



ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО МОРСКОГО И РЕЧНОГО ТРАНСПОРТА
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Государственный университет морского и речного флота имени адмирала С.О. Макарова»
(ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. Макарова»)

АРКТИЧЕСКИЙ МОРСКОЙ ИНСТИТУТ ИМЕНИ В.И. ВОРОНИНА
– филиал ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. Макарова»

Является приложением к рабочей программе

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
для проведения текущего контроля знаний и промежуточной аттестации
по учебной дисциплине
ОГСЭ.03 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ
общего гуманитарного и социально-экономического учебного цикла
программы подготовки специалистов среднего звена
по специальности 26.02.03 Судовождение
углубленной подготовки

Архангельск
2019

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Общие положения	4
1.1. Паспорт комплекта оценочных средств.....	4
2. Результаты освоения дисциплины, подлежащие проверке	6
3. Фонд оценочных средств.....	7

1. Общие положения

1.1. Паспорт комплекта оценочных средств

Назначение:

Контрольно-оценочные средства предназначены для контроля и оценки результатов освоения учебной дисциплины ОГСЭ.03 Психология общения, сформированности профессиональных (далее – ПК) и общих (далее – ОК) компетенций.

Предметы оценивания	Объекты оценивания	Показатели оценки
ПК 2.3. Организовывать и обеспечивать действия подчиненных членов экипажа судна при организации учебных пожарных тревог, предупреждения возникновения пожара и при тушении пожара.	Умение 1 - применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности, Умение 2 - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения,	- демонстрация рациональности организации деятельности при проведении учебных тревог, предупреждения пожара и при тушении пожара, знание принципов командной работы
ПК 2.4. Организовывать и обеспечивать действия подчиненных членов экипажа судна при авариях.	Знание 1 - взаимосвязь общения и деятельности, Знание 2 - цели, функции, виды и уровни общения, Знание 3 - роли и ролевые ожидания в общении, виды социальных взаимодействий, механизмы взаимопонимания в общении,	- демонстрация понимания организации действий подчиненных членов экипажа судна при авариях
ПК 2.5. Оказывать первую медицинскую помощь пострадавшим.	знание 4 - техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения, знание 5 - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.	- демонстрация оперативного поиска необходимой профессиональной информации, а также практических навыков и умений при оказании медицинской помощи пострадавшим.
ПК 2.6. Организовывать и обеспечивать действия подчиненных членов экипажа судна при оставлении судна, использовать спасательные шлюпки, спасательные плоты и иные спасательные средства.		- демонстрация понимания организации действий подчиненных членов экипажа судна при оставлении судна
ПК 2.7. Организовывать и обеспечивать действия подчиненных членов экипажа судна по предупреждению и предотвращению загрязнения водной среды.		- демонстрация понимания организации действий подчиненных членов экипажа судна по предупреждению и предотвращению загрязнения водной среды и применению нормативно-правовых актов
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	Умение раскрыть сущность и социальную значимость своей будущей профессии	- демонстрация интереса к будущей профессии.

Предметы оценивания	Объекты оценивания	Показатели оценки
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	Умение организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, связанных с использованием иностранного языка, оценивать их эффективность и качество	- обоснование выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач в области разработки технологических процессов; - демонстрация эффективности и качества выполнения профессиональных задач.
ОК 3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.	Умение принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях общения, нести за них ответственность	- демонстрация способности принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.
ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личного развития.	Умение осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, связанных с использованием иностранного языка, своего профессионального и личного развития	- нахождение и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личного развития.
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.	Умение осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, связанных с использованием иностранного языка, своего профессионального и личного развития	- демонстрация навыков использования информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 6. Работать в команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	Умение использовать информационно-коммуникационные технологии профессиональной деятельности для постоянного развития способности общаться на иностранном языке	- взаимодействие с обучающимися, преподавателями и мастерами в ходе обучения.
ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя	Умение работать в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством,	- проявление ответственности за работу подчиненных, результат выполнения заданий.

Предметы оценивания	Объекты оценивания	Показатели оценки
ответственности за результат выполнения заданий.	потребителями	
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	Умение брать ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий	- планирование обучающимся повышения личностного и квалификационного уровня.
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	Умение ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	- проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности.
ОК 10. Владеть письменной и устной коммуникацией на государственном и (или) иностранном (английском) языке	Умение общаться (устно и письменно) на иностранном языке на профессиональные и повседневные темы	- способность вести общение с членами экипажа по вопросам, касающимся выполнения обязанностей на судне и безопасности мореплавания

2. Результаты освоения дисциплины, подлежащие проверке

Результатом освоения учебной дисциплины ОГСЭ.03 Психология общения является приобретение обучающимися знаний и умений, сформированности профессиональных и общих компетенций в соответствии с ФГОС СПО.

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
1.	Раздел 1. Общение как предмет научного знания	ПК 2.3-2.7, ОК 1-10	Вопросы для устного опроса. Практическая работа
2.	Раздел 2 Социальная перцепция.	ПК 2.3-2.7, ОК 1-10	Вопросы для устного опроса. Практическая работа
3.	Раздел 3. Интерактивная функция общения	ПК 2.3-2.7, ОК 1-10	Вопросы для устного опроса. Практическая работа
4.	Раздел 4. Коммуникативная функция общения	ПК 2.3-2.7, ОК 1-10	Вопросы для устного опроса. Практическая работа
5.	Раздел 5. Психологические особенности общения	ПК 2.3-2.7, ОК 1-10	Вопросы для устного опроса. Практическая работа
6.	Раздел 6. Роль и ролевые ожидания в общении	ПК 2.3-2.7, ОК 1-10	Вопросы для устного опроса. Практическая работа
7.	Раздел 7. Конфликтное общение	ПК 2.3-2.7, ОК 1-10	Вопросы для устного опроса. Практическая работа

3. Фонд оценочных средств

Контроль качества освоения учебной дисциплины включает текущий контроль и промежуточную аттестацию.

Видами текущего контроля являются: тестирование (письменное), устный опрос, практические работы, устный опрос с практическими заданиями, аудиторная и внеаудиторная самостоятельная работа.

3.1. Задания для проведения текущего контроля

3.1.1. Практические работы

Вопросы для устного опроса

1. Значение общения в жизни человека.
2. Коммуникативные типы собеседников
3. Психометрические типы собеседников
4. Внешние проявления психологических типов. Типология Кречмера.

Типология Шелдона

5. Каналы восприятия информации
6. Проявления темперамента в условиях делового общения
7. Сравнительная характеристика мужской и женской психологии
8. Современная деловая женщина, современный деловой мужчина.

Особенности мышления и поведения

9. Лидер и лидерство. Различия между лидером и руководителем.
10. Стили управления: авторитарный, либеральный, демократический
11. Слухи как массовидные явления психики
12. Конформизм как модель социального поведения человека
13. Определение понятия общения, структура общения, понятие делового общения, общие принципы построения делового общения
14. Перцептивная сторона общения
15. Коммуникативная сторона общения
16. Интерактивная сторона общения.
17. Деловая беседа

18. Вопросы собеседников и их психологическая сущность
19. Парирование замечаний собеседников
20. Психологические приёмы влияния на партнёра
21. Этика ведения делового телефонного разговора
22. Формирование психологического климата во время переговоров
23. Выслушивание партнёра как психологический приём
24. Техника и тактика аргументирования
25. Подготовка, ведение, завершение переговоров и анализ итогов

переговоров

26. Визитные карточки
27. Этикет пользования электронной почтой и интернет-ресурсами
28. Деловой разговор как особая разновидность устной речи
29. Речевой этикет
30. Речевые построения, выдающие ложь
31. Барьеры эффективного общения
32. Подготовка к выступлению
33. Как завоевать и удержать внимание аудитории
34. Как завершить выступление
35. Слушание в межличностном общении. Виды слушания
36. Кинесические особенности невербального общения: жесты, мимика,

позы и осанка

37. Визуальный контакт
38. Проксемические особенности невербального общения
39. Собеседование с работодателем
40. Шоковое (стрессовое) собеседование
41. Правила написания резюме
42. Понятие конфликта
43. Классификации конфликтов
44. Причины конфликтов, возникающих в деловом общении
45. Стратегии поведения в конфликтной ситуации: конкуренция,

уклонение, сотрудничество, приспособление, компромисс

46. Функции конфликта.

Практическое занятие № 1

Коммуникативная компетенция, показатели её сформированности

Задание № 1.

Ответьте на вопросы тестов и обработайте результаты.

Тест оценки коммуникативных и организаторских склонностей (КОС)

Этот тест поможет вам определить уровень развития ваших коммуникативных и организаторских умений.

Коммуникативность человека проявляется в стремлении к общению, сопереживании другому человеку, интересе к людям. А *организаторские склонности* проявляются в способности самостоятельно принимать решения, особенно в сложных ситуациях, инициативности в деятельности и общении, планировании деятельности.

Инструкция. Внимательно прочитайте вопросы. Если ваш ответ на вопрос положителен, то поставьте знак «+», если отрицательный — то «-».

1. Много ли у вас друзей, с которыми вы постоянно общаетесь?
2. Часто ли вам удается склонить большинство своих друзей к принятию ими вашего решения?
3. Долго ли вас беспокоит чувство обиды, причиненное вам кем-то из ваших друзей?
4. Всегда ли вам трудно ориентироваться в создавшейся критической ситуации?
5. Есть ли у вас стремление к установлению новых знакомств с разными людьми?
6. Нравится ли вам заниматься общественной работой?
7. Верно ли, что вам приятнее и проще проводить время с книгами

или за каким-либо другим занятием, чем общаться с людьми?

8. Если возникли какие-то помехи в осуществлении ваших намерений, то легко ли вы отступаете от них?

9. Легко ли вы устанавливаете контакты с людьми, которые значительно старше вас по возрасту?

10. Любите ли вы придумывать и организовывать со своими друзьями различные игры и развлечения?

11. Трудно ли вам включиться в новую для вас компанию?

12. Часто ли вы откладываете на другие дни те дела, которые нужно было бы выполнять сегодня?

13. Легко ли вам удается устанавливать контакты с незнакомыми людьми?

14. Стремитесь ли вы добиваться того, чтобы ваши друзья действовали в соответствии с вашим мнением?

15. Трудно ли вы осваиваетесь в новом коллективе?

16. Верно ли, что у вас не бывает конфликтов с друзьями из-за невыполнения ими своих обещаний, обязанностей, обязательств?

17. Стремитесь ли вы при удобном случае познакомиться и побеседовать с новым человеком?

18. Часто ли в решении важных дел вы принимаете инициативу на себя?

19. Раздражают ли вас окружающие люди и хочется ли вам побыть одному?

20. Правда ли, что вы обычно плохо ориентируетесь в незнакомой для вас обстановке?

21. Нравится ли вам постоянно находиться среди людей?

22. Возникает ли у вас раздражение, если вам не удастся закончить начатое дело?

23. Испытываете ли вы чувство затруднения, неудобства или стеснения, если приходится проявить инициативу, чтобы познакомиться с

новым человеком?

24. Правда ли, что вы утомляетесь от частого общения с друзьями?
25. Любите ли вы участвовать в коллективных играх?
26. Часто ли вы проявляете инициативу при решении вопросов, затрагивающих интересы ваших товарищей?
27. Правда ли, что вы чувствуете себя неуверенно среди малознакомых людей?
28. Верно ли, что вы редко стремитесь к доказательству своей правоты?
29. Полагаете ли вы, что вам не доставляет особого труда внести оживление в малознакомую для вас компанию?
30. Принимали ли вы участие в общественной работе в школе?
31. Стремитесь ли вы ограничить круг своих знакомых небольшим количеством людей?
32. Верно ли, что вы не стремитесь отстаивать свое мнение или решение, если оно не было сразу принято вашими товарищами?
33. Чувствуете ли вы себя непринужденно, попав в незнакомую для вас компанию?
34. Охотно ли вы приступаете к организации различных мероприятий для своих друзей?
35. Правда ли, что вы не чувствуете себя достаточно уверенным и спокойным человеком, когда приходится говорить что-либо большой группе людей?
36. Часто ли вы опаздываете на деловые встречи, свидания?
37. Верно ли, что у вас много друзей?
38. Часто ли вы оказываетесь в центре внимания у своих друзей?
39. Часто ли вы смущаетесь, чувствуете неловкость при общении с малознакомыми людьми?
40. Правда ли, что вы не очень уверенно чувствуете себя в окружении

большой группы своих товарищей?

Обработка результатов

Для того чтобы узнать свои *коммуникативные способности*, воспользуйтесь «ключом»:

поставьте себе по 1 баллу за каждый ответ «да» на вопросы № 1, 5, 9, 13, 17, 21, 25, 29, 33, 37 и за каждый ответ «нет» на вопросы № 3, 7, 11, 15, 19, 23, 27, 31, 35, 39.

Коэффициент коммуникативности (K_k) определяют по формуле $K_k = t/20$, где t — количество совпавших с «ключом» ответов.

Если K_k соответствует:

- 0,10 — 0,45 — низкий уровень;
- 0,46 — 0,55 — уровень ниже среднего;
- 0,56 — 0,65 — средний уровень;
- 0,66 — 0,75 — высокий уровень;
- 0,76 — 1,00 — очень высокий уровень.

Коммуникативные способности — это способности личности, обеспечивающие эффективность ее общения и психологическую совместимость в совместной деятельности.

Низкие — человек малообщительный, испытывает трудности и определенные неудобства в установлении контактов с людьми. *Ниже среднего* — человек не стремится к общению, чувствует себя скованно в незнакомом коллективе, круг своих знакомых ограничивает, не стремится отстаивать свое мнение и с трудом переживает обиды.

Средние — человек общительный, разговорчивый (особенно в кругу знакомых людей), круг знакомств не ограничивает.

Высокие — человек общительный, не теряется в новой обстановке, быстро находит друзей, в общении проявляет инициативу, старается расширить круг своих знакомых.

Очень высокие — человек очень общительный, испытывает потребность в общении, активно вовлекается в события, происходящие вокруг него. Вносит оживление в компании, легко заводит новые знакомства, стремясь к расширению круга своих друзей.

Для подсчета *организаторских способностей* воспользуйтесь следующим «ключом»: поставьте себе по 1 баллу за каждый ответ «да» на вопросы № 2, 6, 10, 14, 18, 22, 26, 30, 34, 38 и за каждый ответ «нет» на вопросы № 4, 8, 12, 16, 20, 24, 28, 32, 36, 40. Коэффициент организаторских способностей (К) определяют по формуле $K = m/20$, где m — количество ответов, совпавших с «ключом».

Если К, соответствует:

0,20 — 0,55 — низкий уровень;

0,56 — 0,65 — уровень ниже среднего;

0,66—0,70 — средний уровень;

0,71—0,80 — высокий уровень;

0,81 — 1,00 — очень высокий уровень.

Организаторские способности — это способности человека организовывать себя и других.

Низкие — человек не умеет себя организовать, отсутствует внутренняя собранность. В общественной жизни инициативы не проявляет.

Ниже среднего — человек избегает принятия самостоятельного решения, проявление инициативы в общественной жизни занижено.

Средние — в экстремальных ситуациях человек может организовать себя и убедить коллег в принятии какого-либо решения.

Высокие — человек все делает согласно внутренним устремлениям. В грудной ситуации способен принимать самостоятельные решения.

Очень высокие — испытывает потребность в организаторской деятельности. Принимает самостоятельные решения, отстаивает свое мнение и добивается, чтобы оно было принято другими.

Следует помнить, что при наличии целеустремленности и надлежащих условий деятельности данные склонности могут развиваться.

Задание № 2.

Согласно древней мудрости, подлинное достижение духовной жизни доступно тому, кто одновременно связан дружескими узами (а не только должностными или семейными обязанностями) со многими разными людьми. В этот круг общения должны входить: родственники; ровесники; люди моложе вас: люди значительно моложе вас; совсем маленькие дети; люди старше вас; люди значительно старше вас; старики и пожилые люди.

А теперь заполнить предложенные ряды, написав инициалы конкретных людей, с которыми вы связаны дружескими узами. Лучше, если в каждом ряду таких партнеров будет несколько.

Ровесники: _____

Люди моложе вас: _____

Люди значительно моложе вас: _____

Совсем маленькие дети: _____

Люди старше вас: _____

Люди значительно старше вас: _____

Старики и пожилые люди: _____

Если останутся свободные места, то это «информация к размышлению». Ваш круг общения не полон, ищите новых друзей разных возрастных категорий для полного постижения их духовной жизни!

Задание № 3.

В рабочей тетради опишите коммуникативные эпизоды, в которых вы сегодня в течение дня принимали участие. Затем отнесите каждый эпизод к одной из перечисленных выше функций. Каждый из них может выполнять несколько функций.

Задание № 4.

Тест «Любят ли вас люди?»

Данный тест позволяет путем самопроверки определить отношение к себе других людей. Конечно, ни один тест или даже совокупность тестов не решают проблему познания себя. Однако, с помощью самотестирования возможно создать ориентиры, позволяющие видеть основные черты собственного «Я».

Инструкция. Ответьте «да», если вы согласны с утверждением, или «нет», если не согласны.

1. Вы должны понимать, что ежеминутно в течение дня вас пристально оценивают те, с кем вам приходится общаться.

2. У человека должно быть достаточно развито чувство независимости, чтобы обсуждать с друзьями свое хобби, несмотря на то, что разделяют они или нет его увлечения.

3. Самое мудрое — это сохранять достоинство даже тогда, когда у вас имеется сильный соблазн поступать иначе.

4. Если человек замечает ошибки в речи других, ему следует их поправлять.

5. Когда вы встречаетесь с другими людьми, вы должны быть достаточно остроумны, общительны и привлекательны, чтобы произвести на них впечатление.

6. Когда вас представляют другому человеку и вы не расслышали его имя, вы должны попросить его повторить?

7. Вы уверены, что вас уважают за то, что вы никогда не позволяете другим подшучивать над собой?

8. Вы должны быть всегда настороже, не то окружающие начнут подшучивать над вами и выставлять в смешном виде.

9. Если вы общаетесь с остроумным и общительным человеком, то лучше не ввязываться в соревнование, а отдать ему должное и выйти из разговора.

10. Человек всегда должен стараться, чтобы его поведение

соответствовало настроению компании, в которой он находится.

11. Вы должны всегда помогать своим друзьям, потому что может прийти время, когда вам очень понадобится их помощь.

12. Не стоит оказывать слишком много услуг другим, потому что, в конце концов, очень немногие оценивают эти услуги по достоинству.

13. Лучше, если другие зависят от Вас, чем вы зависите от них

14. Настоящий друг старается помогать своим друзьям

15. Человек должен выставлять напоказ свои лучшие качества, чтобы его оценили по достоинству и одобрили

16. Если в компании рассказывают анекдот, который Вы слышали, вы должны остановить рассказчика.

17. Если в компании рассказывают анекдот, который вы уже слышали, вы должны быть достаточно вежливы, чтобы от всего сердца посмеяться над анекдотом.

18. Если вас пригласили к другу, а вы предпочитаете сходить в другое место, вы должны сказать, что у вас болит голова, или придумать какое-то другое объяснение, но не рисковать возможностью обидеть друга, сообщая ему действительную причину

19. Настоящий друг требует, чтобы близкие друзья поступали всегда наилучшим образом для него, даже когда они и не хотят этого

20. Люди не должны упрямо и настойчиво, защищать свои убеждения всякий раз, когда кто-нибудь выразит свое противоположное мнение.

Обработка результатов

За каждый ответ, который совпадает с правильным, начислите себе 5 баллов.

Правильные ответы: «да» - утверждения № 6, 13, 14, 20; «нет» - все остальные.

Сумма баллов означает:

от 85 до 100 баллов — отлично;

от 75 до 80 баллов — хорошо;

от 65 до 70 баллов— Удовлетворительно;

от 0 до 60 баллов — плохо.

Чем выше сумма баллов, тем больше у вас оснований считать, что окружающие вас любят.

Практическое занятие № 2

Использование различных моделей общения. Аргументация.

Задание № 1.

Определите, какой тип общения и какой вид барьеров описан в данном рассказе.

«Джонатан Свифт, любивший путешествовать пешком, поздно вечером добрался до какого-то маленького городка и решил устроиться на ночлег. Но в связи с ярмаркой все места в гостиницах были заняты. Наконец Свифту предложили в одном доме единственный вариант: спать в кровати вместе с прибывшим ранее фермером. Едва уставший за день путешественник прилег, как явился его сосед, который, будучи в изрядном подпитии, стал долго и нудно похваляться своими торговыми успехами.

– А как ваши дела? — спросил затем фермер.

– Не могу похвастать, — отвечал Свифт, смертельно хотевший спать, — за эту неделю вздернул только шестерых.

– Как вздернул?! — оторопел тот. — Что же это за дела у вас такие?

– Да так, не слишком для некоторых приятные: я палач. Здесь, правда, обещают набрать десяток.

Фермер в ужасе покинул своего собеседника, и счастливый Джонатан Свифт с удовольствием растянулся на кровати».

Задание № 2.

Вспомните ваши роли в различных ситуациях. Например: «Обед с другом», «Встреча с руководителем по поводу подготовки курсовой работы», «Публичный отчет о результатах практики».

Опишите роли и образы, которые вы выбрали в зависимости от обстановки. Проанализируйте свои ощущения: в какой степени различалось ваше поведение при общении и оставалось ли оно тем же самым на протяжении всех ситуаций? Какие факторы в ситуации придавали уверенность вашему поведению? Насколько вы удовлетворены «личностями», которые вы демонстрировали в каждой ситуации? Где вы чувствовали себя наиболее приятно, где наименее и почему?

Задание № 3.

Коммуникативная игра «Колобок и лисица»

Цель. Закрепление теоретического материала, отработка навыка противостояния манипуляции; развитие навыков убеждения через аргументацию.

Содержание. Участники занятия делятся на мини-группы по 3 — 5 чел., каждой из которых предлагается от имени героя русской сказки «Колобок» дать отпор манипулятивным действиям и словам Лисицы («Сядь ко мне на носок, спой еще разок»). Колобок, вооруженный знаниями о цивилизованных способах противостояния манипуляциям, должен за 5—10 мин написать и зачитать ответ Лисе. В процессе чтения ответа остальные участники записывают, какие приемы были удачно использованы Колобком.

Методические рекомендации. При обсуждении упражнения группа делает вывод о том, какие способы противостояния манипуляции чаще всего использовались при выполнении задания, что преобладает в их личных стратегиях, какие приемы и по какой причине используются крайне редко.

(В качестве примера приведем несколько составленных участниками занятия ответов Колобка.)

– Лиса! Если ты намереваешься меня съесть, то так и знай: ты растолстеешь! От моей сладости нарушится кислотно-щелочной баланс твоей ротовой полости. Нос твой может не выдержать нагрузки (я ведь тяжелый), и тебе придется идти к врачу.

– Лиса! Все хотят меня съесть, но стоит ли? Ты знаешь, чем это

обычно заканчивается? Если ты меня удержишь еще на минуту, я опоздаю, не успею вовремя прикатиться домой, вот тогда мой дед придет с ружьем и сошьет своей старухе прекрасную шубу.

Задание № 4.

Упражнение «Витязь на распутье»

В упражнении отрабатываются презентационные навыки, умение убеждать.

Время проведения: 20—30 мин Размер группы: 10—15 чел.

Инструкция. Вся группа делится на команды по 3-4 человека, кроме одного участника, который будет играть роль Ильи Муромца. Тренер рассказывает группе свой вариант русской сказки, в которой Илья Муромец видит на распутье камень, на котором написано: „Налево пойдешь - коня потеряешь, направо пойдешь - голову потеряешь, прямо пойдешь - жену потеряешь». В этом упражнении каждой команде нужно будет убедить Илью Муромца, что следует пойти именно в ее направлении. Первая команда будет уговаривать Муромца поехать налево, вторая - направо, а третья — прямо. У каждого направления есть свои преимущества, ведь даже в варианте «голову потеряешь» можно вспомнить о тех приключениях, которые ждали в сказке богатыря, выбравшего этот путь, или объяснить, что на самом деле он потеряет голову от любви. Командам нужно показать именно их направление в максимально выгодном свете. Группам дается 10 мин на подготовку, после чего один представитель от каждой группы выступает перед Ильей Муромцем. Муромец решает, куда он поедет, и рассказывает (дает обратную связь) о том, что ему понравилось, а что не понравилось в каждом выступлении. Можно снять выступление на видеокамеру и сделать разбор того, какие приемы убеждения были использованы.

Задание № 5.

Упражнение «Восточный базар»

Помните картину восточного рынка в музыкальной сказке «Али-Баба и сорок разбойников»? С какими ассоциациями связываете вы словосочетание «восточный рынок»? Крики... Запах еды и пряностей... Яркость, буйство красок... Бойкая торговля, попытки купить дешевле, продать дороже... Замечательно! Так вот, именно на такой рынок мы с вами попадем через несколько минут. Но с начала нам необходимо подготовиться.

Каждый получает лист бумаги и ручку. Складываем лист пополам по горизонтали и разрываем на две половинки. Их в свою очередь опять сгибаем пополам и разрываем. Получили по четыре куска бумаги. Их гоже складываем и разрываем. Теперь у каждого в руках восьмушки листа. На каждой из восьмушек разборчиво и крупно напишем свое имя и фамилию. Теперь каждую записку сложим текстом внутрь несколько раз. Подготовленные записки со своими именами положите, пожалуйста, в центр комнаты.

(Горка записок, сложенных в центре комнаты, тщательно перемешивается учителем.)

Вот теперь, когда все приготовления закончены, мы с вами и отправимся на восточный рынок. Каждый подойдет к куче записок и произвольно вытянет восемь штук.

Затем, в течение 5 мин, вам придется уговорами, спорами, путем обмена... найти и вернуть себе — купить — все восемь листков с вашим именем. Первые три покупателя, которым удастся быстрее всех приобрести дорогой товар, подойдут ко мне со своими записками. Вопросов нет?

Начали!..

Игра начинается. Учитель время от времени поддерживает накал страстей, объявляя, сколько минут осталось до закрытия рынка. Закрывая рынок, объявляет имена трех победителей игры.

Практическое занятие № 3

Особенности восприятия при общении

Задание № 1.

Попробуйте проверить, каким (какой) вы видите себя? Перечислите навыки, способности, знания, компетентность и личные качества, которые описывают, каким (какой) вы себя видите. Формируя этот перечень, попытайтесь закончить предложения: «У меня есть навыки в...», «У меня способности к...», «Я много знаю о...», «Я компетентен в вопросе о...», «Одна часть моей индивидуальности — это то, что я...». Перечислите как можно больше характеристик в каждой категории. Вы должны научиться совершенствовать способность описывать вашу Я-концепцию.

Проанализируйте каждый пункт вашего списка. Вспомните, как вы узнали, что обладаете талантом или какими-то качествами. Подумайте, как этот обзор помог вам понять материал этого раздела книги.

Задание № 2.

Проанализируйте информацию о том, как другие видят вас. Повторите упражнение по восприятию себя, но одновременно записывая, что думают о вас другие люди. Используйте следующие выражения: «Люди считают, что у меня есть навыки в...», «Люди считают, что у меня способности к...», «Люди считают, что я знаю о...», «Люди считают, что я компетентен в...».

Вспомните, кто говорил вам об этих талантах, способностях и характеристиках.

Задание № 3.

Нарисуйте автопортрет. Это поможет вам лучше понять, как вы воспринимаете себя. Возьмите большой лист бумаги, набор цветных карандашей и нарисуйте себя в любой манере. Изображение может претендовать на точность или же быть символическим. Изобразить можно свое лицо или же себя в полный рост, в одежде или без нее. Дайте своему рисунку название.

Теперь проанализируйте рисунок. Занимает ли ваш рисунок все пространство листа? Выполнено ли изображение резкими, отрывочными линиями? Не отсутствуют ли какие-то части тела? Какие? Может быть, какие-

то замаскированы или изображены непропорционально? Одеты вы на рисунке или обнажены? Можно ли его показать другим?

Какие преобладают цвета? Выражено ли какое-то чувство? Какое? Не чувствуете ли вы, что что-то скрыли? На изображении вы находитесь в покое или в действии? Получилась ли у вас одинокая фигура или же она изображена на каком-то фоне?

Задание № 4.

Осуществите работу с установками. С этой целью заполните правую колонку таблицы. Напишите те позитивные утверждения, которые приходят вам в голову.

Негативная установка	Позит
Я не могу этого сделать	
Я боюсь... (например, что у меня не хватит выдержки)	
Мне не хватит нужных аргументов	
Мое слабое место будет заметно	
Никто не может сделать это лучше	
Мне поручили такое ответственное дело, а я его завалю	
Я могу подвести	
Они должны меня слушать	
С этими людьми невозможно работать	
Не уроню ли я своего достоинства... [авторитетен ли, не смешон ли, не глуп ли, не суетлив ли)?	
Сегодня я не в лучшей форме	
Что будет, если я ошибусь?	

Закрепляйте их в памяти.

Задание № 5.

Для повышения уверенности в себе осуществите следующее: в присутствии группы вспомните о себе что-то позитивное. В процессе упражнения все участники по очереди должны побывать на «горячем стуле». Пока один из

них занимает эту позицию, остальные участники делают позитивные комментарии в отношении его личностных особенностей или предпринимаемых им действий, при этом комментарии не должны быть двусмысленными или неопределенными. Они могут, например, быть такими.

А. Я ценю то, как ты умеешь слушать людей.

Б. Я получаю удовольствие от работы в паре с тобой.

В. Мне нравится, как ты одеваешься.

Г. Мне кажется, что ты очень уверенный в себе человек, и мне это нравится.

Каждый из участников находится на «горячем стуле» до тех пор, пока все остальные члены группы не сделают хотя бы по одному позитивному комментарию. Обсудите результаты.

Задание № 6

Тест «Ведущая репрезентативная система»

Этот тест позволяет более четко определить, какая система является для вас ведущей.

Инструкция. Прочитайте утверждение и четыре варианта ответов к нему. Расставьте эти ответы в следующем порядке: поставьте цифру 1 в бланке ответов (см. табл.) перед предложением, которое, на ваш взгляд, лучше всего вам подходит, затем цифру 2 — перед предложением, которое подходит вам более всего после первого. Цифру 3 поставьте ответу, который еще меньше, чем второй, соответствует вам. Цифра 4 будет свидетельствовать, что данное предложение вам не походит вообще.

Вопрос/ответ												
I												
II												
III												
IV												

1. Я, скорее всего, скажу, что принятие важного решения:

а) зависит от моей интуиции;

б) зависит от моего настроения;

- в) зависит от моей точки зрения;
 - г) это дело логики и ума.
2. На меня, скорее, окажет влияние тот:
- а) у кого приятный голос;
 - б) кто хорошо выглядит;
 - в) кто говорит разумные мысли;
 - г) кто оставляет у меня хорошее чувство.
3. Если я хочу узнать, как идут дела у человека:
- а) я посмотрю на его внешность;
 - б) я обращаюсь к его чувствам;
 - в) я прислушаюсь к интонации его голоса;
 - г) я обращаю внимание на то, что он говорит.
4. Для меня легко:
- а) создать полноту звуков в стереосистеме;
 - б) сделать выводы по поводу значимых проблем в интересующем меня вопросе;
 - в) выбрать удобную, комфортную мебель;
 - г) подобрать оптимальную комбинацию красок.
5. Мне очень легко:
- а) понять смысл новых фактов и данших;
 - б) воспринимать окружающие звуки;
 - в) чувствовать удобство одежды, облегаяющей мое тело;
 - г) рассказать в ярких красках об увиденном предмете.
6. Если люди хотят узнать мое настроение, им следует:
- а) обратиться к моим чувствам;
 - б) посмотреть, как я одет;
 - в) послушать, что я говорю;
 - г) прислушаться к интонациям моего голоса.
7. Я предпочитаю:
- а) слышать факты, о которых вы знаете;

- б) увидеть картину произошедшего события;
 - в) узнать о ваших чувствах;
 - г) обратить внимание на интонацию вашего голоса.
8. Я больше доверяю тому, что:
- а) вижу своими глазами;
 - б) слышу конкретные факты;
 - в) подсказывают мои чувства;
 - г) говорит мне мой внутренний голос.
9. Что касается моей семьи, обычно:
- а) я хорошо чувствую ее настроение, настроение каждого; б) я четко вижу особенности их лиц, одежды, маленькие видимые детали;
 - в) я знаю, что именно думает каждый по поводу наиболее важных вопросов;
 - г) я хорошо различаю интонацию голосов каждого.
10. Я стараюсь:
- а) понять какие-то новые факты;
 - б) ощутить новизну;
 - в) услышать что-то новое;
 - г) увидеть новые возможности и перспективы.
11. Когда думаю о своих жизненных целях, я скорее:
- а) доверяюсь своим чувствам;
 - б) прислушаюсь к внутреннему голосу;
 - в) остановлюсь на видимом результате;
 - г) проанализирую несколько вариантов их достижения.
12. Если я вспоминаю о близком человеке, то вначале в памяти возникает его:
- а) голос;
 - б) внешность;
 - в) мысли;
 - г) эмоции и чувства.

Обработка результатов

Из таблицы 2 перенесите в таблицу 1 с вашими ответами буквы (А, В, Д, К).

Подсчитайте сумму цифр, которые соответствуют буквам А =; В =;

Вопрос/ответ												
I												
II												
III												
IV												

А — аудиальная (слуховая) система;

В — визуальная (зрительная) система;

К — кинестетическая (чувственная) система;

Д — думающий, анализирующий, логический, компьютерный тип.

Та система (обозначенная буквой), которая наберет наименьшую сумму баллов, будет являться наиболее важной, ведущей системой для человека. Та, которая наберет наибольшую сумму (на 3-м, 4-м месте по значимости), является слабо выраженной для человека. Оценить степень развития данных систем поможет следующая балльная шкала.

Система, набравшая сумму до 20 баллов, развита на «отлично». Развитие системы в пределах от 21 до 29 баллов оценивается на «хорошо». От 30 до 38 — оценка «удовлетворительно». От 39 баллов оценивается «неудовлетворительно».

Задание № 7

Самодиагностика «Мой имидж»

Инструкция. Вам предлагается ряд утверждений, на которые вы должны ответить «да» или «нет».

1. Я уверен в себе.
2. Во время разговора я смотрю собеседнику в глаза.
3. У меня есть чувство юмора.
4. Я доброжелательно отношусь к людям.
5. Я уверен в своей внешней привлекательности.

6. Во время разговора я полностью сосредоточен на собеседнике и не прерываю его.
7. Я испытываю чувство самоуважения.
8. Я всегда вежлив даже с неприятными мне людьми.
9. Я из тех людей, которые не лезут за словом в карман.
10. Я считаю, что мое физическое здоровье и развитие — в норме.
11. Я предпочитаю взаимовыгодные разрешения споров.
12. Я постоянно улыбаюсь окружающим.
13. Если я не прав, я быстро признаю свои ошибки.
14. Я умею разряжать свои отрицательные эмоции.
15. Я говорю людям комплименты.
16. Моя профессиональная компетентность не вызывает сомнения.
17. Мой гардероб тщательно подобран.
18. Я знаком с методами самоуспокоения и релаксации.
19. Мои волосы всегда чисты и аккуратно уложены.
20. Я владею тактикой действий в конфликтных ситуациях.
21. Я продолжаю повышать свой профессионализм.
22. Я питаюсь правильно и избавлен от «плохих» привычек,
23. Я владею приемами красноречия.

Обработка результатов

Если на все вопросы вы ответили «да», то проблемы создания имиджа для вас не существует. Если присутствуют ответы «нет», то это сигнал к соответствующим действиям.

Практическое занятие № 4

Позиции и ориентации в деловом общении

Задание № 1

Для рассмотрения собственных манипулятивных действий проанализируйте разнообразные жизненные позиции и выделите свои приемы манипулятивных действий и их влияние на процесс взаимодействия с другими

людьми.

Для анализа вспомните несколько жизненных ситуаций (в последние годы), в которых бы прослеживались ваши манипулятивные действия. Опишите себя манипулятора, акцентируя внимание на следующих вопросах.

1. Вы манипулируете окружающими чаще всего неосознанно, в силу сложившихся обстоятельств, или намеренно?
2. Какую роль в выстраивании отношений с людьми играет для вас манипуляция?
3. Как происходит в жизни: вами манипулируют или главный манипулятор вы сами?
4. Какой выход вы можете сделать для себя, отрефлексировав воспоминания?

Задание № 2

Создайте «Групповой коллаж» — коллективное выполнение участниками игры творческой композиции по совместно выбранной теме на склеенных листах бумаги общей площадью 4—6 м² с использованием всего комплекса изобразительных материалов. Путем групповой дискуссии выбирается тематика, отражающая актуальные для участников источники межличностных переживаний (например, «Любовь в моей жизни»). Длительность работы 30—45 мин. На этот период вводится запрет на обсуждение содержательной стороны создаваемой композиции. Когда коллаж будет готов, сфотографируйте его, чтобы сохранить, затем обсудите полученный результат. По итогам работы каждый участник делает презентацию своего проекта, раскрывает вложенный в него смысл и делится общими впечатлениями от процесса работы и восприятия ее результата.

Задание № 3

Проанализируйте ситуацию с точки зрения тактики взаимодействия

Как-то раз знаменитый поэт и мыслитель Иоганн Вольфганг Гёте,

прогуливаясь по Веймарскому парку, столкнулся на узкой тропинке с критиком, который отрицательно относился к его творчеству. Критик демонстративно загородил дорогу поэту и гневно произнес:

— Я не уступаю глупцам!

— А я, наоборот, всегда это делаю, — спокойно ответил автор «Фауста» и вежливо сошел с тропинки.

Задание № 4

Попробуйте в рамках совместной деятельности сотворить глиняный мир. С этой целью каждый член группы получает небольшой кусок глины или пластилина. Каждый, работая сначала индивидуально, создает свой мир, лепит все, что угодно, но с закрытыми глазами. Пальцы рук выражают мысли и чувства каждого. Упражнение может сопровождаться приятной мелодией, создающей расслабленную атмосферу.

Закончив лепку, поставьте все скульптуры на столе и совместно с другими членами команды, с открытыми глазами, поработайте над структурированием целостного мира из соответствующих частей. Проговорите те чувства, которые испытываете, поделитесь своими впечатлениями с другими подгруппами.

Задание № 5

Осуществите на занятиях групповое рисование.

Все члены игровой группы берут листок бумаги и карандаш или ручку и по сигналу преподавателя начинают рисовать что-нибудь важное для себя. Затем по сигналу каждый передает свой листок участнику, сидящему от него слева, и получает начатый рисунок от участника, сидящего справа. Продолжается работа над полученным рисунком. Каждый может изменять, дополнять все, что считает необходимым. На вопросы, связанные с тем, что рисовать и как — преподаватель отвечает, что это индивидуальное решение каждого. По сигналу рисунок передается налево и получается рисунок справа.

Тренинг продолжается до тех пор, пока к каждому не вернется его собственный рисунок.

По итогам рисования участнику взаимодействия необходимо осознать чувства, возникающие у него при виде того, что другие изобразили на его листе.

В заключение можно обсудить впечатления каждого с группой. Если на листе получилась цельная гармоничная картина — это показатель того, что группа сотрудничала и готова к совместной работе.

Задание № 6

Ответьте на вопросы тестов

Тест «Три Я»

Инструкция. Прочитайте вопросы и оцепите по шкале с баллах от 0 до 10, насколько эти высказывания характеризуют вас: 0 баллов — категорическое несогласие с высказыванием; 10 баллов — безоговорочное согласие.

1. Мне порой не хватает выдержки.
2. Если мои желания мешают мне, то я умею их подавлять.
3. Родители, как более зрелые люди, должны устраивать семейную жизнь своих детей.
4. Я иногда преувеличиваю свою роль в каких-либо событиях.
5. Меня провести нелегко.
6. Мне бы понравилось быть воспитателем.
7. Бывает, мне хочется подурочиться, как маленькому.
8. Думаю, что я правильно понимаю все происходящие события.
9. Каждый должен выполнять свой долг.
10. Нередко я поступаю не так, как надо, а так, как хочется.
11. Принимая решение, я стараюсь продумать его последствия.
12. Младшее поколение должно учиться у старших, как ему следует жить.
13. Я, как и многие люди, бываю обидчив.

14. Мне удастся видеть в людях больше, чем они говорят о себе.
15. Дети должны, безусловно, следовать указаниям родителей.
16. Я — увлекающийся человек.
17. Мой основной критерий оценки человека — объективность.
18. Мои взгляды непоколебимы.
19. Бывает, что я не уступаю в споре лишь потому, что не хочу уступать.
20. Правила оправданы лишь до тех пор, пока они полезны.
21. Люди должны соблюдать все правила независимо от обстоятельств.

Обработка результатов

Подсчитайте сумму баллов отдельно — по трем блокам вопросов.

Вопросы № 1, 4, 7, 10, 13, 16, 19 относятся к позиции Ребенка (Д).

Вопросы № 2, 5, 8, 11, 14, 17, 20 — к позиции Взрослого (В).

Вопросы № 3, 6, 9, 12, 15, 18, 21 — к позиции Родителя (Р).

Расположите результаты в порядке убывания и запишите формулу своих потенциальных ролей.

О чем же она сможет рассказать?

Если вы получили формулу «ВДР» — это значит, что вы обладаете развитым чувством ответственности, в меру импульсивны и не склонны к наказаниям и поучениям. Вам можно пожелать лишь сохранять эти качества и впредь. Они помогут в любом деле, связанном с общением, коллективным трудом, творчеством.

Хуже, если на первом месте стоит «Р». Категоричность и самоуверенность противопоказаны, например, педагогу, организатору — словом, всем тем, кто в основном имеет дело с людьми, а не с машинами.

Например, если ваша формула имеет вид «РДВ», то у вас могут возникнуть некоторые сложности, которые способны осложнить жизнь.

«Родитель» с детской непосредственностью режет «правду матку», ни на секунду не сомневаясь и не заботясь о последствиях. Но тут нет поводов для уныния. Если вас не привлекают организаторская работа, шумные компании, и

вы предпочитаете побыть наедине с книгой или этюдником, то все в порядке. Если же нет, и вы захотите передвинуть свое «Р» на второе и даже на третье место, то это вполне осуществимо.

«Д» на первом месте — вполне приемлемый вариант, скажем, для научной работы. Эйнштейн шутливо объяснил причины своих научных успехов тем, что он развивался медленно и над многими вопросами задумался лишь в том возрасте, когда люди обычно перестают о них думать. Но детская непосредственность хороша лишь до определенной степени. Если она начинает мешать делу, пора взять свои эмоции под контроль.

Задание № 7

Тест «Умеете ли вы влиять на других людей?»

Основа основ делового человека — умение влиять на других людей. Проверьте, имеется ли у вас такая способность? Можете ли вы повести людей за собой? В поисках этого ответа вам поможет данный тест.

Инструкция. Ответьте на следующие вопросы «да» или «нет».

1. Способны ли вы представить себя в роли актера или политического деятеля?
2. Раздражают ли вас люди, одевающиеся и ведущие себя экстравагантно?
3. Способны ли вы разговаривать с другим человеком на тему своих интимных переживаний?
4. Как быстро вы реагируете, когда замечаете малейшие признаки неуважительного отношения к вам?
5. Портится ли у вас настроение, когда кто-то добивается успеха в той области, которую вы считаете для себя самой важной?
6. Любите ли вы делать что-то очень трудное, чтобы продемонстрировать окружающим свои незаурядные возможности?
7. Могли бы вы пожертвовать всем, чтобы добиться действительно выдающегося результата?
8. Стремитесь ли вы к тому, чтобы круг ваших друзей был всегда неиз-

менен?

9. Любите ли вы вести размеренный образ жизни со строгим распорядком всех дел и даже развлечений?
10. Любите ли вы менять обстановку у себя дома или переставлять мебель?
11. Любите ли вы пробовать новые способы решения старых задач?
12. Любите ли вы дразнить слишком самоуверенных и заносчивых людей?
13. Любите ли вы доказывать, что ваш начальник (или кто-то весьма авторитетный) в чем-то не прав?

Обработка результатов

Подсчитайте набранное вами количество баллов, воспользовавшись представленной таблицей.

Ответ	Номер вопроса											
Да												
Нет												

35—65 баллов. Вы человек, который обладает великолепными предпосылками, чтобы эффективно влиять на других, менять их модели поведения, учить, управлять, наставлять на путь истинный. Вы убеждены, что человек не должен замыкаться в себе, избегать людей, держаться на обочине и думать только о себе. Вы считаете, что он должен делать что-то для других, руководить ими, указывать на допущенные ошибки, учить их, чтобы они лучше чувствовали себя в окружающей действительности. Вы наделены способностью убеждать людей в своей правоте. Однако вам следует быть очень осторожным, чтобы ваша позиция не стала чрезмерно агрессивной. В этом случае вы легко можете превратиться в фанатика или тирана.

35 баллов и менее. Увы, хотя зачастую вы бываете правы, убедить в этом окружающих вам удастся далеко не всегда. Вы считаете, что ваша жизнь и жизнь окружающих должны быть подчинены строгой дисциплине, здравому рассудку и хорошим манерам, а ход ее должен быть вполне предсказуем. Вы не любите ничего делать «через силу». При этом вы часто бываете слишком

сдержанны, не достигая из-за этого желанной цели и иногда оказываясь неправильно понятым.

Задание № 8

Игра вавилонская башня

Это упражнение — на повышение групповой сплоченности — выполняется в подгруппах по 5 — 7 чел. Каждой из подгрупп выдается примерно по 100 листов бумаги (можно уже использованной) или пачка газет и дается задание: построить из этих листов максимально высокую башню, не используя каких-либо скрепляющих материалов.

Для выполнения этого упражнения обычно отводится до 25— 30 мин.

Можно сделать акцент на эстетической стороне работы (украшение построенной башни] или на максимально возможной высоте постройки и организовать соревнование между подгруппами.

При обсуждении результатов необходимо выяснить: Как распределялась работа в подгруппе? Кто генерировал идеи? Какие качества участников помогли выполнить задание?

Задание № 9

Игра воздушная катастрофа в пустыне

Ситуация. Августовское утро. Самолет, на котором вы вылетели, только что произвел вынужденную посадку в пустыне Сахара. Самолет полностью разрушен и обгорел. Погиб весь экипаж. Спаслась только ваша группа. Непосредственно перед катастрофой штурман самолета сказал, что ближайшее поселение расположено к северо-востоку на расстоянии 115 км.

Местность, где вы находитесь, не утешает, — есть только единичные пустынные кусты, но и те совершенно высохли. Последняя метеосводка обещала на ближайшие дни температуру воздуха 45 — 50 °С. Это, однако, означает, что на поверхности земли температура выше на 10 °С. Вы одеты легко — короткая рубашка, шорты, носки, уличная обувь. У каждого в кармане

немного денег, расческа, носовой платок, пачка сигарет и ручка. После воздушной катастрофы вы спасли 15 предметов. То, останетесь ли вы в живых, зависит от того, удастся ли вам дойти до ближайшего поселения,

Ваша задача — расположить по порядку перечисленные ниже 15 предметов. Критерием для оценки является значение предметов в поддержании вашей жизни. Предмет № 1 является наиболее важным, предмет № 15 — наименее важным.

При оценке учтите, что:

* число оставшихся в живых пассажиров равняется числу членов вашей группы;

вы сами участвуете в ситуации;

группа решила в предприняемом походе остаться вместе;

все предметы в хорошем состоянии и годны к употреблению.

Сохранившиеся предметы	Индивидуальные ответы	Групповой ответ	Ранги эксперта	Индивидуальная ошибка	Групповая ошибка
Охотничий нож			10		
Карманный фонарь			8		
Летная карта окрестности			4		
Полиэтиленовый плащ			9		
Магнитный компас			3		
Переносная газовая плита с газовым баллоном			15		
Охотничье ружье с боеприпасами			11		
Парашют			14		
Пачка соли в таблетках (1000 шт.)			2		
1,5 л воды на каждого спасшегося			1		
Определитель съедобных животных (карманное издание)			13		
Одни солнечные очки на каждого спасшегося			6		
2 л водки 56 градусов			7		
Одна легкая накидка на каждого оставшегося			5		
Карманное зеркало			12		
Сумма ошибок					

Примечание: обучаемые получают бланки без экспертной оценки.

Процедуры:

принятие индивидуальных решений; выработка коллективного решения в группах; экспертное решение и подсчет индивидуальных ошибок; межгрупповое взаимодействие: дискуссия, подсчет групповых ошибок; анализ результатов и подведение итогов игры

Практическое занятие № 5
Пути преодоления коммуникативных барьеров

Задание № 1

Вспомните два недавних случая, когда вы участвовали в обсуждении проблем: одно удачное обсуждение и одно неудачное. Попробуйте вспомнить точно, что было сказано, сделайте анализ, извлеките уроки. Выделите каждую из пяти частей проблемного обсуждения.

1. Отсутствуют ли какие-нибудь из частей?
2. Пытались ли собеседники найти общие интересы?
3. Вылилась ли неудачная беседа в спор?
4. Как часто в течение беседы подводились итоги?
5. Можно ли сказать, что вы с собеседником были взаимовежливы, интересны друг другу?

Задание № 2

Проанализируйте свой значимый разговор в течение дня. Как и почему вы корректировали свою речь и насколько удачно?

Постарайтесь непосредственно в разговоре осознавать, как фиксируете реакцию собеседника и как в соответствии с ней корректируете речь. После разговора проанализируйте, насколько удачно была проведена корректировка и как можно было бы скорректировать речь лучше. Зафиксируйте свои наблюдения на бумаге.

Задание № 3

Упражнение проводится в учебной аудитории перед группой. Участвуют 5—6 чел. Все участники выходят за дверь, предварительно рассчитавшись на 1, 2, 3, 4 и т.д.

Первому участнику в присутствии группы руководитель тренинга дает информацию, которую не слышат те, кто стоят за дверью. Он ее должен запомнить и пересказать следующему участнику, который заходит в аудиторию, а тот — пересказать запомнившуюся информацию последующему и т.д.

Последний из играющих должен доложить руководителю организации по телефону о выполнении задания.

По итогам тренинга проводится анализ возникших коммуникативных барьеров и причины их появления.

Информация: Василий Евстигнеевич, руководитель организации, уехал в командировку на международную научно-практическую конференцию и просил передать, что совещание по вопросу качества и сбыта продукции состоится, как и намечалось, в среду, в 15.25 в 35 кабинете. Если он не появится к 15 часам, то совещание будет проводить его заместитель, но уже в 38 кабинете. Необходимо всем начальникам подразделений и руководителям служб подготовиться к выступлению на *совещании*

Задание № 4

Проанализируйте особенности партнеров и предположите, какие барьеры могут возникнуть между людьми и помешать полноценной коммуникации.

Ситуация 1. На конференции по предпринимательству встретились: финн средних лет, бизнесмен, владелец сети ресторанов и закусочных, и туркмен, студент 2-го курса Финансово-экономического университета.

Ситуация 2. В купе поезда встретились: женщина 70 лет с 3 внуками от сына и дочери и мужчина 30 лет, разведен, детей нет, преподаватель колледжа.

Ситуация 3. На деловом совещании встретились: опытный, проработавший на данном предприятии более 30 лет, менеджер, не имеющий

управленческого образования, и молодой специалист 26 лет, только что закончивший самый прогрессивный экономический вуз, факультет управления.

Задание № 5

Запишите на магнитофон свой монолог на любую тему продолжительностью в несколько минут. Затем оцените количество вокальных помех (назализаций) в своей речи.

Прослушайте запись и сравните реальное количество помех со своей оценкой. Насколько она точна?

Подождите день или два и попробуйте снова. Отметьте достигнутые улучшения.

Выявляйте наиболее часто встречающиеся в вашей речи вокальные помехи, слова-паразиты.

Проанализируйте, как часто вы используете в своей речи ругательства, вульгаризмы и слова-паразиты? Увеличилось ли их использование, уменьшилось или осталось на том же уровне по сравнению со временем вашего поступления в колледж? Пользуетесь ли вы ругательствами и вульгаризмами независимо от того, с кем говорите и где это происходит (на улице, в общественном транспорте, в учебном заведении)? Если да, то ясно сформулируйте, чем вы руководствуетесь, когда употребляете такие выражения (хотите показаться «крутым», взрослым, кайфуете, плохо воспитаны, кому-то подражаете и пр.). В вашей речи слова-паразиты преобладают, когда вы стоите у доски? а в межличностном общении? Устраивает ли вас такой стиль коммуникации? Можете ли вы это изменить, чтобы стать успешным?

Практическое занятие № 6

Технологии обратной связи в говорении и слушании

Задание № 1

В процессе говорения или передачи распоряжений очень важно находить

верные слова. Известно, что разные слова несут различный эмоциональный посыл. Подумайте о том, к каким чувствам и эмоциям своих собеседников вы хотели бы апеллировать, и подберите соответствующие слова, которые вместо отрицательных чувств будут вызывать положительные эмоции и желание выполнить вашу просьбу — эвфемизмы (мягкие эквиваленты жестких слов).

Вместо:	Скажите:
Вам следует	_____
Давайте перейдем	_____
Вы должны	_____
Вы сделаете	_____
Я сказал	_____
Нужно выполнить срочно	_____

Задание № 2

Научитесь хорошо рассказывать четыре-пять анекдотов. Затем соберите группу друзей. Один-два анекдота расскажите как обычно. А перед рассказом следующих двух попросите слушателей сбивать вас любыми вопросами.

Например, вы начинаете: «Приехал новый русский». А вас спрашивают: «А на какой машине приехал? Какого цвета? Ее номер? С кем приехал?» Ваша задача — парировать эти вопросы, находить краткие ответы, уклоняться, отшучиваться и т. п. Но довести рассказ анекдота до конца. Повторяйте тренинг, пока не сможете достойно выдерживать и отражать подобный натиск.

Задание № 3

Из обычных разговоров, перепалок, выступлений, телепередач наберите и зафиксируйте возмущенные, каверзные и провокационные вопросы, реплики и суждения. Особенно выделите те из них, на которые именно вам было бы трудно отвечать. Продумайте достойные и по возможности краткие ответы на них. Позаимствуйте понравившиеся меткие ответы у других ораторов и из методической литературы. Заучите их и пользуйтесь!

Задание № 4

Тест «Речевые барьеры при общении»

Для того чтобы оценить, насколько актуальны для вас речевые барьеры общения, насколько вы умеете «подать информацию», ответьте на вопросы, составленные американским психологом В. Маклини.

Инструкция. Отвечайте «да» или «нет».

1. Когда вы сами говорите, следите ли вы внимательно за тем, чтобы слушатели правильно вас поняли?
2. Подбираете ли вы слова, соответствующие уровню подготовки слушателей?
3. Обдумываете ли вы указания, прежде чем их высказать?
4. Отдаете ли вы распоряжения в достаточно краткой форме?
5. Если подчиненный не задает вопросов после того, как вы высказали новую мысль, считаете ли вы, что он ее понял?
6. Ясно ли вы выражаетесь?
7. Увязываете ли вы свои мысли, прежде чем их высказать, чтобы не говорить бессвязно?
8. Поощряете ли вы вопросы?
9. Предполагаете ли вы, что знаете мысли окружающих, или задаете вопросы, чтобы выяснить их?
10. Различаете ли вы факты и мнения?
11. Усиливаете ли вы конфронтацию, противореча аргументам собеседника?
12. Стараетесь ли вы, чтобы ваши партнеры во всем с вами соглашались?
13. Используете ли вы профессиональный жаргон, непонятный слушателю?
14. Говорите ли вы ясно, точно, вежливо?
15. Следите ли вы за тем, какое впечатление производят ваши слова на слушателя, внимателен ли он?
16. Делаете ли вы преднамеренные паузы в своей речи для того, чтобы собраться с мыслями, обратить внимание на слушателей?

Обработка результатов

Если вы не задумываясь ответили «да» на все вопросы (№ 5, 9 и 13), то можно считать, что вам присуще умение ясно и кратко излагать свои мысли.

Задание № 5

Тест на проверку коммуникативных навыков

Инструкция. Посмотрите на следующие утверждения и ответьте, верны ли они по отношению к вам.

1. Я думаю, что если попытаться настаивать на своем, это приведет к конфликту.
2. Поговорив с человеком, я часто обнаруживаю, что непонятно, чего я вообще добился.
3. Результат переговоров обычно зависит от того, как поведет себя мой собеседник.
4. Мне часто бывает трудно установить контакт с человеком, который мне нужен.
5. Я легко справляюсь с ситуациями, когда мой собеседник раздражен и даже агрессивен.
6. Бывает, что договорившись о чем-то, я вижу, что мне это не нужно (или нужно совсем другое).
7. Иногда, когда разговор затягивается, я не могу закруглить его, никого не обижая.
8. Случается, что я никак не могу начать разговор,
9. Бывает, что начинается конфликт, хотя я, кажется, делаю все, чтобы его не было.
10. Как бы ни шли переговоры, я помню про свои цели.
11. Как правило, я легко возвращаю своего «перескакивающего» с темы на тему собеседника в нужное русло.
12. Обычно мне удается привлечь внимание к себе и к тому, что я говорю.

Обработка результатов

Конфликтная компетентность. Начислите себе по 1 баллу за ответы на вопросы № 1,9 — «нет», на вопрос № 5 — «да». Если вы набрали менее 2 баллон, значит, у вас есть трудности с поведением в конфликтных ситуациях. Возможно, вы сдаетесь или, наоборот, давите, избегаете, а не предотвращаете. Вам обязательно надо обучиться навыкам профилактики и выхода из конфликта. Если вы набрали 2 — 3 балла, значит, у вас есть умение управлять конфликтами, предотвращать их, когда они вам не нужны, выходить из конфликтной ситуации самому и выводить партнера.

Постановка и удержание цели переговоров. Начислите себе по 1 баллу за ответы на вопросы № 2, 6 — «нет», на ответ на вопрос № 10 — «да». Если вы набрали менее 2 баллов, будьте внимательны к тому, как вы ставите цель. Может быть, стоит даже написать ее на бумаге и внимательно прочитать — точно ли это то, чего бы хотите. Цель — это половина результата. Вторая половина — это то, как вы удерживаете цель в переговорах. Возможно, вам нужны дополнительные навыки. Если вы набрали 2 — 3 балла, значит, вы умеете сформулировать свою цель, не потерять ее в ходе беседы.

Ведение переговоров. Начислите себе по 1 баллу за ответы на вопросы № 3, 7 — «нет», на вопрос № 11 — «да». Если вы набрали менее 2 баллов, то вашим собеседникам удастся навязывать вам свои правила игры. В таком случае вам необходимы навыки управления беседой — удержания инициативы, управления временем и тематикой беседы и т.д. Если вы набрали 2 — 3 балла, значит, вы умеете вести переговоры в том направлении и в таком темпе, как вам надо.

Коммуникация. Начислите себе по 1 баллу за ответ на вопросы № 4, 8 — «нет», на вопрос № 12 — «да». Если вы набрали менее 2 баллов, значит, у вас есть трудноеTM с общением и вам необходимо обучиться базовым коммуникативным навыкам: как установить контакт, как создать атмосферу общения и т. д. Если ваш результат — 2 — 3 балла, то вы умеете общаться.

Задание № 6

Тест «Умеете ли вы контролировать себя?»

Инструкция. Прочитайте вопросы и ответьте «да», если вы согласны с утверждением, или «нет», если не согласны.

1. Мне кажется трудным подражать другим людям.
2. Я бы, пожалуй, мог при случае «свалить дурака», чтобы привлечь к себе внимание или позабавить окружающих.
3. Из меня мог бы выйти неплохой актер.
4. Другим людям иногда кажется, что я переживаю что-то более глубоко, чем это на самом деле.
5. В компании я редко оказываюсь в центре внимания.
6. В различных ситуациях и в общении с разными людьми я часто веду себя совершенно по-разному.
7. Я могу отстаивать только то, в чем искренне убежден.
8. Для того чтобы преуспеть в делах и в отношениях с людьми, я стараюсь быть таким, каким меня ожидают увидеть.
9. Я могу быть дружелюбным с людьми, которых не выношу.
10. Я всегда такой, каким кажусь.

Обработка результатов

Начислите себе по одному баллу за ответ «нет» на вопросы № 1, 5 и 7 и за ответ «да» на все остальные. Подсчитайте сумму баллов.

0—3 балла. У вас низкий коммуникативный контроль. Ваше поведение устойчиво, и вы не считаете нужным его изменять в зависимости от ситуации. Вы способны к искреннему самораскрытию в общении. Некоторые считают вас неудобным в общении по причине вашей прямолинейности.

4 — 6 баллов. У вас средний коммуникативный контроль. Вы искренни, но сдержанны в своих эмоциональных проявлениях. Вам следует больше считаться в своем поведении с окружающими людьми.

7—10 баллов. У вас высокий коммуникативный контроль. Вы легко входите в любую роль, гибко реагируете на изменение ситуации и даже в состоянии предвидеть впечатление, которое вы производите на окружающих.

Задание № 7

Упражнение на слушание

Упражнение помогает увидеть, умеют ли участники слушать друг друга, понять, что помогает, а что мешает этому процессу.

Время: 15 мин. Размер группы: 6 — 20 чел.

Инструкция. Участники делятся на пары. В каждой паре участники должны за 5 минут рассказать другому о себе на заданную тренером тему (откуда родом, про свою семью, о своем хобби, о последнем просмотренном фильме, о последней прочитанной книге и т.д.). (Об этом задании не говорится заранее.) Преподаватель объединяет пары в четверки и просит каждого участника рассказать о том, что он узнал о партнере, другой паре. При этом партнер молчит и никак не исправляет того, что о нем говорят. Проводится обсуждение: все ли рассказали или были потери информации?

Задание № 8

Имитационная игра «Адские башни»

Цель. Это игра на построение команды, в которой делается попытка показать конфликт, возникший из-за коммуникационных барьеров между участниками. Такие барьеры возникают в связи с тем, что люди, расценивая свое восприятие мира как единственно верное, зачастую отказываются принимать иные точки зрения. В «Адских башнях» эта концепция взята на вооружение и используется для побуждения игроков задуматься о факторах, как способствующих, так и препятствующих построению единой команды

Время: 45 — 60 мин.

Размер группы. Инструкции, представленные ниже, рассчитаны на группу хотя бы из 12 чел. (т. е. две команды по 6 чел. в каждой). Если по каким-то причинам вы захотите иметь команды большей или меньшей численности, вы можете изменить количество карточек с инструкциями. При наличии достаточного места играть может любое количество человек.

Этапы работы. Разбейте группу на команды по 6 чел. Дайте каждой команде побольше деталей из конструктора «Лего» или какого-нибудь другого, состоящего из множественных деталей. Объясните, что им будет нужно построить башню. Всем участникам каждой из команд вручите карточку, на которой будут записаны данные, касающиеся какой-то одной части задания. Подчеркните, что этой информацией ни с кем нельзя делиться. Объявите, что игра будет проходить в полном молчании, и разрешите игрокам приступить к делу.

Инструкции (для карточек)

Башня должна состоять из 20 блоков.

Башня должна иметь высоту в 10 уровней.

Башня должна быть построена только из белых, красных и желтых «кирпичиков».

Башня должна быть только из синих и желтых «кирпичиков».

Шестой уровень башни должен отличаться по цвету от остальных.

Башню должны построить именно вы. Если за «кирпичи» возьмутся другие члены вашей команды, остановите их и настаивайте, что постройте башню самостоятельно.

Обработка результатов

За игрой в «Адские башни» интересно наблюдать со стороны (если сможете, запишите ее на видео), так как отдельные игроки неизбежно придут к замешательству, неразберихе и разочарованию, едва лишь поймут, что все их попытки следовать инструкциям приводят исключительно к противодействию со стороны членов их команд. Их постигнет разочарование, как только они поймут, что вся совместная работа над общей задачей сводится к выявлению того факта, что на деле ничего подобного не происходит. Например, какой-нибудь игрок пытается положить синий «кирпичик» только для того, чтобы другой игрок убрал его с явным негодованием. Третий постарается удержать других, от каких бы то ни было действий вообще, и т.д.

По окончании действия полезно обсудить ситуации — они повторяются всякий раз, когда используют эту игру.

1. Побеждает игрок, которому поручено быть единственным строителем. Такое случается, если эту роль отводят волевому человеку, который хорошо владеет невербальными методами общения и ясно дает понять, что не потерпит никакой оппозиции. В этих условиях другие члены команды более или менее терпеливо — в зависимости от темперамента — сидят в сторонке и наблюдают за «самозванцем». Все идет гладко, пока этот человек не сделает что-то, противоречащее инструкциям другого игрока: последний заявляет молчаливый протест, к которому строитель обычно прислушивается и соответственно изменяет конструкцию. Когда двое протестующих вступают между собой в конфликт (возможно, из-за того, что одного из них не устраивает цвет «кирпичей»), строитель зачастую начинает экспериментировать, меняя один «кирпич» на другой, пока оба спорщика не будут удовлетворены — тем, например, что используются исключительно желтые кирпичи.

Такое поведение команды чаще всего оказывается эффективным, в результате чего группа, подобная описанной выше, может построить башню первой и остаться очень довольной своим выступлением, изделием (башней) и друг другом. Так происходит, вероятно, по причине того, что никто из них «не потерял лица». Первоначальное унижение, испытанное членами команды, которых отстранили от работы, компенсируется их последующими указаниями «строителю», как и что ему строить. Это другой аспект лидерства как компромисса между вожаком и подчиненными.

2. Самозванный строитель терпит поражение от мощной оппозиции в лице других игроков, которые настаивают, чтобы их допустили до «кирпичей». Такое поведение обычно приводит к серьезным конфликтам. Мы видели, как люди вырывали «кирпичи» друг у друга или вынимали их из конструкции. Если события примут такой оборот, башня вряд ли будет построена.

3. Налицо комбинация описанных стратегий. Между потенциальными строителями идут непрерывные переговоры, которые отнимают много времени.

Каждый «кирпич» становится предметом невербальной, иногда горячей, дискуссии.

При достаточном времени башня, в конце концов, вырастет, но команда, ведущая себя подобным образом, обычно проигрывает соперникам, которые выбирают стратегию

Практическое занятие № 7

Вербальное общение

Задание № 1

«Воздушный шар»

Игра дает возможность посмотреть, как люди ведут себя в кризисной, экстремальной ситуации, какие речевые (вербальные) и неречевые (невербальные) приемы и средства используют для решения проблемы.

Члены команды (5—9 чел.) должны представить себе, что летят на воздушном шаре, который терпит бедствие. Группа должна выбрать того, кто должен покинуть корзину без парашюта.

Каждый участник игры должен объяснить, почему этим человеком не может быть он. Считает ли он, что без него не выживет никто, или для того, чтобы избежать этой участи, вызывает к себе всеобщее расположение? Игра показывает, к каким методам, приемам и техникам (особенно когда остаются лишь двое игроков, а шар все еще падает, и для высшего блага кто-то должен пожертвовать собой) прибегают участники взаимодействия, чтобы остаться в живых

Задание № 2

Для того чтобы проявить эмпатию, необходимо в ходе наблюдения научиться «считывать» невербальные сигналы собеседника. С этой целью попробуйте выполнить следующие действия. Когда другой человек начинает с вами разговор, мысленно задавайте себе два вопроса.

А. Какие эмоции, по моему мнению, испытывает этот человек в данный

момент?

Б. Что в его поведении наводит меня на такой вывод?

Опишите случай, когда вы испытывали эмпатию к другому человеку. Запишите анализ этого случая в свою тетрадь. Каково было эмоциональное состояние этого человека? Как вы распознали его? Каковы были невербальные сигналы? Вербальные? Какими были ваши отношения с этим человеком? Насколько этот человек похож на вас? Испытывали ли вы когда-либо реальные переживания, сходные с переживаниями этого человека?

Задание № 3

Упражнение «Детектив»

Все сидят в кругу. Кто-то первым начинает сочинять фантастическую или детективную историю и произносит пару фраз. Следующий участник дословно повторяет последнее предложение и продолжает эту историю, и т.д. по кругу. Затем тот, кто запомнил весь детектив, повторяет его полностью.

Упражнение «Слепое слушание»

Одна или две пары выполняют упражнение, остальные наблюдают. Каждая пара садится за стол так, чтобы не видеть рук друг друга. Каждый участник получает по 7 спичек, ведущий одному из них составляет фигуру из 7 спичек. Задача этого участника — объяснить другому, как лежат спички, чтобы тот смог выложить из своих спичек точно такую же фигуру. Запрещается смотреть на то, что делает партнер, и задавать друг другу какие-либо вопросы. Затем преграда снимается, сравниваются результат и образец. Участники обсуждают трудности, которые испытали в ходе задания, и затем меняются ролями.

Практическое занятие № 8

Невербальное общение

Задание № 1

1. Оцените выражение собственного лица, поучитесь управлять своей мимикой. Внимательно посмотрите на себя в зеркало. Словесно

прокомментируйте увиденное вами в течение нескольких минут. Постарайтесь заметить как можно больше мимических сигналов. Например: я морщусь лоб, мои губы сжаты, у меня довольный (недовольный) взгляд, появились постоянные складки вокруг глаз и пр. Опишите себя.

А. Как вы сейчас выглядите?

Б. Какое впечатление производите на окружающих?

Задание № 2

Прочитайте стихотворение К. Бальмонта «Есть люди»:

Есть люди: мысли их и жесты

До оскорбительности ясны.

Есть люди: их мечты — как тихие невесты,

Они непознанно-прекрасны.

Есть люди — с голосом противным.

Как резкий, жесткий крик шакала.

Есть люди - с голосом глубоким и призывным,

В котором Вечность задремала.

О, жалок тот, кто носит крики В своей душе, всегда смущенной.

Блажен, с кем говорят негаснущие лики,

Его душа - как лебедь сонный.

Во время чтения придайте своему лицу выражение безразличия, радости, враждебности и т.д. (темы выбираются по желанию).

1. Ответьте на вопросы.

А. Легко ли вам управлять мышцами лица?

Б. Насколько удалось точно выполнить задание?

В. Получилось ли нужное выражение лица?

Задание № 3

Группа делится на две команды. Каждая команда придумывает несколько слов, записывает их на отдельных листочках бумаги. Затем из противоположной команды выбирают человека, которому дают прочитать

слово, и он должен жестами объяснить своей команде, что это за слово, а команда должна угадать его. Затем выбирается другой человек, который «показывает» новое слово. Сравнивается, какая команда лучше справилась с заданием.

Задание № 4

Выберите себе партнера для обсуждения интересующей вас темы (на выбор). Займите фиксированную позу (например, сидя на стуле, руки на коленях) и не меняйте ее в течение 3 — 5 мин разговора и не используйте никаких жестов. Затем снимите запрет и продолжайте беседу в нормальном режиме. Обменяйтесь впечатлениями. Подумайте над вопросами:

1. Что вы испытывали во время разговора в режиме запрета на жесты?
2. На чем вы больше всего фиксировали внимание: на содержании разговора или на удержании позы?
3. Что вам захотелось сделать сразу после отмены запрета? Выделите те жесты, которые, как вам кажется, помогли вам сделать беседу более интересной и привлекательной.

Задание № 5

Опишите пять жестов, которые вы чаще всего используете в разговорах с людьми. Что это — условные знаки, способы выражения чувств, регуляции чувств или снятия напряжения? Помогают ли они вам эффективно передать сообщение? Отвлекают ли вас эти привычки от смысла самого сообщения?

Задание № 6

Сыграйте в группе в игру «Оптимальный вариант». Один из участников находится в кабинете (классе) и сидит за рабочим столом, исполняя роль руководителя.

В кабинет входят несколько сотрудников — участников совещания. Каждый из них с кем-то находится в напряженных отношениях. Зная это (из

полученной инструкции), руководитель должен рассадить подчиненных так, чтобы конфликтующие между собой сотрудники не оказались напротив друг друга. Сделать это необходимо как можно тактичнее и непринужденнее. Сотрудники заходят в разном порядке и стараются занять место.

В роли руководителя может побыть каждый участник игры.

После проведения упражнения необходимо обсудить правильность действий руководителя.

Задание № 7

Тест «Умеете ли вы правильно слушать?»

Инструкция. Ответьте одним из следующих слов: «всегда», «почти всегда», «редко», «никогда».

1. Даю ли я возможность говорящему выразить его мысли полностью, не перебивая?
2. Слушаю ли я «между строк», особенно беседуя с людьми, в словах которых часто содержится скрытый смысл?
3. Пытаюсь ли я активно развивать способность к запоминанию услышанной информации?
4. Записываю ли я наиболее важные детали сообщения?
5. Записывая сообщение, концентрируюсь ли я на фиксации главных фактов и ключевых фраз?
6. Резюмирую ли я говорящему существенные детали его сообщения до того, как разговор окончен, чтобы убедиться в правильном понимании?
7. Удерживаюсь ли я от того, чтобы оставить говорящего, когда нахожу его сообщение скучным, монотонным, неясным или в силу того, что лично не знаю или не люблю собеседника?
8. Допускаю ли я проявления враждебности или эмоционального возбуждения, когда взгляды говорящего обличаются от моих собственных?
9. Проигнорирую ли я отвлекающегося во время совещания слушателя?
10. Выражаю ли я подлинный и искренний интерес к тому, что говорит

другой, или к беседе других людей?

Обработка результатов

Поставьте за ответ «всегда» — 4 балла, за ответ «почти всегда» — 3 балла, «редки» — 2 балла, «никогда» — 1 балл.

32 и более баллов — вы идеальный слушатель;

27—31 балл — вы слушатель выше среднего уровня;

22 - - 26 баллов — вы нуждаетесь в дополнительном обучении и должны сознательно практиковаться в слушании.

Это сигнал, что еси. серьезные недостатки, которые можно и нужно ликвидировать;

21 и менее баллов — многие из сообщений, которые вы получаете, вами воспринимаются в искаженном виде, не полно, не адекватно. Нужна серьезная работа над собой.

Целенаправленно работая над искоренением ответов «никогда» и «редко», вы сможете значительно улучшить каждодневные взаимоотношения с коллегами, подчиненными и руководителями.

Задание № 8

Тест «Наблюдательны ли вы?»

Инструкция. Проворьте, насколько вы наблюдательны, что вы можете сказать, о людях по внешним признакам. Отметьте в каждой ситуации то, что наиболее характерно для вас.

1. Когда вы заходите в какую-то организацию, то:
 - а) обращаете внимание на расположение столов и стульев;
 - б) обращаете внимание на точное расположение предметов;
 - в) разглядываете, что висит на стенах,
2. Встречаясь с человеком, вы:
 - а) смотрите ему в лицо;
 - б) незаметно оглядываете его с ног до головы;
 - в) обращаете внимание лишь на отдельные черты лица.

3. Что вам запоминается из увиденного пейзажа:
 - а) цветы;
 - б) небо;
 - в) чувство, охватившее вас?
4. Когда вы утром просыпаетесь:
 - а) сразу же вспоминаете, что вам предстоит делать;
 - б) вспоминаете, что нам спилось;
 - в) анализируете то, что произошло вчера.
5. Когда ни садитесь в общественный транспорт, то:
 - а) проходите вперед, ни на кого не глядя;
 - б) разглядываете тех, кто стоит рядом;
 - в) обмениваетесь словом-другим с теми, кто стоит к вам ближе всего. 188
6. На улице вы:
 - а) наблюдаете за транспортом
 - б) смотрите на фасады домов; в) наблюдаете за прохожими.
7. Когда вы смотрите на витрину, то:
 - а) интересуетесь лишь тем, что вам пригодится;
 - б) смотрите и на то, что вам в данный момент не нужно;
 - в) внимательно рассматриваете каждый предмет.
8. Если дома вам нужно что-то найти, то вы:
 - а) сосредотачиваетесь на том месте, где, как вы предполагаете, могли оставить этот предмет;
 - б) ищите везде;
 - в) просите других помочь вам.
9. Рассматривая старый групповой снимок ваших близких, друзей:
 - а) вы волнуетесь;
 - б) вам становится смешно;
 - в) вы пытаетесь узнать тех, кто снят.
10. Вам предложили сыграть в азартную игру, которую вы знаете, и вы:
 - а) пытаетесь научиться в нее играть;

- б) отказываетесь от этой затеи через какое-то время;
 - в) вообще не играете.
11. Вы кого-то ждете в парке и:
- а) внимательно наблюдаете за теми, кто рядом с вами;
 - б) читаете газету;
 - в) о чем-то думаете.
12. В звездную ночь вы:
- а) пытаетесь разглядеть созвездия;
 - б) просто смотрите на небо;
 - в) вообще не смотрите.
13. Читая книгу, вы:
- а) помечаете карандашом то место, до которого дошли;
 - б) оставляете закладку;
- в доверяете своей памяти.
14. О своих соседях вы помните:
- а) их имя и отчество;
 - б их внешность;
 - в) не помните ни то ни другое.

Обработка результатов

Сопоставьте отмеченные вами пункты с ключом и суммируйте набранные баллы.

Сумма баллов означает:

100— 150 баллов — бесспорно, вы чрезвычайно наблюдательны. Вместе с тем вы способны адекватно анализировать самого себя, свои поступки;

75—99 баллов — у вас достаточно развита наблюдательность, но все же вас иногда подводит предубежденность;

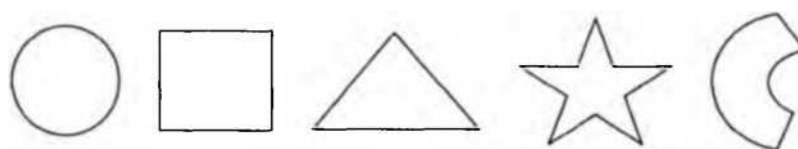
45— 74 баллов — вас не слишком интересует то, что скрывается за внешностью, манерой поведения людей, хотя в общении у вас не возникает сколько-нибудь серьезных проблем;

менее 45 баллов — вас абсолютно не интересуют сокровенные мысли тех, кто рядом с вами. Вы слишком заняты, вам некогда анализировать даже собственные поступки, не то, что чужие. Вы не обидитесь, если вас будут считать эгоистом

Задание № 9

Упражнение «Лишняя фигура»

В р е м я : 20 — 25 мин. Перед вами фигуры:



Инструкция. Выберите из этих фигур одну — ту, которую вы бы исключили из этого ряда. Напишите три позиции аргументов, почему нужно исключить именно эту фигуру.

Рассаживаем вместе тех, у кого совпала исключенная фигура!!! Выбираем по 2 представителя от каждой группы для защиты своей позиции.

Предварительно вся аргументация обсуждается в команде.

Доказывание своей позиции — 5 мин. Решение нужно принять обязательно, не использовать голосование, только коммуникативные методы.

Практическое занятие № 9

Техники психологического воздействия на людей

Задание № 1

Участникам раздают листы с обозначением ролей, в которых они должны выступать в обсуждении (философ, эрудит, дипломат, скептик и т.п.). Предмет обсуждения — любой. Например: фильм, спектакль, книга. Он не должен быть слишком сложным или чересчур волнующим. После 7 — 10 мин дискуссии окружающие должны определить, кто был в какой роли. Игроки, роль которых не узнали, считаются не справившимися с заданием

На групповом занятии по описанным характеристикам разыграйте следующие роли участников дискуссии.

«Инициативный» — его задача с самого начала дискуссии захватить инициативу, с помощью аргументов и эмоционального напора склонить остальных участников к поддержке его позиции.

«Спорщик» — встречает в штыки любое предложение. Выдвигает свое, но обязательно противоположное тому, какое выдвинули остальные. Его девиз: «Я спорю потому, что я спорю».

«Соглашатель» — соглашается с любыми точками зрения и поддерживает все высказывания.

«Оригинал» — до поры до времени не вступает в дискуссию, но если взял слово, то выдвигает какое-либо неожиданное решение.

«Организатор» — его роль состоит в том, чтобы обеспечить выявление позиций, он задает уточняющие вопросы, подводит промежуточный итог, определяет свою собственную позицию.

Роли распределяются индивидуально, с учетом пожеланий участников дискуссии. Тема дискуссии, например: «Молодежь и образование», «Здоровье и наркотики», «Детская беспризорность и угрозы обществу» и т.д. Остальные участники игры начинают дискуссию, высказывая свое мнение по проблеме.

Задание № 2

Ответьте на вопросы тестов и обработайте результаты.

Тест «Групповые роли»

Инструкция. В каждом вопросе распределите сумму в 10 баллов между утверждениями, которые, по вашему мнению, лучше всего характеризуют ваше поведение. Эти баллы можно либо распределить между несколькими утверждениями, либо в редких случаях все 10 баллов отдать какому-то одному. Занесите баллы в прилагаемую ниже таблицу

1. Что, по вашему мнению, я могу привнести в групповую работу:

- а) я быстро нахожу новые возможности;
- б) я могу работать хорошо со множеством людей;
- в) у меня хорошо получается выдвигать новые идеи;
- г) у меня получается помогать другим людям выдвигать их идеи;
- д) я способен очень эффективно работать и мне нравится интенсивная работа;
- е) я согласен быть непопулярным, если в итоге это приведет к хорошим результатам;
- ж) в привычной обстановке я работаю быстро;
- з) у меня нет предубеждений, поэтому я всегда даю возможность альтернативному действию.

2. У меня есть недостатки в групповой работе. Возможно, это то, что;

- а) я очень напряжен, пока мероприятие не продумано, не проконтролировано, не проведено;
- б) я даю слишком большую свободу людям, чью точку зрения я считаю обоснованной;
- в) у меня есть слабость много говорить самому, пока, наконец, в группе не появляются новые идеи;
- г) мой собственный взгляд на вещи мешает мне немедленно разделять энтузиазм коллег;
- д) если мне нужно что-то достичь, я бываю авторитарен;
- е) мне трудно поставить себя в позицию руководителя, так как я боюсь разрушить атмосферу сотрудничества в группе;
- ж) я сильно увлекаюсь собственными идеями и теряю нить происходящего в группе;
- з) мои коллеги считают, что я слишком беспокоюсь о несущественных деталях и переживаю, что ничего не получится.

3. Когда я включен в работу с другими:

- а) я влияю на людей, не подавляя их;
- б) я очень внимателен, так что ошибки из-за небрежности быть не

может;

в) я готов настаивать на каких-то действиях, чтобы не потерять время и не упустить из виду главную цель;

г) у меня всегда есть оригинальные цели;

д) я всегда готов поддержать хорошее предложение в общих интересах;

е) я очень внимательно отношусь к новым идеям и предложениям;

ж) окружающим нравится моя холодная рассудительность;

з) мне можно доверить проследить, чтобы вся основная работа была выполнена.

4. В групповой работе для меня характерно то, что:

а) я очень заинтересован хорошо знать своих коллег;

б) я спокойно разделяю взгляды окружающих или придерживаюсь взглядов меньшинства;

в) у меня всегда найдутся хорошие аргументы, чтобы опровергнуть ошибочные предложения;

г) я думаю, что у меня есть дар выполнить работу по плану;

д) я склонен избегать очевидного, предлагать что-то неожиданное;

е) все, что я делаю, я стараюсь довести до совершенства;

ж) я готов устанавливать контакты и вне группы;

з) хотя меня интересуют все точки зрения, я, не колеблясь, могу принять решение собственное, если это необходимо.

5. Я получаю удовольствие от своей работы, потому что:

а) мне нравится анализировать ситуации и искать правильный выбор;

б) мне нравится находить практические решения проблемы;

в) мне нравится чувствовать, что я влияю на установление хороших взаимоотношений;

г) мне приятно оказывать сильное влияние при принятии решений;

д) у меня есть возможность встречаться с людьми, которые могут предложить что-то новое;

е) я могу добиться согласия людей по поводу хода выполнения работы;

ж) мне нравится сосредоточивать собственное внимание на выполнении поставленных задач;

з) мне нравится работать в области, где я могу применять свое воображение и творческие способности.

6. Если я неожиданно получил трудное задание, которое надо выполнить в ограниченное время и с незнакомыми людьми:

а) я буду чувствовать себя загнанным в угол, пока не найду выход из тупика и не выработаю свою линию поведения;

б) я буду работать с тем, у кого окажется наилучшее решение, даже¹ если он мне не симпатичен;

в) я попытаюсь найти людей, между которыми я смогу разделить на части это задание, таким образом уменьшив объем работы;

г) мое врожденное чувство времени не позволит мне отстать от графика;

д) я верю, что буду спокойно, на пределе своих способностей идти прямо к цели;

е) я буду добиваться намеченной цели вопреки любым затруднительным ситуациям;

ж) я готов взять осуществление работы на себя, если увижу, что группа не справляется;

з) я устрою обсуждение, чтобы стимулировать людей высказывать новые идеи и искать возможности продвижения к цели.

7. Что касается проблем, которые у меня возникают, когда я работаю в группе:

а) я всегда показываю нетерпение, если кто-то тормозит процесс;

б) некоторые люди критикуют меня за то, что я слишком аналитичен и мне не хватает интуиции;

в) мое желание убедиться, что работа выполняется на самом высоком уровне, вызывает недовольство;

г) мне очень быстро все надоедает, и я надеюсь только па одного-двух человек, которые могут воодушевить меня;

- д) мне трудно начать работу, если я четко не представляю своей цели;
- е) иногда мне? бывает трудно объяснить другим какие-либо сложные вещи, которые приходят мне на ум;
- ж) я понимаю, что я требую от других сделать то, что сам сделать не могу;
- з) если я наталкиваюсь на реальное сопротивление, то мне трудно четко изложить свою точку зрения.

Вопрос	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII
Вариант	а							
1.								
2.								
3.								
4.								
5.								
6.								
7.								
Итого								

Обработка результатов

1. Прочитайте и проанализируйте описания ролей в групповом взаимодействии: I — председатель; II — формирова-тель; III — генератор идей; IV — оценщик идей; V — организатор работы; VI — организатор группы; VII — исследователь ресурсов; VIII — завершитель.
2. Заполните таблицу в соответствии с приведенной в начале текста инструкцией, вписывая по каждому вопросу то количество баллов, которое вы дали этому варианту ответа.
3. Найдите сумму баллов по каждому из I VIII столбцов. Выделите те столбцы-роли, где набраны наибольшие суммы. Эти роли вы чаще всего выполняете в группе.

Функции ролей

Председатель — впитывает все возможные мнения и принимает решения; свойства: умеет слушать, хорошо говорит, логичный, решительный; тип: спокойный, стабильный, нуждается в высоко мотивированной группе.

Формирователь — лидер, соединяет усилия членов группы в единое целое; свойства: динамичный, решительный, напористый; тип: доминирующий экстраверт, нуждается в компетентной, умелой группе.

Генератор идей — источник идей; свойства: умен, богатое воображение, креативность; тип: нестандартная личность, нуждается в мотивированном окружении, которое будет воспринимать его идеи.

Оценщик идей (критик) — анализ и логические выводы, контроль; свойства: аналитичность, интеллектуальность, эрудированность, «якорь группы», возвращает к реальности; тип: рассудительный, волевой, нуждается в постоянном притоке информации и новых идей.

Организатор работы — преобразование идей в конкретные задания и организация их выполнения; свойства: организатор, волевой, решительный; тип: волевой, нуждается в предложениях и идеях группы.

Организатор группы — способствует согласию группы, улаживает разногласия, знает потребности, проблемы членов группы; свойства: чувствительность, дипломатичность, доброта, коммуникабельность; тип: эмпативный и коммуникативный, нуждается в постоянном контакте со всеми членами группы

Исследователь ресурсов — связующее звено с внешней средой; свойства: общительный, увлекающийся, энергичный, привлекательный; тип: напористый экстраверт, нуждается в свободе действий.

Завершитель — побуждает группу все делать вовремя и до конца; свойства: профессиональная педантичность, обязательность, ответственность; тип: педантичный, нуждается в групповой ответственности, обязательности.

Задание № 3

Тест «Поддаетесь ли вы внушению?»

Инструкция. На каждый вопрос нужно выбрать только один вариант ответа.

1. После каждого сообщения о какой-то новой диете вы:

а) сразу меняете режим питания;

- б) задумываетесь, что из этого может вам пригодиться;
2. в) не обращаете внимания если на вашем лице выступила сыпь:
- а) не выходите из дома, пока не пройдет, так как вам кажется, что в таком виде все будут обращать на вас внимание;
- б) пытаетесь каким-то образом скрыть это;
- в) не обращаете на это внимание.
3. Если вы почувствовали, что кто-то идет за вами:
- б) ускоряете шаг;
- в) вам все равно, но оглядываетесь и смотрите, кто это.
4. Вам нужно принять важное решение и вы:
- г) не говорите с другими потому, что боитесь получить противоречивые советы, которые собьют вас с толку;
- д) ищите совета, но в конце концов поступаете по-своему;
- е) слушаетесь только самого себя.
5. Вы заболели, но не идете к врачу:
- а) там много больных, которые станут рассказывать о своих недомоганиях, а это вас раздражает;
- б) вы уверены, что все пройдет само собой;
- в) врач может сказать вам что-то неприятное.
6. Если на новом месте работы все начинают твердить, что вы очень симпатичный человек, а на предыдущем месте работы у вас были проблемы в общении с людьми, то вы подумаете:
- а) что на старом месте вас просто не понимали;
- б) что на новом месте к вам менее требовательны;
- в) что на новом месте вы более *спокойны*, философски ко всему относитесь.
7. В театр, кино вы идете сразу, как только поймете, что герой, о котором идет речь:
- а) похож на вас, у него те же проблемы, вам интересно, как он их разрешит;

- б) не похож па вас и поэтому все это вам интересно;
- в) вы смотрите с удовольствием фильмы, спектакли, не сопоставляя героев с собой.
8. Если станут утверждать, что в последнее время вы стали хуже работать, то вы:
- а) станете работать еще хуже;
- б) решите, что вас хотят сбить с толку;
- в) сами решите, что работаете не хуже других.
9. Если шофер такси взглянет на вас с плохо скрываемой досадой, то вы:
- а) решите, что вы ему просто не понравились;
- б) решите, что, может быть, он очень устал;
- в) решите, что он, вероятно, человек вечно недовольный.
10. Как только вы вспоминаете о ваших бабушках и дедушках, с которыми не живете вместе:
- а) вы видите расположение комнат, предметов в их доме;
- б) вам даже иногда «слышатся» их голоса;
- в) вам вспомнится запах в их доме.

Обработка результатов

Если в ваших ответах больше «Б» и «Д», то вы поддаетесь внушению прежде всего по отношению к тем вещам, которые больше всего вас волнуют. Вы не лишены известной доли самокритики.

Если же в ваших ответах больше всего «В» и «Е», то вы слишком упрямы. Важные решения часто принимаете случайным путем, но если ошиблись, постараетесь исправить ошибку.

Задание № 4

Ситуационно-ролевая игра «Деловая беседа»

Цели:

1. Научить обучаемых дифференцированно общаться с подчиненными.
2. Развить навыки убеждающей беседы.

Ситуация: Вы работаете директором предприятия не более 3 месяцев. К вам на подпись принесли сценарий презентации, посвященной открытию важной для вашей организации выставки. Сценарий написан одним из сотрудников маркетингового отдела, имеющего большой опыт в написании сценариев для разного рода презентаций, к тому же являющегося единственным специалистом в вашей организации, имеющим такого рода способности и опыт. Человек он достаточно сложный: самоуверенный, себялюбивый, с завышенной самооценкой, плохо воспринимающий критику, импульсивный и вспыльчивый.

Просмотрев внимательно сценарий, вы обнаружили, что он весьма ординарен, неинтересен, написан традиционно, что сегодня может способствовать снижению конкурентоспособности организации и отпугнет клиентов. Вы уверены, что в таком виде сценарий нельзя принимать — его нужно очень серьезно переработать, преобразовать или просто от него отказаться. Обо всем этом вы и должны сообщить автору сценария презентации.

Вам следует учесть, что бывший директор практически всегда был удовлетворен сценариями, написанными этим сотрудником.

Задание № 5

Задание: проведите беседу с сотрудником таким образом, чтобы суметь за короткий срок реализовать вашу позицию по поводу серьезной переделки сценария или отказа от него, но при сохранении партнерских отношений с работником. Время на беседу и принятие решения — 10 мин.

Инструкция «сценаристу»: Исполняющий роль сценариста должен сыграть предлагаемый характер. На любые виды переделки он может дать согласие лишь при условии гибкой и разумной тактики руководителя, его эффективных предложений, не ущемляющих достоинство работника, корректности и психологической компетентности.

Примечание: аттестуемые по очереди разыгрывают свой вариант беседы или меняют по своему усмотрению обсуждаемое задание, оставляя не

тронутым замысел по аттестации руководителя. Все инструкции даются участникам в письменном виде, на подготовку к игре отводится 2 — 3 мин.

Практическое занятие № 10

Формы делового общения

Задание № 1

Подготовьте речь продолжительностью 4—7 мин, целью которой будет повлиять на мнение слушателей или побудить их действовать. Обязательно составьте конспект выступления.

В дополнение к конспекту напишите план адаптации убеждающего выступления к вашей будущей аудитории, в котором рассмотрите следующие вопросы.

- А. Как ваша цель адаптирована к установке, преобладающей в вашей аудитории: позитивной, негативной или нейтральной?
- Б. Какие доводы вы будете приводить и какую схему организации своей речи выберете для того, чтобы она соответствовала вашей теме и вашей аудитории?
- В. Как вы собираетесь утверждать в глазах аудитории представление о себе как о достойном доверия человеке?
- Г. Как вы собираетесь мотивировать слушателей, используя стимулы или обращаясь к их эмоциям?

Задание № 2

Определите характер ошибок в следующих предложениях.

1. Мы провели в нашем районе форум доярок.
2. Они внесли огромную лепту в выполнение плана.
3. Состоялся первый дебют молодой актрисы на московской сце-
4. В этом тексте выступления много дефектов.
5. Она получила фиаско во время выступления.

6. Во время интервала между лекциями в аудиторию вошел преподаватель.
7. Туристы посетили памятный мемориал на Пискаревском кладбище.
8. Теперь эта плеяда тракторов переводится на дешевое дизельное топливо.
9. Эти картины стали неотъемлемой частью вернисажей.
10. Факторы доказывают, что наше производство неуклонно рас-
11. Эта альтернатива — оптимальный вариант.
12. Команда спортсменов по футболу потерпела фиаско.
13. Художники фарфорового завода создали ряд уникальных изделий, расписанных в духе народного фольклора.

Задание № 3

Тест «Ваш стиль и способности к общению»

И н с т р у к ц и я:

Ниже перечислены качества личности, которые присущи вам в большей или меньшей степени. Оцените их по трехбалльной шкале:

3 балла — присущи в большей степени:

2 балла — присущи;

1 балл — присущи в меньшей степени.

При ответах на вопросы будьте предельно откровенны. Старайтесь отмечать быстро, фиксируя в ответах те мысли, которые у вас возникли при первом прочтении вопроса.

1. Способность настоять на своем.
2. Независимость и оригинальность суждений.
3. Способность выступить с докладом, сообщением,
4. Способность вести дискуссию. Напористость и даже непримиримость.
5. Доброжелательность, отзывчивость.
6. Исполнительность.
7. Способность подчинить своей воле других.
8. Эмоциональность, непосредственность.
9. Рациональный подход к делу.

10. Способность проводить в жизнь свои идеи.
11. Доступность в общении.
12. Серьезность, обязательность.
13. Чувство юмора.
14. Способность обстоятельно инструктировать кого-либо.
15. Способность убедить собеседника в чем-либо.
16. Спокойное и даже безразличное отношение к конфликтам в коллективе,
17. Способность понять каждого, войти в его положение.

Задание № 4

Представьте себе, что вы в компании друзей, хотя в ней появились и новые для вас люди. Оцените по трехбалльной шкале состояния и действия, которые наиболее характерны для вас — 3 балла; присущи вам — 2; характерны в меньшей степени — 1 балл.

1. Новые в компании люди, как правило, вас не очень устраивают.
2. Вы, как правило, придумываете какое-то оригинальное развлечение.
3. Вы произносите солидную, обстоятельную речь в честь виновника торжества.
4. Вы беседуете с кем-то по душам.
5. Иногда в вас появляется агрессивность.
6. Вы добродушны и в равной степени доброжелательны ко всем.
7. Вы с удовольствием включаетесь во все розыгрыши, которые предлагают другие.
8. Вас, как правило, выбирают тамадой.
9. Иногда ваша излишняя эмоциональность не всем нравится.
10. Вы стремитесь раньше уйти домой.
11. Вам приходится кое-кого достаточно строго «ставить на место».
12. Вы свободно общаетесь с людьми любого уровня культуры и образования.
13. На развлечения вам часто жаль времени.

14. Вы любите рассказывать смешные истории, анекдоты.
15. Вы предпочитаете вести деловые разговоры.
16. Вы стараетесь кому-то что-то внушить, кого-то убедить.
17. К конфликтам в компании, если они вас лично не касаются, относитесь равнодушно.
18. Почему-то именно вам пытаются излить душу.
19. При разрешении конфликтных ситуаций вам удастся лучше и эффективнее применять одни приемы и несколько хуже — другие.

Задание № 5

Оцените по трехбалльной шкале те приемы (действия), которые вам удастся применить лучше всего, в 3 балла, удастся — 2 балла, менее эффективно — 1 балл.

1. При разрешении конфликтной ситуации придерживаюсь мнения большинства коллектива.
2. Пытаюсь найти оригинальный и неожиданный для многих способ разрешения конфликтной ситуации.
3. Предпочитаю отчитать каждого виновника конфликта в отдельности.
4. Аргументированно доказываю свою точку зрения.
5. Считаю, если конфликт принципиальный, лучше ни в чем не уступать. Всегда пытаюсь понять своего противника, его аргументы и доводы.
6. Лучше, если конфликт разрешает сам коллектив.
7. Думаю, что конфликтную ситуацию должен разрешать руководитель.
8. Предпочитаю бурно и эмоционально реагировать, выражать обиду.
9. В случае конфликта не поддаюсь эмоциям, а стараюсь найти рациональное решение.
10. В случае конфликта провожу свою линию, доказываю свою точку зрения до конца.
12. В случае конфликта привлекаю на свою сторону как можно больше членов коллектива, чтобы через них воздействовать на оппонента.

13. Конфликт — дело серьезное, а потому я не превращаю его в шутку.
14. Мне часто удается выйти из конфликтной ситуации, используя шутку и юмор.
15. В условиях возникновения конфликта отдаю предпочтение тому, чтобы собрать исчерпывающую информацию о конфликтующих сторонах, чтобы убедиться, кто прав, а кто виноват.
16. В условиях разрешения конфликта делаю ставку на то, чтобы внушить, убедить оппонента.
17. Стараюсь не вникать в конфликт, если он меня не касается.
18. Мне чаще всего удается предвидеть заранее, что с данным человеком возможна конфликтная ситуация.

Полярная шкала качеств личности

9 баллов — очень высокий уровень развития способностей;

Я баллов — высокий уровень;

7 баллов — значительно выше среднего;

6 баллов — чуть выше среднего;

5 баллов — средний уровень;

4 баллов — чуть ниже среднего;

3 баллов — ниже среднего;

2 баллов — низкий уровень;

1 баллов — очень низкий уровень.

Обработка результатов

Подсчет результатов по каждому качеству осуществляется простым суммированием оценок (баллов), которые вы себе выставяете в ответах на вопросы первой позиции, далее по второй и т.д.

При суммировании баллов по каждому качеству на вопросы теста вы можете набрать минимально 3, максимально 9 баллов.

Способности (качества)	шкала оценок	Способности(качества)
1. Консервативный	9876543210123456789	2. Эвристический
3. Монологичный	9876543210123456789	4. Диалогичный
5. Агрессивный	9876543210123456789	6. Доброжелательный

7. Ведомый	9876543210123456789	8. Лидерский
9. Эмоциональный	9876543210123456789	10. Рациональный
11. Авторитарный	9876543210123456789	12. Демократичный
13. Серьезный	9876543210123456789	14. Юмористический
15. Структурирующий	9876543210123456789	16. Внушающий

На основе выявления наиболее развитого качества можно сделать заключение и о стиле общения личности. Например, может доминировать «доброжелательный» стиль общения или, наоборот, «агрессивный». Но самое главное — вы сможете выявить свои сильные и слабые качества среди коммуникативно-лидерских способностей и далее на этой основе строить программу самосовершенствования, саморазвития.

Тест «Понимаете ли вы друг друга?»

Инструкция. Оцените уровень понимания своего самого близкого друга, ответив на следующие вопросы.

1. Есть ли у вас чувство, что необходимо серьезное выяснение отношений?
 - а) да — 1 балл;
 - б) нет, такой необходимости в выяснении отношений нет — 0;
 - в) такое выяснение отношений бесполезно — 2 балла.
2. Когда вы хотите задать какой-то деликатный вопрос, можете ли вы сделать это прямо, без обиняков?
 - а) да — 0 баллов;
 - б) да, но мне потребуется для этого благоприятная обстановка — 1 балл;
 - в) об этом не может быть речи — 2 балла.
3. Считаете ли вы, что ваш партнер многое умалчивает из того, что его тяготит?
 - а) да — 1 балл;
 - б) не имею представления — 2 балла;
 - в) я в курсе всех его проблем — 0 баллов.
4. Можете ли вы разговаривать со своим партнером о серьезных вещах в любое время?
 - а) да — 0 баллов;

- б) не всегда, нужно выждать подходящий момент — 1 балл;
- в) в большинстве случаев нет, потому что он *не имеет* времени, — 2 балла.
- .5. Когда вы разговариваете ЛРУ^Г с другом, то следите ли за тем, чтобы ваши формулировки были точными?
- а) да, я обдумываю, взвешиваю свои слова — 1 балл;
- б) нет, мы говорим прямо то, что думаем, — 2 балла;
- в) высказываю свое мнение, но прислушиваюсь и к чужому — 0 баллов.
6. Когда вы делитесь с партнером своими проблемами, нет ли у вас такого чувства, что вы тем самым обременяете его?
- а) да, так часто бывает — 2 балла;
- б) он просто не вникает в мои проблемы — 1 балл;
- в) он всегда проявляет участие — 0 баллов.
7. Принимает ли кто-то из вас важное решение, которое касается его самого, не советуясь с другим?
- А) случается и так — 2 балла;
- б) мы вместе обсуждаем это, но последнее слово каждый оставляет за собой — 1 балл;
- в) мы решаем и обсуждаем все вместе — 0 баллов.
8. Не задумывались ли вы над тем, что предпочитаете чаще поделиться с другими, чем с самым близким другом?
- а) иногда это случается — 1 балл;
- б) нет, свои проблемы я обсуждаю со своим другом — 0 баллов;
- в) другие меня лучше понимают — 2 балла.
9. Не бывает ли так, что, когда партнер разговаривает с вами, вы думаете о чем-либо другом?
- а) бывает и так — 2 балла;
- б) нет, я слушаю внимательно — 0 баллов;
- в) если чувствую, что рассеян(а), то стремлюсь сосредоточить свое внимание — 1 балл.

10. В разговоре вы пытаетесь прежде всего высказаться сами?

а) непременно — 2 балла;

б) обычно я даю возможность партнеру высказать все, что его волнует, — 0 баллов;

в) считаю, что мы оба должны делиться своими проблемами, — 1 балл.

Обработка результатов

А теперь оба друга должны подсчитать и сложить вместе те очки, которые у них набраны.

0—10 очков: у вас принято рассказывать о своих проблемах. Каждый из вас делится тем, что его тяготит, и партнер его внимательно выслушивает. У вас нет потребности делиться с кем-то другим: друг вас понимает лучше.

11 — 29 очков: нельзя сказать, что вы совершенно не делитесь друг с другом своими проблемами. По есть ряд вещей, о которых вам нужно и можно было бы говорить. Однако этого не происходит. Существуют вопросы, о которых вы не говорите, и вы оба не решаетесь обсуждать их. А это ведет к отчуждению, потому что каждый чувствует необходимость иметь рядом человека, который бы его понимал. И такого человека ищет.

Задание № 6

Ролевая игра «Собеседование с работодателем»

Цель: выработка навыков эффективной самопрезентации.

Ситуация: Каждый участник пробует себя в роли соискателя. Кто-либо из членов группы играет роль работодателя. Ведущий тренинга может дать установку на отказ «соискателю» или предъявление ему жестких требований. Это придаст игре более реалистичный и творческий характер. Члены группы, не принимающие участие в собеседовании, являются наблюдателями, которые анализируют и оценивают по ее завершении, дают обратную связь «соискателю» относительно эффективности его самопрезентации и поведения на собеседовании.

Практическое занятие № 11

Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция

Задание № 1.

Дайте три примера конструктивных конфликтов, три примера деструктивных конфликтов. Затем укажите три больших, три маленьких конфликта, о которых вы знаете. В заключение впишите три наиболее типичных для вас конфликта дома, на учебе (работе).

Положительный	
Отрицательный	
Маленький	
Большой	
Дома	
На учебе (работе)	

Задание № 2

Опишите, как вы действуете и что чувствуете, оказавшись в каждой из ситуаций, приведенных в таблице ниже.

конфликт	Я обычно поступаю	Я обычно чувствую
Когда кто-то берет что-нибудь у меня и не возвращает		
Когда кто-то говорит мне сделать что-нибудь, а я не хочу делать		
Когда кто-то толкает или ударяет меня без причины		
Когда кто-то обзывает меня		
Когда кто-то обвиняет меня в чем-то, чего я не делал		
Когда кто-то говорит за моей спиной то, чего не было на самом деле		

Задание № 3

Попробуйте действовать в соответствии со стратегией обращения с конфликтом

Вы делаете	Лучше сделать
Вы оказываете давление	Попытайтесь убедить

Вы нападаете на личность противника	Поставьте в центр внимания саму проблему
Вы стараетесь победить <i>и</i> уничтожить противника	Поищите совместный путь решения проблемы
Вы слишком рано пришли к окончательному мнению/ суждению	Оставайтесь и впредь открытым для чужих аргументов
Вы упрямо стоите на определенных позициях	Проявляйте интерес и к другим точкам зрения
Для вас существует только «или- или», других возможностей вы не видите	Настройтесь на более богатую палитру возможностей
Вы пытаетесь сломить волю противника	Попытайтесь убедить его с помощью аргументов
Вы ставите противника в безвыходное положение (например, из-за цейтнота) и не даете ему возможности отступить достойно	Пойдите ему навстречу — так, чтобы он мог изменить свою позицию, не теряя своего достоинства

Задание № 4

Представьте, что вы снимаете фильм о своей жизни. Это упражнение поможет вам пристально взглянуть на то, чем является ваша жизнь.

Расслабьтесь и закройте глаза. Где происходит действие фильма? Каков основной сюжет? Кто главные герои? Кто является второстепенным персонажем? Кто постановщик картины? Что делают зрители, когда смотрят этот фильм? В чем заключается кульминация сюжета? Каков конец? Какие выводы можно сделать из фильма? Что чувствуют зрители, когда кончается фильм?

Задание № 5

Тест «Ошибочные цели»

Инструкция. Найдите ошибки в приведенных ниже формулировках целей.

1. Хочу поехать повышать квалификацию за границу.
2. Чтобы в новом проекте учли все мои предложения.
3. Хочу использовать в своей работе современные информационные технологии.
4. Через месяц получить результаты от внедренного проекта.
5. Хочу, чтобы был разработан этический кодекс нашей организации.
6. Мне нужен новый компьютер для оформления отчетов.

7. Не хочу работать в немотивированном коллективе.
8. Научиться технологиям постановки цели подчиненному.
9. Хочу быть хорошим специалистом, и чтобы все меня уважали.
10. Мне нужна поддержка со стороны моей команды
11. Не хочу делать чужую работу.
12. Мне срочно нужно сдать годовой отчет.

Скорректируйте предложенные цели таким образом, чтобы они соответствовали всем пунктам технологии постановки целей: SMART — *Specific* — конкретными, *Measurable* — измеримыми, *Achievable* — достижимыми, *Realistik* — реалистичными, *Timed* — структурированными по времени.

Задание № 6

Тест «Самооценка конфликтности» (по Емельянову, 2000)

Тест позволяет определить степень собственной конфликтности.

Инструкция. Оцените по 7-балльной шкале, насколько в вас представлено каждое свойство, приведенное в таблице.

7 баллов — в вашем поведении всегда проявляется свойство, описанное в левой части таблицы;

1 балл — оно не проявляется никогда, для вас характерна его противоположность, описанная в правой части таблицы.

1. Рветесь в спор	7 6 5 4 3 2 1	Уклоняетесь от спора
2. Свои выводы сопровождаете тоном, не терпящем возражений	7 6 5 4 3 2 1	Свои выводы сопровождаете извиняющимся тоном
3. Считаете, что добьетесь своего, если будете рьяно возражать	7 6 5 4 3 2 1	Считаете, что если будете возражать, то не добьетесь своего
4. Не обращаете внимания на то, что другие не принимают доводов	7 6 5 4 3 2 1	Сожалаете, если видите, что другие не принимают доводов
5. Спорные вопросы обсуждаете в присутствии оппонента	7 6 5 4 3 2 1	Рассуждаете о спорных проблемах в отсутствие оппонента
6. Не смущаетесь, если попадаете в напряженную обстановку	7 6 5 4 3 2 1	В напряженной обстановке чувствуете себя неловко
7. Считаете, что в споре надо проявлять свой характер	7 6 5 4 3 2 1	Считаете, что в споре не нужно демонстрировать свои эмоции
8. Не уступаете в спорах	7 6 5 4 3 2 1	Уступаете в спорах
9. Считаете, что люди легко выходят из конфликта	7 6 5 4 3 2 1	Считаете, что люди с трудом выходят из конфликта
10. Если взрываетесь, то считаете,	7 6 5 4 3 2 1	Если взрываетесь, то вскоре ощущаете

Обработка результатов: подсчитайте общую сумму баллов и оцените свою степень конфликтности.

60 и более баллов — высокая степень конфликтности. Зачастую вы сами ищите повод для споров. Не обижайтесь, если вас будут считать любителем поскандалить. Лучше подумайте, не скрывается ли за таким поведением глубинное чувство собственной неполноценности?

50 — 60 баллов — выраженная конфликтность. Вы настойчиво отстаиваете свое мнение, даже если это может отрицательно повлиять на ваши взаимоотношения с окружающими. За это вас не всегда любят, но зато уважают.

30 — 50 баллов — конфликтность выражена слабо. Вы умеете сглаживать конфликты и избегать критических ситуаций, но при необходимости готовы решительно отстаивать свои интересы.

15—30 баллов — конфликтность не выражена. Вы тактичны, не любите конфликтов. Если же вам приходится вступать в спор, вы всегда учитываете, как это может отразиться на ваших взаимоотношениях с окружающими.

Задание № 7

Тест «Оценка глубины конфликта»

В целях оценки конфликтной ситуации и характера поведения субъекта, улаживающего конфликт, вашему вниманию предлагается данный тест.

Инструкция. В тесте представлены 8 основных позиций, имеющих непосредственное отношение к конфликтной ситуации. Ваша задача состоит в том, чтобы оценить выраженность каждого фактора по пятибалльной шкале.

Сильная выраженность факторов левой стороны теста оценивается 1 баллом, правой — 5 баллами. После оценки каждой позиции в тесте следует подсчитать общую сумму баллов, которая будет свидетельствовать о глубине конфликта.

1. Стороны осознают причину конфликта	12345	Стороны не осознают причину конфликта
2. Причина конфликта имеет эмоциональный характер	12345	Причина конфликта имеет материальный характер
3. Цель конфликтующих — устремленность к социальной справедливости	12345	Цель конфликтующих — получение привилегий
4. Есть общая цель, к которой стремятся все	12345	Общей цели нет
5. Сферы сближения выражены	12345	Сферы сближения не выражены
6. Сферы сближения касаются эмоциональных проблем	12345	Сферы сближения касаются материальных (служебных) проблем
7. Лидеры мнений не выделяются	12345	Замечено влияние лидеров мнений
8. В процессе общения оппоненты придерживаются норм поведения	12345	В процессе общения оппоненты не придерживаются норм поведения

Обработка результатов

35—40 баллов — конфликтующие стороны заняли по отношению друг к другу жесткую позицию.

25—34 балла — существуют колебания в отношениях конфликтующих сторон.

Рекомендации субъектам, улаживающим конфликт:

а) если вы руководитель, то:

- при сумме баллов *35—40* — вы должны выступить в роли обвинителя и для разрешения конфликтной ситуации в основном следует прибегать к административным мерам;

- при сумме баллов *25—34* — вы должны выступить в роли консультанта и для разрешения конфликтной ситуации в основном следует прибегать к психологическим мерам;

- при сумме баллов *менее 24* — вы должны выступать в роли воспитателя и в этом случае для разрешения конфликтной ситуации целесообразно использовать педагогические меры.

б) если вы медиатор, то:

- при сумме баллов *35—40* — следует предпринять меры по разъединению конфликтующих сторон и приступить к переговорам с ними дизъюнктивным способом (разъединительным) до снижения накала борьбы между ними;

- при сумме баллов *25—34* — можно попытаться на очередной встрече в

переговорном процессе перевести конфликт в конструктивную фазу;

- при сумме баллов *менее 24* — можно активизировать усилия по подготовке конструктивного решения.

Задание № 8

Тест агрессивности Басса — Дарки

Инструкция. Поставьте «да» около тех положений, с которыми вы согласны, и «нет» — около тех, с которыми не согласны.

1. Временами я не могу справиться с желанием причинить вред другим.
2. Иногда я сплетничаю о людях, которых не люблю.
3. Я легко раздражаюсь, но быстро успокаиваюсь.
4. Если меня не попросят по-хорошему, я не выполню просьбы.
5. Я не всегда получаю то, что мне положено.
6. Я знаю, что люди говорят обо мне за моей спиной.
7. Если я не одобряю поведения друзей, то даю им это почувствовать.
8. Если мне случалось обмануть кого-нибудь, я испытывал(а) мучительные угрызения совести.
9. Мне кажется, что я не способна) ударить человека.
10. Я никогда не раздражаюсь настолько, чтобы кидаться предметами.
11. Я всегда снисходительна) к чужим недостаткам.
12. Если мне не нравится установленное правило, мне хочется нарушить его.
13. Другие умеют (лучше, чем я) почти всегда пользоваться благоприятными обстоятельствами.
14. Я держусь настороженно с людьми, которые относятся ко мне несколько более дружелюбно, чем я ожидал (а).
15. Я часто бываю не согласен(сна) с людьми.
16. Иногда мне на ум приходят мысли, которых я стыжусь.
17. Если кто-нибудь первым ударит меня, я не отвечу ему.
18. Когда я раздражаюсь, я хлопаю дверьми.
19. Я гораздо более раздражителен, чем кажется окружающим.

20. Если кто-то корчит из себя начальника, я всегда поступаю ему наперекор.
21. Меня немного огорчает моя судьба.
22. Я думаю, что многие люди не любят меня.
23. Я не могу удержаться от спора, если люди не согласны со мной.
24. Люди, уваливающие от работы, должны испытывать чувство вины.
25. Тот, кто оскорбляет меня или мою семью, напрашивается па драку.
Я не способен(на) на грубые шутки
26. Меня охватывает ярость, когда надо мной насмеются,
27. Когда люди строят из себя начальника, я делаю все, чтобы они не зазнались.
28. Почти каждую неделю я вижу кого-нибудь, кто мне нравится.
29. Довольно многие люди завидуют мне.
30. Я требую, чтобы люди уважали мои права.
31. Меня угнетает то, что я мало делаю для моих родителей.
32. Люди, которые постоянно изводят вас, стоят того, чтобы их щелкнули по носу.
33. От злости я иногда бываю мрачен(на).
34. Если ко мне относятся хуже, чем я того заслуживаю, я не расстраиваюсь.
35. Если кто-то выводит меня из себя, я не обращаю на это внимания.
36. Хотя я и не показываю этого, иногда меня гложет зависть.
37. Иногда мне кажется, что надо мной смеются.
38. Даже если я злюсь, я не прибегаю к «сильным» выражениям.
39. Мне хочется, чтобы мои ошибки были прощены.
40. Я редко даю сдачи, даже если кто-нибудь ударит меня.
41. Когда получается не по-моему, я иногда обижаюсь.
42. Иногда люди раздражают меня просто своим присутствием.
43. Нет людей, которых бы я по-настоящему ненавидел(а).
44. Мой принцип: «Никогда не доверяй чужакам».
45. Если кто-нибудь раздражает меня, я готов(а) сказать все, что я о нем

думаю.

46. Я делаю много такого, о чем впоследствии сожалею.
47. Если я разозлюсь, я могу ударить кого-нибудь.
48. С десяти лет я никогда не проявлял(а) вспышек гнева.
49. Я часто чувствую себя, как пороховая бочка, готовая взорваться.
50. Если бы все знали, что я чувствую, меня бы считали человеком, с которым не легко ладить.
51. Я всегда думаю о том, какие тайные причины заставляют людей делать что-то приятное для меня.
52. Когда на меня кричат, я начинаю кричать в ответ.
53. Неудачи огорчают меня.
54. Я дерусь не реже и не чаще, чем другие.
55. Я могу вспомнить случай, когда я был(а) настолько зол (зла), что хватал (а) попавшуюся мне под руку вещь и ломал(а) ее.
56. Иногда я чувствую, что готов(а) первым(ой) начать драку.
57. Иногда я чувствую, что жизнь поступает со мной несправедливо.
58. Раньше я думал (а), что большинство людей говорит правду, но теперь я в это не верю.
59. Я ругаюсь со злости.
60. Когда я поступаю неправильно, меня мучает совесть.
61. Если для защиты своих прав мне надо применять физическую силу, я применяю ее.
62. Иногда я выражаю свой гнев тем, что стучу по столу кулаком.
63. Я бываю грубоват(а) по отношению к людям, которые мне не нравятся.
64. У меня нет врагов, которые хотели бы мне навредить.
65. Я не умею поставить человека на место, даже если он этого заслуживает.
66. Я часто думаю, что жил(а) неправильно.
67. Я знаю людей, которые способны довести меня до драки Я не раздражаюсь из-за мелочей.
68. Мне редко приходит в голову, что люди пытаются разозлить или

оскорбить меня.

69. Я часто просто угрожаю людям, хотя и не собираюсь приводить угрозы в исполнение.
70. В последнее время я стал(а) занудой.
71. В споре я часто повышаю голос.
72. Обычно я стараюсь скрывать плохое отношение к людям.
73. Я лучше соглашусь с чем-либо, чем стану спорить.

Обработка результатов

Индексы различных форм агрессивных и враждебных реакций определяются суммой *Косвенная агрессия*: «да» — № 2, 18, 34, 42, 56, 63; «нет» — № 10, 26, 49.

Раздражение: «да» — № 3, 19, 27, 43, 50, 57, 64, 72; «нет» — № 11, 35, 69.

Негативизм: «да» — № 4, 12, 20, 23, 36.

Обида: «да» — № 5, 13, 21, 29, 37, 51, 58; «нет» — № 44.

Подозрительность: «да» — № 6, 14, 22, 30, 38, 45, 52, 59; «нет» — № 65, 70.

Вербальная агрессия: «да» — № 7, 15, 23, 31, 46, 53, 60, 71, 73; «нет» — № 39, 74, 75.

Угрызения совести, чувство вины: «да» — № 8, 16, 24, 32, 40, 47, 54, 61,

Физическая агрессия, косвенная агрессия, раздражение и вербальная агрессия вместе образуют суммарный индекс агрессивных реакций, а обида и подозрительность — индекс враждебности; враждебность — общая негативная, недоверчивая позиция по отношению к окружающим; агрессия — активные внешние реакции агрессии по отношению к конкретным лицам.

Данный тест выделяет следующие формы агрессивных и враждебных реакций.

Физическая агрессия (нападение) — использование физической силы против другого лица.

Косвенная агрессия — агрессия окольными путями направлена на другое лицо (сплетни, злобные шутки), а также агрессия, которая ни на кого не

направлена (взрывы ярости, проявляющиеся в крике, топании ногами, битье кулаками по столу и пр.).

Раздражение — готовность к проявлению при малейшем возбуждении вспыльчивости, резкости, грубости.

Негативизм — оппозиционные реакции, направленные против авторитета и руководства (от пассивного сопротивления до активной борьбы против установившихся законов и правил).

Обида — зависть и ненависть к окружающим, обусловленные чувством горечи, гнева на весь мир за действительные или мнимые страдания.

Подозрительность — недоверие и осторожность по отношению к людям, основанные на убеждении, что окружающие намерены причинить вред.

Вербальная агрессия — выражение негативных чувств через форму (ссоры, крик, визг) и через содержание словесных ответов (упреки, угрозы, проклятья, ругань, насмешки).

Угрызения совести, чувство вины — выражают сдерживающее влияние чувства вины на проявление форм поведения, которые обычно запрещаются (нормами общества), степень убежденности человека в том, что он является плохим человеком, совершающим неправильные поступки.

3.2. Задания для промежуточной аттестации

Вопросы к дифференцированному зачету

1. Значение общения в жизни человека.
2. Коммуникативные типы собеседников
3. Психометрические типы собеседников
4. Внешние проявления психологических типов. Типология Кречмера.

Типология Шелдона

5. Каналы восприятия информации
6. Проявления темперамента в условиях делового общения
7. Сравнительная характеристика мужской и женской психологии
8. Современная деловая женщина, современный деловой мужчина.

Особенности мышления и поведения

9. Лидер и лидерство. Различия между лидером и руководителем.
10. Стили управления: авторитарный, либеральный, демократический
11. Слухи как массовидные явления психики
12. Конформизм как модель социального поведения человека
13. Определение понятия общения, структура общения, понятие делового общения, общие принципы построения делового общения
14. Перцептивная сторона общения
15. Коммуникативная сторона общения
16. Интерактивная сторона общения.
17. Деловая беседа
18. Вопросы собеседников и их психологическая сущность
19. Парирование замечаний собеседников
20. Психологические приёмы влияния на партнёра
21. Этика ведения делового телефонного разговора
22. Формирование психологического климата во время переговоров
23. Выслушивание партнёра как психологический приём
24. Техника и тактика аргументирования
25. Подготовка, ведение, завершение переговоров и анализ итогов переговоров
26. Визитные карточки
27. Этикет пользования электронной почтой и интернет-ресурсами
28. Деловой разговор как особая разновидность устной речи
29. Речевой этикет
30. Речевые построения, выдающие ложь
31. Барьеры эффективного общения
32. Подготовка к выступлению
33. Как завоевать и удержать внимание аудитории
34. Как завершить выступление
35. Слушание в межличностном общении. Виды слушания

36. Кинесические особенности невербального общения: жесты, мимика, позы и осанка
37. Визуальный контакт
38. Проксемические особенности невербального общения
39. Собеседование с работодателем
40. Шоковое (стрессовое) собеседование
41. Правила написания резюме
42. Понятие конфликта
43. Классификации конфликтов
44. Причины конфликтов, возникающих в деловом общении
45. Стратегии поведения в конфликтной ситуации: конкуренция, уклонение, сотрудничество, приспособление, компромисс
46. Функции конфликта.