

МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«МОСКОВСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ ХУДОЖЕСТВЕННАЯ ШКОЛА
ПРИ РОССИЙСКОЙ АКАДЕМИИ ХУДОЖЕСТВ»**

Принято на заседании УМС Протокол № ____ от _____ г.	<p style="text-align: right;">«УТВЕРЖДЕНО» Директор МЦХШ при РАХ _____ Марков Н.В. _____ «__» _____ 20__ г.</p>
---	--

**Комплект контрольно-оценочных средств
по учебной дисциплине**

ОГСЭ.03 «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»

рекомендуется для специальности
54.02.05 «Живопись (станковая живопись)»

Москва

Комплект контрольно-оценочных средств по учебной дисциплине включен в учебно-методическую документацию по дисциплине для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений поэтапным требованиям образовательной программе среднего профессионального образования на основании Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее - ФГОС СПО) по специальности 54.02.05 «Живопись (по видам)»

Рассмотрено и одобрено на заседании ПЦК

Протокол заседания № ____ от _____

Принято на заседании учебно-методического совета

Протокол № ____ от _____ г.

Разработчик:

Комплект контрольно-оценочных средств по учебной дисциплине пересмотрен и одобрен на заседании предметно-цикловой комиссии для исполнения

в _____ учебном году.

Протокол № _____ от «___» _____ 20____ г.

СОГЛАСОВАНО:

Заместитель директора _____

в _____ учебном году.

Протокол № _____ от «___» _____ 20____ г.

СОГЛАСОВАНО:

Заместитель директора _____

в _____ учебном году.

Протокол № _____ от «___» _____ 20____ г.

СОГЛАСОВАНО:

Заместитель директора _____

в _____ учебном году.

Протокол № _____ от «___» _____ 20____ г.

СОГЛАСОВАНО:

Заместитель директора _____

1. ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

1.1. Область применения

Комплект контрольно-оценочных средств (КОС) предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся при освоении учебной дисциплины «Психология общения» и включает контрольно-оценочные материалы для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

Комплект КОС разработан в соответствии с программами подготовки специалистов среднего звена специальности 54.02.05 «Живопись (станковая живопись)» и программой учебной дисциплины «Психология общения».

1.2. Результаты изучения учебной дисциплины, подлежащие проверке

В результате аттестации по учебной дисциплине «Психология общения» осуществляется комплексная проверка умений и знаний, а также динамика формирования общих и профессиональных компетенций, предусмотренных ФГОС.

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания:

Умения		Знания	
У1	применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;	31	взаимосвязь общения и деятельности;
У2	использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	32	цели, функции, виды и уровни общения;
		33	роли и ролевые ожидания в общении;
		34	виды социальных взаимодействий;
		35	механизмы взаимопонимания в общении;
		36	техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
		37	этические принципы общения;
		38	источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

В результате освоения учебной программы художник - живописец, преподаватель должен обладать **общими и профессиональными компетенциями**, включающими в себя способность:

ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
-------	--

ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 3.	Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.
ОК 4.	Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.
ОК 6.	Работать в коллективе, обеспечивать его сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством.
ОК 7.	Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.
ОК 9.	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.
ПК 2.1.	Осуществлять преподавательскую и учебно-методическую деятельность в детских школах искусств, других организациях дополнительного образования, общеобразовательных организациях, профессиональных образовательных организациях
ПК 2.2.	Использовать знания в области психологии и педагогики, специальных и теоретических дисциплин в преподавательской деятельности.
ПК 2.5.	Использовать индивидуальные методы и приемы работы с учетом возрастных, психологических и физиологических особенностей обучающихся.
ПК 2.7.	Владеть культурой устной и письменной речи, профессиональной терминологией.

2. СИСТЕМА КОНТРОЛЯ И ОЦЕНКИ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Формы контроля

Основными формами контроля и оценки освоения программы учебной дисциплины являются:

<i>Форма проведения текущего контроля успеваемости</i>	<i>Форма проведения промежуточной аттестации</i>
<ul style="list-style-type: none"> • устный опрос в ходе проведения лекционных занятий; • практические работы: семинары • проверка выполнения письменных заданий 	Диф.зачет (3 семестр)

2.2. Критерии оценки успешности освоения учебной дисциплины

Критерии оценки устного ответа	правильность ответов, широта охвата темы активность	
Критерии оценки практических (семинарских) занятий	<p>углублённые знания теоретических основ дисциплины: полные и правильные ответы на теоретические вопросы, предусмотренные планом для проведения семинарских занятий, и дополнительные вопросы преподавателя и аудитории;</p> <p>навыки подготовки выступлений, презентаций, работы с рабочим конспектом, дополнительной литературой, электронными источниками и т.д.;</p> <p>умение анализировать, формулировать, дискутировать и обсуждать проблемы, аргументировать свою точку зрения или позицию по обсуждаемому вопросу.</p> <p>Семинар - это вид занятий, где каждый студент не только выполняет собственную работу, а и оценивает результаты работы других студентов. Итоговая оценка учитывает не только качество собственных работ, но и деятельность студентов в качестве рецензентов.</p>	
Критерии оценки письменных работ (эссе)	<p>степень раскрытия темы, наличие авторской позиции, соответствие содержания теме;</p> <p>самостоятельность выводов по теме, аргументация своей позиции с опорой на факты общественной жизни или собственный опыт;</p> <p>умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал, полнота использования литературных источников по проблеме;</p> <p>грамотность, культура изложения и оформления.</p>	
Критерии оценки письменного теста	Процент результативности (правильных ответов)	Оценка уровня подготовки
	<ul style="list-style-type: none"> • 80 ÷ 100 % • 60 ÷ 79 % • 50 ÷ 69 % • менее 50% 	<p>5</p> <p>4</p> <p>3</p> <p>2</p>

2.3. План проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по результатам освоения программы

Содержание учебного материала по программе учебной дисциплины	Перечень заданий и форма проведения	Формируемые компетенции	Результаты освоения дисциплины, подлежащие проверке (Объекты оценивания)
Раздел 1 Основные закономерности процесса общения	Практическая работа «Методы исследования общения»	ОК 1.- ОК.7, ОК 9, ПК 22.1, 2.2, 2.5, 2.7	У1,У2,31,32,33,34
Раздел 2 Восприятие и познание людьми друг друга	Практическая работа «Механизмы взаимопонимания в общении»		У1,У2,35,36,37
Раздел 3. Оптимизация процесса общения	Практическая работа «Повышение эффективности делового общения».		У1, У2,38
Промежуточная аттестация	Диф.зачет (тест и практическое задание)		У1,У2,31,32,33,34 35,36,37, 38

3. КОМПЛЕКТ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ

3.1. Текущий контроль успеваемости

Раздел 1. Основные закономерности процесса общения

Практическая работа «Методы исследования общения»

Задачи практической работы:

1. Повторить теоретический материал по теме практической работы.
2. Ответить на вопросы для закрепления теоретического материала.
3. выполнить 7 заданий.
4. Оформить отчет.
5. Подготовиться к фронтальному опросу.

Содержание и последовательность выполнения задания.

Задание 1. «Кто я?»

Напишите в столбик цифры от 1 до 10 и против каждой цифры дайте ответ на один и тот же вопрос: «Кто я?». Постарайтесь быть искренними, откровенными, учитывайте свои интересы, положительные и отрицательные качества. Будьте готовы прочесть свои ответы группе.

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6
- 7.
- 8.
- 9.
- 10.

Задание 2. «Впечатление»

Выберите себе партнера. Сядьте лицом друг к другу. Смотрите ему прямо в глаза и громко, чтобы слышала вся группа, рассказывайте, какое впечатление он (она) на вас производит. Когда наступит ваша очередь слушать, не затевайте дискуссии, постарайтесь узнать что-то полезное из впечатлений о себе. Важно не превратить упражнение в фарс или гротеск.

Задание 3. «Осознание»

Условно разделите мир вашего осознания на три зоны:

1. **внешний мир;**
2. **внутренний мир вашего тела;**
3. **мир ваших чувств, мыслей, фантазий.**

Выберите себе партнера, сядьте лицом друг к другу. Расслабьтесь. Делитесь по очереди осознанием вашего мира. Начинайте свою речь словами: «Сейчас я осознаю, что...» и заканчивайте ее рассказом о своих ощущениях от воздействия окружающей обстановки (света, цвета, запаха). Говорите 5 минут. Теперь переключайтесь и внимательно слушайте, что рассказывает вам партнер о своем ощущении внешнего мира. Далее по очереди рассказывайте об ощущениях, связанных с вашим телом (сухость во рту, тяжесть в руках, зуб, боль).

Переключайтесь на свой мир чувств, мыслей фантазий. Не бойтесь спонтанных мыслей и чувств, старайтесь говорить о них, соблюдая принцип «здесь и теперь». В заключение постарайтесь осознать вашего партнера. Позвольте ему сделать тоже самое в отношении вас.

Я осознаю внешний мир

Я осознаю внутренний мир моего тела

Я осознаю мир ваших чувств, мыслей, фантазий

Задание 4. Методика «двух стульев»

Вам необходимо присесть сначала на один стул и описать свои ощущения с позиции нападающего, потом пересесть на второй стул, стоящий напротив, и выступить позиции защищающегося. Нападающий обычно высказывает нравоучения, диктует своему оппоненту, что он «должен делать», как «должен себя вести». Защищающий объясняет, что он «может сделать», как ему «хочется себя вести».

Задание 5. «Самочувствие – Активность - Настроение»

Прочитайте внимательно тридцать пар характеристик личности. Оцените по пятибалльной шкале наличие у вас данной характеристики. Затем подсчитайте количество баллов по следующим шкалам:

Самочувствие – № 1,2,7,8,13,14,19,20,25,26.

Активность- № 3,4,9,10,15,16,21,22,27,28.

Настроение - № 5,6,11,12,17,18,23,24,29,30

- | | | |
|--------------------------|--------|----------------------|
| 1. Самочувствие хорошее | 543210 | Самочувствие плохое |
| 2. Чувствую себя сильным | 543210 | Чувствую себя слабым |
| 3. Активный | 543210 | Пассивный |
| 4. Подвижный | 543210 | Малоподвижный |
| 5. Веселый | 543210 | Грустный |
| 6. Хорошее настроение | 543210 | Плохое настроение |
| 7. Работоспособный | 543210 | Разбитый |

8. Полный сил	543210	Обессиленный
9. Быстрый	543210	Заторможенный
10. Деятельный	543210	Бездеятельный
11. Счастливый	543210	Несчастный
12. Жизнерадостный	543210	Угрюмый
13. Спокойный	543210	Тревожный
14. Здоровый	543210	Больной
15. Увлеченный	543210	Безучастный
16. Интересующийся	543210	Безразличный
17. Восторженный	543210	Унылый
18. Радостный	543210	Печальный
19. Отдохнувший	543210	Усталый
20. Свежий	543210	Изнуренный
21. Бодрый	543210	Сонливый
22. желание работать	543210	Желание отдохнуть
23. Позитивный	543210	Негативный
24. Оптимистичный	543210	Пессимистичный
25. Выносливый	543210	Утомляемый
26. Бодрый	543210	Вялый
27. Соображать легко	543210	Соображать трудно
28. Внимательный	543210	Рассеянный
29. Полный надежд	543210	Разочарованный
30. Довольный	543210	Недовольный

Степень выраженности признаков

До **23** баллов низкий уровень выраженности признаков, характеризующих состояние:

Самочувствие – плохое, чувствуете себя слабым, обессиленным, тревожным, усталым, изнуренным, утомляемым, вялым, разбитым.

Активность – низкая, пассивный, малоподвижный, заторможенный, бездеятельный, безучастный, сонливый, желание отдохнуть, трудно соображать, рассеянный.

Настроение – плохое, грустный, несчастный, угрюмый, унылый, печальный, пессимистичный, разочарованный, недовольный.

От 24 до 36 – средняя выраженность признаков.

Свыше 36 баллов выраженность признаков:

Самочувствие – хорошее, чувствуете себя сильным, здоровым, отдохнувшим, свежим, работоспособным, выносливым, бодрым.

Активность – высокая, деятельный, подвижный, быстрый, увлеченный. Интересующийся, бодрый, сообразительный, внимательный.

Настроение – хорошее, счастливый, жизнерадостный, восторженный, оптимистичный, полный надежд, довольный.

Вывод _____

Задание 6. «Солнечная система»

Проведите свое социометрическое исследование. Представьте, что вы – «Солнце», вокруг которого вращаются другие планеты (те, кто вас окружает). Нарисуйте свою солнечную систему. Проанализируйте, почему вы расположили значимых для вас людей в таком порядке.

Каковы отношения в вашей солнечной системе? Всегда ли там есть гармония и взаимопонимание? Если нет, то пошлите телеграмму себе из «Солнечной системы» в «Пасмурную реальность», чтобы вернуть систему в гармоничное состояние.

Вывод

Задание 7. Танцевальная терапия

Руководитель группы показывает танцевальные движения под музыку, а студенты повторяют за ним. Какое настроение у вас было до танца? Как изменилось ваше настроение после выполнения задания?

Вывод

Задание 8. Терапия искусством

Возьмите 2 листа А 4, нить (50 см), чернила любого цвета.

Край нити привяжите к концу карандаша, опустите ее в чернила полностью. Разложите нить на листе бумаги, а вторым листом накройте ее. Одной рукой придерживайте листы, а второй тащите нить. Посмотрите внимательно, какой след остался на листах бумаги.

О чем вы думали, выполняя задание? Забыли ли вы в этот момент о своих проблемах? Улучшилось ли ваше настроение?

Вывод:

Раздел 2 Восприятие и познание людьми друг друга

Практическая работа «Механизмы взаимопонимания в общении»

Тест «Взгляд на Вас со стороны»

Данный тест (так называемый опросник Лири) очень популярен среди профессиональных психологов из-за удобства проведения и информативности. Попробуйте испытать его и на себе.

Удобство этого теста состоит в том, что можно оценивать самого себя. А можно оценивать кого-то другого. Попробуйте сначала сами себя оценить, а затем попросите оценить себя кого-то из близких.

Вы — человек, который (на выбор):

1. Умеет нравиться.
2. Производит внушительное впечатление на окружающих.
3. Умеет распоряжаться, приказывать.
4. Умеет настоять на своем.
5. Обладает чувством собственного достоинства.
6. Независимый.
7. Способен сам позаботиться о себе.
8. Может проявить безразличие к человеку.
9. Способен быть суровым.
10. Строгий, но справедливый.
11. Может быть искренним.
12. Критичен к другим.
13. Любит поплакаться.
14. Часто бывает печален.
15. Способен проявлять недоверие.
16. Часто разочаровывается.
17. Способен быть критичным к себе.
18. Способен признать свою неправоту.
19. Охотно подчиняется.
20. Покладистый.
21. Благодарный.
22. Восхищающийся и склонный к подражанию.
23. Уважительный.
24. Ищущий одобрения.
25. Способный к сотрудничеству, взаимопомощи.
26. Стремится ужиться с другими.
27. Доброжелательный.
28. Внимательный и ласковый.
29. Деликатный.
30. Ободряющий.
31. Отзывчивый к призывам о помощи.
32. Бескорыстный.
33. Способен вызывать восхищение.
34. Пользуется у других уважением.
35. Обладает талантом руководителя.
36. Любит принимать ответственность за общее дело.
37. Уверен в себе.
38. Деловитый, практичный.
40. Соперничающий.
41. Стойкий и крутой, где надо.
43. Неумолимый, но беспристрастный.
44. Открытый и прямолинейный.

45. Не терпит, чтобы им командовали.
46. Скептически (относится ко всему с сомнением).
47. На него трудно произвести впечатление.
48. Обидчивый, щепетильный.
49. Легко смущается.
50. Неуверенный в себе.
51. Уступчивый.
52. Скромный.
53. Часто прибегает к помощи других.
54. Очень почитает авторитеты («новые» не менее «старых»).
55. Охотно принимает советы.
56. Доверчив и стремится радовать других.
57. Всегда любезен в общении.
58. Дорожит мнением окружающих.
59. Общительный и уживчивый.
60. Добросердечный.
61. Добрый, вселяющий уверенность.
62. Нежный и мягкосердечный.
63. Любит заботиться о других.
64. Щедрый.
65. Любит давать советы.
66. Производит впечатление значительности.
67. Начальственно-повелительный.
68. Властный.
69. Хвастливый.
70. Надменный и самодовольный.
71. Думает только о себе.
72. Хитрый.
73. Нетерпим к ошибкам других.
74. Расчетливый.
75. Откровенный.
76. Часто недружелюбен.
77. Озлоблен.
78. Жалобщик.
79. Ревнивый.
80. Долго помнит обиды.
81. Склонный к самобичеванию (причиняет себе нравственные страдания, раскаиваясь в совершенных ошибках или проступках).
82. Застенчивый.
83. Безынициативный.
84. Кроткий.
85. Зависимый, несамостоятельный.
86. Любит подчиняться.
87. Предоставляет другим право принимать решения.
88. Легко попадает впросак.
89. Легко поддается влиянию друзей.

90. Готов довериться любому.
91. Благорасположен ко всем без разбору.
92. Всем симпатизирует.
93. Прощает все.
94. Переполнен чрезмерным сочувствием.
95. Великодушен и терпим к недостаткам.
96. Стремится помочь каждому.
97. Стремящийся к успеху.
98. Ожидает восхищения от каждого.
99. Распоряжается другими.
100. Деспотичный.
101. Относится к окружающим с чувством превосходства.
102. Тщеславный (высокомерное стремление к славе, к почитанию).
103. Эгоистичный.
104. Холодный, черствый.
105. Язвительный, насмешливый.
106. Злой, жестокий.
107. Часто гневается.
108. Бесчувственный, равнодушный.
109. Злопамятный.
110. Проникнут духом противоречия.
111. Упрямый.
112. Недоверчивый и подозрительный.
113. Робкий.
114. Стыдливый.
115. Услужливый.
116. Мякотельный.
117. Почти никому не возражает.
118. Навязчивый.
119. Любит, чтобы его опекали.
120. Чрезмерно доверчив.
121. Стремится снискать расположение каждого.
122. Со всеми соглашается.
123. Всегда со всеми дружелюбен.
124. Всех любит.
125. Слишком снисходителен к окружающим.
126. Старается утешить каждого.
127. Заботится о других в ущерб себе.
128. Портит людей чрезмерной добротой.

Обработка результатов

Весь список вопросов разбивается на восемь равных частей (по 16 пунктов в каждой), называемых октантами.

Подсчитывается количество баллов отдельно для каждой октанты. Вопрос, обведенный кружочком, равен одному баллу. Имейте в виду для контроля, что по каждой октанте сумма результатов не может быть больше 16 баллов, каждый из четырех человек может ответить

положительно максимум на 4 вопроса октанты. То же самое относится к вашим личным результатам (тестирования самого (ой) себя по всему списку вопросов): от 0 до 16 баллов по каждой октанте.

Если испытуемые (или вы сами) ознакомились в общей сложности менее чем со 128 вопросами, то результаты обработать невозможно.

В зависимости от количества баллов вы без труда определите вашу характеристику по каждой из октант.

1-я ОКТАНТА: ВЛАСТНОСТЬ - ЛИДЕРСТВО. При умеренно выраженных баллах (до 8) вас воспринимают как уверенного в себе человека, который умеет быть хорошим советчиком, наставником и организатором, способным обеспечить эффективное руководство группой. При средних показателях (9—12 баллов) — окружающие дают вам знать, что замечают вашу нетерпимость к критике и считают, что вы переоцениваете свои способности, проявляя черты властности по отношению к ним. При высоких баллах (выше 12) окружающие испытывают на себе такое давление с вашей стороны, что склонны оценивать его как деспотизм. Ваше стремление командовать и безапелляционным тоном поучать других, которое вы, возможно, не замечаете, крайне их угнетает и отталкивает, заставляет защищаться и избегать контакта с вами.

2-я ОКТАНТА: НЕЗАВИСИМОСТЬ - ДОМИНИРОВАНИЕ.

При умеренных показателях (до 8 баллов) вас воспринимают как человека уверенного, независимого; соперничающего с окружающими, не переходя допустимых границ. Средние значения (9—12 баллов) означают, что ваша независимость ощущается другими как склонность всегда занимать обособленную позицию в группе, постоянно противопоставляя свое особое мнение мнению большинства. При высоких баллах (свыше 12) окружающие убеждаются в том, что вам присуще самодовольство, эгоизм и самолюбование. В свои действия и поступки вы — иногда даже непроизвольно — вкладываете чувство собственного превосходства над окружающими.

3-я ОКТАНТА: ПРЯМОЛИНЕЙНОСТЬ - АГРЕССИВНОСТЬ.

При умеренных баллах (до 8) вы можете в глазах других обладать такими свойствами, как непосредственность, искренность (иногда прямолинейность), настойчивость в достижении цели. При более высоких баллах эти качества превращаются в чрезмерное упорство, упрямство, недружелюбие, доходящее до откровенной несдержанности, чрезмерной вспыльчивости. Если результат свыше 12 баллов, то окружающие убеждены в вашей агрессивности.

4-я ОКТАНТА: НЕДОВЕРЧИВОСТЬ - СКЕПТИЦИЗМ. При умеренных показателях (до 8 баллов) о вас сохраняется устойчивое представление как о человеке реалистичном, критически оценивающим свои мысли, поступки, не склонном менять свое мнение под давлением группы. Повышение суммы баллов свидетельствует о том, что окружающие начинают замечать обидчивость, нарастание критицизма, переходящего в негативизм, в «отрицание всего и вся». Они видят, что вы недовольны ими и относитесь с необоснованной подозрительностью (свыше 12 баллов).

5-я ОКТАНТА: ПОКОРНОСТЬ - ЗАСТЕНЧИВОСТЬ. Умеренные баллы (от 4 до 8) означают, что люди воспринимают вас как скромного, застенчивого человека, склонного брать на себя чужие обязанности. Дальнейшее нарастание суммы баллов говорит о том, что вы начинаете производить впечатление человека не только безвредного, но и покорного. Свыше 12 баллов: окружающими ощущается в вас повышенное чувство вины, а поведение воспринимается как самоуничижительное.

6-я ОКТАНТА: ЗАВИСИМОСТЬ - ПОСЛУШНОСТЬ. До 8 баллов: окружающие замечают, что вы ожидаете помощи и доверия, признания своей личности и способностей. Далее нарастает ощущение вашей зависимости от мнения окружающих, которая переходит в сверхконформность — крайнюю податливость давлению группы (свыше 12 баллов), доходящую до полной зависимости от мнения большинства.

7-я ОКТАНТА: СОТРУДНИЧЕСТВО - СОГЛАШАТЕЛЬСТВО. При умеренных баллах окружающие воспринимают вас как человека, готового к сотрудничеству с ними, склонного к установлению со всех дружелюбных отношений. Свыше 8 баллов: вам дают понять, что компромиссное поведение, соглашательство делает вас менее интересным для окружающих, а излишнее дружелюбие и стремление подчеркнуть свою причастность к интересам большинства (при 12 баллах и выше) становятся назойливыми.

8-я ОКТАНТА: ОТВЕТСТВЕННОСТЬ - ВЕЛИКОДУШИЕ. Знакомые склонны одобрить вашу готовность помогать окружающим, развитое чувство ответственности даже тогда, когда они становятся чрезмерными (свыше 8 баллов) и скорее сочувственно и снисходительно относятся к вашему мягкосердечию, сверхобязательности, подчеркнутому стремлению забывать себя ради других (свыше 12 баллов).

Примечание. Если вы получили в какой-то октанте менее трех баллов, то все перечисленные характеристики маловероятны, а если по всем октантам показатели не поднимаются выше четырех, то данные считаются недостоверными: испытуемые либо не хотели быть откровенными, либо недостаточно знают вас. Жить и общаться десятки лет — еще не гарантия знания человека. Для этого надо наблюдать его и интересоваться им. То же самое каждый может отнести и к себе самому. К тому же другой человек нам всегда кажется проще и определенней, о нем мы склонны сделать больше однозначных и категоричных суждений, чем о своей личности.

Раздел 3. Оптимизация процесса общения

Практическая работа «Повышение эффективности делового общения».

Упражнение «Имя».

Да, это звук его собственного имени. Давайте сейчас каждый скажет, с чем ассоциируется его имя, нравится оно вам или нет, каким, по вашему мнению, должен быть человек с вашим именем. Если ваше имя вам не нравится, то скажите, как бы вы хотели, чтобы вас называли.

Итак, одно из правил эффективного общения - это называние человека по имени. Старайтесь запоминать имена людей, с которыми вам приходится общаться. Это располагает к общению.

Упражнение «Комплименты».

Человеку всегда приятно, когда ему говорят хорошие слова, то есть комплименты. Но у комплимента тоже есть свои правила. Только правильно сказанный комплимент даст результат.

Одно из главных правил комплимента - искренность. Если хорошие слова говорятся неискренне, то как это называется?

И еще одно правило:

«У тебя красивая блузка».

«Ты замечательно выглядишь в этой блузке».

Какой комплимент вам понравился больше? Почему?

Комплимент делается прежде всего человеку, а не чему-то еще. Сейчас мы попробуем сделать друг другу комплименты. Сидя в кругу, каждый участник должен посмотреть на партнера, сидящего слева, подумать о том, какая черта характера, привычка того ему нравится, и сказать об этом, то есть сделать комплимент. Тот, кому сделан комплимент, должен как минимум поблагодарить. Если кто-то не готов, он может пропустить ход, сделать комплимент после других.

Упражнение «Слушай молча». В жизни важно уметь не только поддерживать разговор, проявляя собственную активность, но и молча выслушивать собеседника, что является подчас не менее важным проявлением участия, сопереживания другому.

Участники разбиваются на пары. В паре сначала один из участников рассказывает о себе нечто, что его волнует, на что он не находит ответа.

Партнеру разрешается только невербальное выражение чувств по отношению к словам собеседника. Потом участники меняются местами.

После этого вся группа обменивается чувствами, возникшими во время упражнения.

Упражнение «Круг».

Студенты садятся лицом друг к другу таким образом, что образуют две концентрические окружности. Внешний круг - подвижный (студенты по команде преподавателя перемещаются по часовой стрелке, меняя партнера), внутренний неподвижный (участники не сходят с мест).

При общении с каждым из новых партнеров стоит задача вступления в контакт и проведения беседы. На это каждый раз отводится до трех минут.

Возможные ситуации задает ведущий:

- первое общение с руководителем (менеджером) после его прибытия в коллектив;
- вам необходимо занять денег у малознакомого сослуживца;
- вы узнали, что ваш сослуживец дурно отозвался о вас в компании;
- представился случай выяснить отношения наедине;
- беседа с подчиненным, который пользуется в коллективе неформальным авторитетом,

но не является образцом дисциплины.

Ответьте на вопросы:

- Каких качеств, необходимых для общения, не хватает по вашему мнению у вас?
- Каких качеств, необходимых для общения, не хватает в других людях?

Упражнение «Покажи фразу, угадай фразу».

Группа должна разбиться на две команды. Команде нужно угадать фразу, которую один из участников другой команды показывает при помощи пантомимы, жеста, мимикой и т.д. Демонстраторам фраз будет показана написанная фраза. Играющая команда может задавать вопросы демонстраторам. На подготовку дается минута.

Контрольные вопросы

1 Какие из приведенных рекомендаций вас заинтересовали и почему?

2 Что вы можете взять на вооружение?

3 Зафиксируйте в дневнике наблюдений, что из вышеуказанного вы применили в своей деятельности.

4 Проведите анализ эффективности использования выбранных вами психологических упражнений.

3.2. Промежуточная аттестация
Контрольная работа
Тест

1 вариант.

Выберите правильный ответ.

1. Коммуникативная сторона общения
 - а) обмен информацией
 - б) восприятие и понимание друг друга
 - в) взаимодействие друг с другом
2. Вид общения, когда оценивают другого человека как нужный или мешающий объект
 - а) духовное
 - б) примитивное
 - в) манипулятивное
 - г) деловое
3. Общение, когда в его процессе собеседники выполняют определенные социальные роли
 - а) формально-ролевое
 - б) контакт масок
 - в) светское
 - г) духовное
4. К невербальным средствам общения относится
 - а) речь
 - б) интонация
 - в) мимика
 - г) язык
5. Жесты, выражающие через движения тела и мышцы лица определенные эмоции
 - а) аффекторы
 - б) эмблемы
 - в) иллюстраторы
 - г) регуляторы
6. Недоминантная позиция в общении - это позиция
 - а) родителя
 - б) ребенка
 - в) взрослого
7. Доминирование это
 - а) открытое воздействие на партнера
 - б) скрытое воздействие на партнера
 - в) стремление победить сильного соперника
8. Стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта
 - а) конфликтоген
 - б) инцидент
 - в) конфликтная ситуация
9. Стиль поведения в конфликте, характеризующийся отсутствием внимания как к своим интересам, так и интересам партнера. Уход от конфликта, не отстаивая своих интересов.

- а) соперничество
- б) компромисс
- в) избегание

10. Механизм восприятия собеседника, характеризующийся способностью к постижению эмоционального состояния другого человека в форме сопереживания

- а) эмпатия
- б) идентификация
- в) рефлексия

2 вариант.

Выберите правильный ответ.

1. Перцептивная сторона общения это

- а) обмен информацией
- б) восприятие и понимание друг друга
- в) взаимодействие друг с другом

2. Вид общения, который направлен на извлечение выгоды от собеседника

- а) духовное
- б) примитивное
- в) манипулятивное
- г) деловое

3. Формальное общение, когда отсутствует стремление понять и учитывать особенности личности собеседника с использованием наборов выражений лица, жестов, стандартных фраз, позволяющих скрыть истинные эмоции

- а) формально-ролевое
- б) контакт масок
- в) светское
- г) примитивное

4. К вербальным средствам общения относится

- а) речь
- б) жесты
- в) мимика
- г) дистанции между собеседниками

5. Жесты, заменители слов или фраз в общении

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

6. Доминантная позиция в общении - это позиция

- а) родителя
- б) ребенка
- в) взрослого

7. Манипуляция это

- а) открытое воздействие на партнера
- б) скрытое воздействие на партнера
- в) стремление победить сильного соперника

8. Слова, действия или бездействия «могущие» привести к конфликту

- а) конфликтоген

- б) инцидент
- в) конфликтная ситуация

9. Стиль поведения в конфликте, характеризующийся принятием точки зрения другой стороны, но лишь до определенной степени, за счет взаимных уступок

- а) соперничество
- б) компромисс
- в) избегание

10. Механизм восприятия собеседника при котором мы ставим себя на место другого (отождествляем себя с ним)

- а) эмпатия
- б) идентификация
- в) рефлексия

Практическое занятие «Технология разрешения конфликтов»

ЧЕТЫРЕ способа разрешения КОНФЛИКТА:

1. Соперничество - высокая активность при нежелании сотрудничать (добиться цели любой ценой).

2. Избегание - нет ни активности, ни желания сотрудничать (уводит разговор в сторону).

3. Приспособление - отсутствие активности при явном желании сотрудничать (плывете по течению).

4. Сотрудничество - высокая активность и выраженное желание сотрудничать

Задания

1. Представьте, что в общественном транспорте начинается спор. Что вы предпримете:

- а) избегаю вмешиваться в ссору;
- б) я могу вмешаться, встать на сторону потерпевшего, кто прав;
- в) всегда вмешиваюсь и до конца отстаиваю свою точку зрения.

2. На собрании вы критикуете руководство за допущенные ошибки:

- а) никогда;
- б) да, но в зависимости от моего личного отношения к нему;
- в) всегда критикую за ошибки.

3. Ваш непосредственный начальник излагает свой план работы, который вам кажется нерациональным. Предложите ли вы свой план, который кажется вам лучше:

- а) если другие меня поддержат, то да;
- б) разумеется, я буду поддерживать свой план;
- в) ни за что не соглашусь с «плохим» планом и до последнего буду защищать свой.

4. Представьте, что рассматривается предложение, в котором коллега, которого Вы не слишком высоко цените, высказывает очень интересную мысль. Ваши действия:

- а) поддержу это предложение;
- б) специально промолчу;
- в) стану критиковать, сказав что-то прямо противоположное.

Подсчитать: Ответ «А»- 4 очка, «Б»-2 очка, «В»- 0.

Если Вы набрали 11-16 очков- вы неконфликтный человек

Если 6-10 не слишком конфликтный;

Если 0-5- склонны к конфликтам.

. Информационное обеспечение обучения
Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов,
дополнительной литературы

Основные источники:

Панфилова А.П. Психология общения. - М.: изд. центр «Академия», 2014. – 368 с.