На улице, в транспорте наступили на твою ногу.
- С возмущением посмотрю на обидчика,
 - сухо сделаю замечание,
 - выскажусь, не стесняясь в выражениях.
7. Кто-то из близких купил вещь, которая тебе не твое понравилась. Твое поведение:
- промолчу,
 - ограничусь кратким тактичным комментарием,
 - устрою скандал из-за пустой траты денег.
8. Не повезло в лотерее. Как ты это воспринимаешь?
- Постараюсь быть равнодушным, но в душе дам Обе слово никогда в ней не участвовать,
 - 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 конфликтует 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 29 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

- 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
- Я стараюсь найти компромиссное решение Я пытаюсь уладить дело, учитывая свои интересы и интересы другого
- Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего Я стараюсь успокоить другого и сохранить наши отношения
- 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 создались 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 настроенным.

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?

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

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-конфликтотена, 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».

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 жадностью власти.

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

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

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! Пожа-луйста, 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?

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

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Эл. адрес
Л2.1	Кузнецова М.А.	Психология общения: учебное пособие для СПО	Москва: Российский государственный университет правосудия, 2019	https://www.iprbookshop.ru/94194.html
Л2.2	Захарова И.В.	Психология делового общения: практикум для СПО	Саратов: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2019	https://www.iprbookshop.ru/86472.html

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

6.3.2 Перечень информационных справочных систем

6.3.2.1	Межвузовская электронная библиотека
6.3.2.2	Электронно-библиотечная система IPRbooks
6.3.2.3	База данных «Электронная библиотека Горно-Алтайского государственного университета»

7. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

	кейс-метод
	деловая игра

	дискуссия	
	ролевая игра	
	ситуационное задание	
	кластер	

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

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)

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Председатель цикловой комиссии

агрономии и технических специальностей



Н. Г. Алексева