

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФИЛИАЛ КУБАНСКОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО УНИВЕРСИТЕТА  
В Г. СЛАВЯНСКЕ-НА-КУБАНИ**

**Кафедра профессиональной педагогики, психологии и физической культуры**

**О.В. Исаакян**

# **ТРЕНИНГ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ**

**Методические материалы к изучению дисциплины  
и организации самостоятельной работы студентов 3-го курса,  
обучающихся по специальности  
44.05.01 Педагогика и психология девиантного поведения  
очной формы обучения**

Славянск-на-Кубани  
Филиал Кубанского государственного университета  
в г. Славянске-на-Кубани  
2018

**ББК 88.50**  
**Т663**

Рекомендовано к печати кафедрой профессиональной педагогики, психологии и физической культуры филиала Кубанского государственного университета  
в г. Славянске-на-Кубани Протокол № 4 от 19 апреля 2018 г.

***Рецензенты:***

директор МБОУ СОШ № 3 г. им. полководца А. В. Суворова, г. Славянск-на-Кубани

***Т. Я. Кириллова***

кандидат психологических наук, доцент

***М. А. Лукьяненко***

**Исаакян, О. В.**

**Т663**      **Тренинг профессионального общения:** методические материалы к изучению дисциплины и организации самостоятельной работы студентов 3-го курса, обучающихся по специальности 44.05.01 Педагогика и психология девиантного поведения очной формы обучения / О. В. Исаакян – Славянск-на-Кубани : Филиал Кубанского гос. ун-та в г. Славянске-на-Кубани, 2018. – 62 с. 1 экз.

Методические материалы к организации самостоятельной работы студентов разработаны в соответствии ФГОС ВО применительно к учебному плану специальности 44.05.01. Педагогика и психология девиантного поведения, специализация № 3 Психолого-педагогическая профилактика девиантного поведения.

В методических материалах к изучению дисциплины и организации самостоятельной работы студентов изложено содержание теоретического материала, практических занятия, вопросы и задания по изучаемым темам и самостоятельной работе студентов, психолого-педагогические задачи, психодиагностические методики которые позволяют применить теоретические знания на практике, а также тестовые вопросы и вопросы на зачет.

Издание адресовано студентам 3-го курса, обучающимся по специальности 44.05.01 Педагогика и психология девиантного поведения очной формы обучения.

Электронная версия издания размещена в электронной информационно-образовательной среде филиала и доступна обучающимся из любой точки доступа к информационно-коммуникационной сети «Интернет».

ББК 88.50

© Филиал Кубанского государственного университета  
в г. Славянске-на-Кубани, 2018

## СОДЕРЖАНИЕ

1 Цели и задачи изучения дисциплины.....	4
1.1 Цель освоения дисциплины.....	4
1.2 Задачи дисциплины.....	4
1.3 Место дисциплины в структуре образовательной программы.....	5
1.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	5
2 Содержание разделов дисциплины .....	7
2.1 Занятия лекционного типа.....	7
2.2 Занятия семинарского типа .....	9
2.3 Лабораторные занятия .....	11
2.4 Примерная тематика курсовых работ .....	13
3 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине .....	13
4 Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.....	16
4.1 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля .....	16
4.1.1 Вопросы для устного опроса.....	17
4.1.2 Тестовые задания для внутрисеместровой аттестации .....	20
4.1.3 Задания для самостоятельной работы студентов.....	37
4.2 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации.....	53
4.2.1 Вопросы к зачету с оценкой.....	55
5 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины .....	57
5.1 Основная литература.....	57
5.2 Дополнительная литература.....	57
5.3. Периодические издания.....	59
6 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.....	59
7 методические указания для студентов по освоению дисциплины.....	61
7.1 Методические рекомендации для подготовки к лекционным занятиям .....	61
7.2 Методические рекомендации для подготовки к практическим занятиям.....	61
7.3 Методические рекомендации для подготовки к самостоятельной работе.....	61
7.4 Методические рекомендации для получения консультации .....	62

# 1 ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

## 1.1 Цель освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Тренинг профессионального общения» является формирование у студентов следующих компетенций: ОК-10 способность осуществлять письменную и устную коммуникацию на русском языке; ПК-3 способность взаимодействовать с различными категориями воспитуемых, в том числе в сложных социально-педагогических ситуациях, осуществлять контроль кризисных ситуаций, предупреждение и конструктивное разрешение конфликтов, оказывать помощь в разрешении межличностных конфликтов; ПК-4 способность разрабатывать и использовать средства социально-педагогического и психологического воздействия на межличностные и межгрупповые отношения и на отношения субъекта с реальным миром, осуществлять коррекцию воспитательных воздействий, оказываемых на детей и подростков со стороны семьи и социальной среды, в том числе и неформальной, формировать сети социальной и психолого-педагогической поддержки детей и подростков.

## 1.2 Задачи дисциплины

Изучение дисциплины «Тренинг профессионального общения» направлено на формирование у студентов следующих профессиональных компетенций: ОК-10 способность осуществлять письменную и устную коммуникацию на русском языке; ПК-3 способность взаимодействовать с различными категориями воспитуемых, в том числе в сложных социально-педагогических ситуациях, осуществлять контроль кризисных ситуаций, предупреждение и конструктивное разрешение конфликтов, оказывать помощь в разрешении межличностных конфликтов; ПК-4 способность разрабатывать и использовать средства социально-педагогического и психологического воздействия на межличностные и межгрупповые отношения и на отношения субъекта с реальным миром, осуществлять коррекцию воспитательных воздействий, оказываемых на детей и подростков со стороны семьи и социальной среды, в том числе и неформальной, формировать сети социальной и психолого-педагогической поддержки детей и подростков.

1. Изучение общения как процесса установления и развития контактов между людьми (структура, предпосылки, стили, уровни и стороны общения, типы собеседников);
2. Формирование знаний, умений, навыков, компетентности, толерантности личности будущего педагога в коммуникативных актах общения;
3. Знание фаз коммуникации, коммуникативных стилей, личности;
4. Изучение видов тренингов: организация, содержание, формы, методы работы в тренинге;

5. Проведение социально-психологических тренингов как методов активного социального обучения и форм повышения профессиональной коммуникативной компетентности личности;

6. Участие в тренинговых группах в качестве активных субъектов общения (ведущий руководитель, тренер и участник коммуникации);

7. Решение задач и содержание работы, выполнение требований к руководителю, характеру его работы;

8. Организация тренинга коммуникативных умений и профессионального общения;

9. Стимулирование самостоятельной работы по освоению содержания дисциплины и формированию необходимых компетенций.

### **1.3 Место дисциплины в структуре образовательной программы**

Дисциплина «Тренинг профессионального общения» относится к базовой части основной образовательной программы.

Для освоения дисциплины «Тренинг профессионального общения» студенты используют знания, умения, навыки, сформированные в ходе изучения следующих дисциплин: «Психология развития и возрастная психология», «Профилактика зависимости», «Профилактика агрессивного поведения», «Возрастные особенности несовершеннолетних», «Психологическая диагностика».

Дисциплина «Тренинг профессионального общения» призвана заложить основы и послужить теоретической базой для дальнейшего получения глубоких знаний по следующим предметам профессионального цикла, таких как «Превентивная психология», «Преодоление кризисных периодов развития детей и подростков», «Техники психотерапии» и других.

### **1.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы**

Изучение дисциплины «Тренинг профессионального общения» направлена на формирование профессиональных компетенции: ОК-10 способность осуществлять письменную и устную коммуникацию на русском языке; ПК-3 способность взаимодействовать с различными категориями воспитуемых, в том числе в сложных социально-педагогических ситуациях, осуществлять контроль кризисных ситуаций, предупреждение и конструктивное разрешение конфликтов, оказывать помощь в разрешении межличностных конфликтов; ПК-4 способность разрабатывать и использовать средства социально-педагогического и психологического воздействия на межличностные и межгрупповые отношения и на отношения субъекта с реальным миром, осуществлять коррекцию воспитательных воздействий, оказываемых на детей и подростков со стороны семьи и социальной среды, в том числе и неформальной, формировать сети социальной и психолого-педагогической поддержки детей и подростков.

В результате изучения учебной дисциплины, формируя компетенцию ОК-10, обучающиеся должны:

- знать особенности устной и письменной коммуникации на русском языке;
- уметь осуществлять устную и письменную коммуникацию на русском языке;
- владеть навыками устной и письменной коммуникации на русском языке.

В результате изучения учебной дисциплины, формируя компетенцию ПК-3, обучающиеся должны:

- знать особенности различных категорий воспитуемых, в том числе в сложных социально-педагогических ситуациях; предупреждения и конструктивного разрешения конфликтов; основные виды возможной помощи в разрешении конфликтов (в том числе и межличностных);

- уметь взаимодействовать с различными категориями воспитуемых, в том числе в сложных социально-педагогических ситуациях; применять способы предупреждения и конструктивного разрешения конфликтов; эффективно использовать основные виды возможной помощи в разрешении конфликтов (в том числе и межличностных);

- владеть способами взаимодействия с различными категориями воспитуемых, в том числе в сложных социально-педагогических ситуациях; предупреждения и конструктивного разрешения конфликтов; навыками эффективного использования основных видов возможной помощи в разрешении конфликтов (в том числе и межличностных).

В результате изучения учебной дисциплины, формируя компетенцию ПК-4, обучающиеся должны:

- знать средства социально-педагогического и психологического воздействия на межличностные и межгрупповые отношения и на отношения субъекта с реальным миром; средства коррекции воспитательных воздействий, оказываемых на детей и подростков со стороны семьи и социальной среды, в том числе и неформальной;

- уметь разрабатывать и использовать средства социально-педагогического и психологического воздействия на межличностные и межгрупповые отношения и на отношения субъекта с реальным миром; осуществлять коррекцию воспитательных воздействий, оказываемых на детей и подростков со стороны семьи и социальной среды, в том числе и неформальной; применять формировать сети социальной и психолого-педагогической поддержки детей и подростков;

- владеть навыками разработки и использования средств социально-педагогического и психологического воздействия на межличностные и межгрупповые отношения и на отношения субъекта с реальным миром; умениями осуществлять коррекцию воспитательных воздействий, оказываемых на детей и подростков со стороны семьи и социальной среды, в том числе и неформальной; стратегиями формирования сети социальной и психолого-педагогической поддержки детей и подростков.

## 2 СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1 Занятия лекционного типа

№	Наименование раздела	Содержание раздела	Форма текущего контроля
1	2	3	4
1.	Общение как процесс установления и развития контактов между людьми: структура, предпосылки, стили, уровни и стороны общения, типы собеседников.	Сущность понятия. Компоненты педагогического общения. Педагогическое общение как форма взаимодействия субъектов образовательного процесса. Проблемы педагогического общения. Педагогический такт в структуре профессионального общения. Соотношение типического и индивидуального в деятельности учителя. Влияние педагогической ситуации на проявление личностных качеств учителя. Виды стилей деятельности учителя. Психологические механизмы и приемы противостояния манипулированию в профессиональном (педагогическом) общении.	У
2.	Коммуникация как акт общения. «Барьеры» в педагогическом (профессиональном) взаимодействии.	Характеристика затруднений в профессиональном (педагогическом общении). Определение затруднения в общении и деятельности. функции затруднений профессионального (педагогического) общения. Общая характеристика основных областей затруднения в профессиональном (педагогическом) общении (этно-социокультурная, статусно-позиционно-ролевая, возрастная, область индивидуально-психологических затруднений). Педагогическая деятельность как область затруднений профессионального общения. Межличностные отношения как область затруднений профессионального общения. Влияние затруднений в профессиональном общении на педагога.	У

3.	Социально-психологические аспекты конфликта в профессиональном (педагогическом) взаимодействии.	Социально-психологический тренинг как метод активного социального обучения и форма повышения профессиональной коммуникативной компетентности личности. Понятие и сущность педагогического воздействия. Стратегии педагогического воздействия. Технология эффективного воздействия. Виды педагогического воздействия. Теория ролей.	У
4.	Виды тренингов: организация, содержание, формы, методы работы в тренинге.	<p>Групповая форма работы. Основа групповой формы работы тренинга. Понятие тренинг-группы (Т-группы). Типологии тренинг- групп (ориентация на человеческие отношения; ориентация на участника группы как субъекта изменений, учения, личностного роста; рациональные и аффективные группы). Основные элементы процесса обучения в Т-группе.</p> <p>Нормы и принципы работы группы (здесь и теперь; персонификация высказываний; акцентирование языка чувств; активность; доверительное общение; конфиденциальность). Принципы по А. С. Прутченкову и А. А. Осипову. Нормы работы группы. Ролевая тактика участников тренинговой группы.</p>	У
5.	Методика построения тренингового занятия.	<p>Специфические черты и особенности тренинга. Социально-психологический тренинг как метод активного социального обучения и форма повышения профессиональной коммуникативной компетентности личности. Виды социально-психологических тренингов и их предназначение (перцептивный (коммуникативный) тренинг, социально-психологический тренинг поведения, когнитивный тренинг (мыслетренинг), тренинг сензитивности, тренинг личностного роста, гештальт-тренинг, тренинг трансактного анализа, тренинг индивидуального стиля, тренинг социа-</p>	У

		лизации личности). Виды социально-психологических тренингов по развитию коммуникативных умений (тренинг навыков межличностного взаимодействия, тренинг лидерства, тренинг делового общения, тренинг управления конфликтом, тренинг уверенности в себе, тренинг педагогического общения).	
6.	Организация тренинга коммуникативных умений и профессионально-педагогического общения.	Методы работы в тренинге. Групповая дискуссия. Технологии выбора темы дискуссии. Стратегии ведения дискуссии. Методики преодоления трудностей. Ролевые игры. Анализ конкретных ситуаций. Проективное рисование. Психогимнастические упражнения. Музыкальная психотерапия. Аутогенная тренировка как часть тренинговых упражнений. Медитация и её виды. Основные этапы и особенности проведения занятия тренинга профессионального общения.	У
7.	Основы деятельности психологической службы в школе.	Структура отношений в коллективе. Социально-психологическая структура и ее блоки. Виды коммуникативности как психологических подструктур педагогического коллектива. Основы деятельности психологической службы в школе (функции, направления деятельности). Специфика индивидуальной работы психолога с учителем. Групповые формы работы с педагогами. Роль психолога в тренинге.	У, Т

Примечание: У – устный опрос, Т – тестирование.

## 2.2 Занятия семинарского типа

№	Наименование раздела	Содержание раздела	Форма текущего контроля
1	2	3	4
1	Общение как процесс установления и развития контактов между людьми: структура, предпо-	Практическое занятие № 1 Тема: Виды и формы профессионального общения. 1. Понятие и виды общения. 2. Профессиональное общение людей	ПР

	сылки, стили, уровни и стороны общения, типы собеседников.	как приоритетная социально-психологическая проблема; 3. Психологическая структура профессионального общения; 4. Общение как взаимодействие.	
2	Коммуникация как акт общения. «Барьеры» в педагогическом (профессиональном) взаимодействии.	Практическое занятие № 2 Тема: Профессиональное общение как обмен информацией. 1. Профессиональное общение как обмен информацией. 2. Средства профессиональной коммуникации. Речь. 3. Нереклексивное и рефлексивное слушание в профессиональном общении. 4. Невербальная коммуникация.	ПР
3	Социально-психологические аспекты конфликта в профессиональном (педагогическом) взаимодействии.	Практическое занятие № 3 Тема: Профессиональное общение как взаимодействие. 1. Структура межличностного взаимодействия профессиональной коммуникации. 2. Ритуальное поведение в межличностном взаимодействии. 3. Межличностное взаимодействие в профессиональном общении. 4. Стратегии и тактики влияния и манипулирования.	У, ПР
4	Виды тренингов: организация, содержание, формы, методы работы в тренинге.	Практическое занятие № 4-5 Тема: Профессиональное общение как восприятие партнерами друг друга (перцептивная сторона общения). 1. Понятие социальной перцепции. 2. Механизмы межличностного восприятия. Каузальная атрибуция. 3. Эффекты межличностного восприятия. 4. Межличностная аттракция.	ПР
5	Методика построения тренингового занятия.	Практическое занятие № 6-7 Тема: Виды тренингов: организация, содержание, формы, методы работы в тренинге. 1. Понятие социально-психологического тренинга.	ПР

		2. Виды социально-психологического тренинга. 3. Социально-психологические тренинги по развитию коммуникативных умений.	
6	Организация тренинга коммуникативных умений и профессионально-педагогического общения.	Практическое занятие № 8 Тема: Методика построения тренингового занятия. 1. Групповая форма работы в тренинге. 2. Нормы и принципы работы тренинговой группы. 3. Групповая динамика как совокупность групповых действий и интеракций тренинговой группы.	ПР
7	Основы деятельности психологической службы в школе.	Практическое занятие № 9-10 Тема: Методика построения тренингового занятия (Тренинг профессионального общения). 1. Методы работы в тренинге профессионального общения. 2. Аутогенная тренировка как часть упражнений в тренинге профессионального общения. 3. Основные этапы и особенности проведения занятия тренинга профессионального общения.	ПР

Примечание: У – устный опрос, ПР – практическая работа.

### 2.3 Лабораторные занятия

№	Наименование раздела	Содержание раздела	Форма текущего контроля
1	2	3	4
1	Общение как процесс установления и развития контактов между людьми: структура, предпосылки, стили, уровни и стороны общения, типы собеседников.	Лабораторное занятие № 1 Тема: Профессиональное педагогическое общение. 1. Профессиональное педагогическое общение и его функции. 2. Структура профессионального педагогического общения. 3. Стили профессионального педагогического общения. 4. Коммуникативные функции профессионального педагогического общения.	Защита ЛР

		Оптимальное педагогическое общение.	
2	Коммуникация как акт общения. «Барьеры» в педагогическом (профессиональном) взаимодействии.	Лабораторное занятие № 2 Тема: Конфликт в профессиональном общении и его причины. 1. Сущность конфликта и его структура. 2. Классификация конфликтов в профессиональной деятельности. 3. Причины конфликтов профессионального общения.	Защита ЛР
3	Социально-психологические аспекты конфликта в профессиональном (педагогическом) взаимодействии.	Лабораторное занятие № 3 Тема: Динамика конфликта в профессиональном общении. 1. Динамика развития конфликта и возможность его урегулирования на различных этапах конфликтного взаимодействия. 2. Технологии рационального поведения в конфликте. 3. Основные модели поведения личности в конфликтном взаимодействии 4. Характеристика основных стратегий поведения в конфликте 5. Типы конфликтных личностей.	Защита ЛР
4	Виды тренингов: организация, содержание, формы, методы работы в тренинге.	Лабораторное занятие № 4-5 Тема: Виды тренингов: организация, содержание, формы, методы работы в тренинге. 1. Повышение профессионального мастерства, психологической компетентности тренера. 2. Создание атмосферы сотрудничества тренером с администрацией. 3. Методы, формы, содержание проведения тренингов с педагогическим коллективом и администрацией.	Защита ЛР
5	Методика построения тренингового занятия.	Лабораторное занятие № 6-7 Тема: Участники тренинговых групп как субъекты активного общения. 1. Схема анализа структуры и содержания тренинга в педагогической деятельности. 2. Проектирование и характер проведе-	Защита ЛР

		<p>ния коррекционной деятельности при помощи тренингов.</p> <p>3. Рефлексивная психология, тренинги и их место в деятельности педагогическом коллективе.</p> <p>4. Ролевые функции участников тренинга.</p>	
6	<p>Организация тренинга коммуникативных умений и профессионально-педагогического общения.</p>	<p>Лабораторное занятие № 8</p> <p>Тема: Организация тренинга коммуникативных умений и профессионально педагогического общения.</p> <p>1. Педагогический коллектив: психологическая структура и функции.</p> <p>2. Факторы влияния на психологический климат в педагогическом коллективе.</p> <p>3. Методы формирования положительного психологического климата.</p>	Защита ЛР
7	<p>Основы деятельности психологической службы в школе.</p>	<p>Лабораторное занятие № 9-10</p> <p>Тема: Организация тренинга коммуникативных умений и профессионально педагогического общения.</p> <p>1. Коммуникативные функции педагогического общения. Оптимальное педагогическое общение.</p> <p>2. Имидж учителя и культура общения.</p> <p>3. Функции конфликта в педагогическом общении. Стили поведения в педагогическом конфликте.</p> <p>4. Профилактика деструктивного конфликта.</p> <p>5. Психологический климат коллектива.</p>	Защита ЛР

## 2.4 Примерная тематика курсовых работ

Курсовые работы не предусмотрены учебным планом.

## 3 ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

№	Вид СР	Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины по выполнению самостоятельной работы

1	2	3
1	Подготовка к практическому занятию	<p>1. Коноплева, Н. А. Психология делового общения [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Н. А. Коноплева. – М. : ФЛИНТА, 2013. – 408 с. – URL: <a href="https://e.lanbook.com/book/44292">https://e.lanbook.com/book/44292</a>.</p> <p>2. Дорошенко, В. Ю. Психология и этика делового общения [Электронный ресурс] : учебник / В. Ю. Дорошенко [и др.] – 5-е изд., перераб. и доп. – М. : Юнити-Дана, 2015. – 415 с. – (Золотой фонд российских учебников). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-238-01050-2. – URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=117118">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=117118</a>.</p> <p>3. Левкин, В. Е. Социально-психологический тренинг для психолога [Электронный ресурс] : учебное пособие / В. Е. Левкин. – М. ; Берлин : Директ-Медиа, 2016. – 209 с. – Библиогр.: с. 195–203. – ISBN 978-5-4475-8755-0. – URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=450202">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=450202</a>.</p> <p>4. Садовская, В. С. Основы коммуникативной культуры. Психология общения [Электронный ресурс] : учебник и практикум для прикладного бакалавриата / В. С. Садовская, В. А. Ремизов. – 2-е изд., испр. и доп. – М. : Юрайт, 2017. – 208 с. – (Серия : Бакалавр. Прикладной курс). – ISBN 978-5-534-00453-3. – URL: <a href="http://www.biblio-online.ru/book/21632566-5A22-4B7E-89F6-545D680CEBE3">www.biblio-online.ru/book/21632566-5A22-4B7E-89F6-545D680CEBE3</a></p>
2	Подготовка к устному опросу	<p>1. Коноплева, Н. А. Психология делового общения [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Н. А. Коноплева. – М. : ФЛИНТА, 2013. – 408 с. – URL: <a href="https://e.lanbook.com/book/44292">https://e.lanbook.com/book/44292</a>.</p> <p>2. Дорошенко, В. Ю. Психология и этика делового общения [Электронный ресурс] : учебник / В. Ю. Дорошенко [и др.] – 5-е изд., перераб. и доп. – М. : Юнити-Дана, 2015. – 415 с. – (Золотой фонд российских учебников). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-238-01050-2. – URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=117118">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=117118</a>.</p> <p>3. Психология общения. Энциклопедический словарь [Электронный ресурс] / под ред. А. А. Бодалева. – М. : Когито-Центр, 2011. – 600 с. – ISBN 978-5-89353-335-4. – URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=86251">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=86251</a></p>

		<p>4. Садовская, В. С. Основы коммуникативной культуры. Психология общения [Электронный ресурс] : учебник и практикум для прикладного бакалавриата / В. С. Садовская, В. А. Ремизов. – 2-е изд., испр. и доп. – М. : Юрайт, 2017. – 208 с. – (Серия : Бакалавр. Прикладной курс). – ISBN 978-5-534-00453-3. – URL: <a href="http://www.biblionline.ru/book/21632566-5A22-4B7E-89F6-545D680CEBE3">www.biblionline.ru/book/21632566-5A22-4B7E-89F6-545D680CEBE3</a>.</p> <p>5. Тимченко, Н. М. Психология и этика делового общения [Электронный ресурс] : монография / Н. М. Тимченко. – 3-е изд., стер. – М. ; Берлин : Директ-Медиа, 2016. – 480 с. – ил. – ISBN 978-5-4475-8287-6. – URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=439959">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=439959</a>.</p> <p>6. Эксакусто, Т. В. Основы психологии делового общения [Электронный ресурс] : учебное пособие / Т. В. Эксакусто ; Министерство образования и науки РФ, Южный федеральный университет, Инженерно-технологическая академия. – Таганрог : Издательство Южного федерального университета, 2015. – 161 с. : ил., табл. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-9275-1712-1. – URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=461885">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=461885</a></p>
3	Подготовка к лабораторному занятию	<p>1. Коноплева, Н. А. Психология делового общения [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Н. А. Коноплева. – М. : ФЛИНТА, 2013. – 408 с. – URL: <a href="https://e.lanbook.com/book/44292">https://e.lanbook.com/book/44292</a>.</p> <p>2. Дорошенко, В. Ю. Психология и этика делового общения [Электронный ресурс] : учебник / В. Ю. Дорошенко [и др.] – 5-е изд., перераб. и доп. – М. : Юнити-Дана, 2015. – 415 с. – (Золотой фонд российских учебников). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-238-01050-2. – URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=117118">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=117118</a>.</p> <p>3. Левкин, В. Е. Социально-психологический тренинг для психолога [Электронный ресурс] : учебное пособие / В. Е. Левкин. – М. ; Берлин : Директ-Медиа, 2016. – 209 с. – Библиогр.: с. 195–203. – ISBN 978-5-4475-8755-0. – URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=450202">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=450202</a>.</p>

	4. Садовская, В. С. Основы коммуникативной культуры. Психология общения [Электронный ресурс] : учебник и практикум для прикладного бакалавриата / В. С. Садовская, В. А. Ремизов. – 2-е изд., испр. и доп. – М. : Юрайт, 2017. – 208 с. – (Серия : Бакалавр. Прикладной курс). – ISBN 978-5-534-00453-3. – URL: <a href="http://www.biblio-online.ru/book/21632566-5A22-4B7E-89F6-545D680CEBE3">www.biblio-online.ru/book/21632566-5A22-4B7E-89F6-545D680CEBE3</a>
--	--

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

– в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями слуха:

– в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

– в форме электронного документа.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

#### **4. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

##### **4.1 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля Рейтинговая система оценки текущей успеваемости студентов**

№	Наименование раздела	Виды оцениваемых работ	Максимальное кол-во баллов
1	2	3	4
1	Общение как процесс установления и развития контактов между людьми: структура, предпосылки, стили, уровни и стороны общения, типы собеседников.	Практическая работа Устный опрос	6 3
2	Коммуникация как акт общения. «Барьеры» в педагогическом (професси-	Практическая работа Устный опрос	6 3

	ональном) взаимодействии.		
3	Социально-психологические аспекты конфликта в профессиональном (педагогическом) взаимодействии.	Практическая работа Устный опрос	6 3
4	Виды тренингов: организация, содержание, формы, методы работы в тренинге.	Практическая работа Устный опрос	6 3
5	Методика построения тренингового занятия.	Практическая работа Устный опрос	6 3
6	Организация тренинга коммуникативных умений и профессионально-педагогического общения.	Практическая работа Устный опрос	6 3
7	Основы деятельности психологической службы в школе.	Практическая работа	6
		Компьютерное тестирование (внутрисеместровая аттестация)	40
ВСЕГО			100

#### 4.1.1 Вопросы для устного опроса

**Проверяемые компетенции: ОК-10, ПК-3 и ПК-4 .**

**Тема 1 Общение как процесс установления и развития контактов между людьми: структура, предпосылки, стили, уровни и стороны общения, типы собеседников.**

1. Что такое «контакт масок»?
2. При каком общении интересы дела более значимы, чем возможные личностные расхождения?
3. На что направлено манипулятивное общение?
4. В чем суть светского общения?
5. Что Вы понимаете под общением?

**Тема 2 Коммуникация как акт общения. «Барьеры» в педагогическом (профессиональном) взаимодействии. Какие зоны дистанции выделяют в человеческом контакте?**

1. Какие науки изучают невербальные средства общения?
2. Сколько структур в знаковом общении? Какие?
3. Что означает организация пространственной среды?
4. Каковы позиции за столом, о чем они могут свидетельствовать?

5. Перечислите жесты, свидетельствующие об уверенном и неуверенном поведении.

6. Перечислите функции языка в общении.

7. Охарактеризуйте стили речи (официально-деловой, публицистический, научный).

8. Чем отличается разговорная речь?

9. Назовите типы приема и передачи информации.

10. Какие существуют особенности женского коммуникативного поведения?

11. Какие существуют особенности мужского коммуникативного поведения?

12. Как можно использовать знание гендерных особенностей коммуникативного поведения в профессиональном (педагогическом) общении?

13. Виды барьеров в педагогическом взаимодействии.

**Тема 3 Социально-психологические аспекты конфликта в профессиональном (педагогическом) взаимодействии.**

1. Причины и факторы конфликтов.

2. Проблема типологии конфликтов.

3. Функциональность конфликта.

4. Признаки конфликтной ситуации.

5. Динамическая модель конфликта.

6. Понятие эскалации конфликта: механизм и сущность.

7. Поведенческие и структурные изменения сторон конфликта на этапе эскалации.

8. Причины возникновения конфликтов.

9. Типология конфликтов.

10. Основные стили поведения в конфликтной ситуации.

11. Основные черты поведения и типы конфликтной личности, пути разрешения конфликта с ней.

12. Правила поведения в условиях конфликта.

13. Методы преодоления психологического напряжения.

**Тема 4 Виды тренингов: организация, содержание, формы, методы работы в тренинге.**

1. Определения понятия «тренинг».

2. Какие Вы знаете виды тренингов?

3. Методические подходы к формированию команд.

4. Основные типы распределения функций в команде.

5. Диагностика жизнеспособности и ролевого распределения в команде.

6. Особенности организации и координации в команде.

7. Технология создания команды.

8. Этапы формирования команд: характеристика диагностического этапа создания команды, тренинговый этап, этап психологического сопровождения команды.

9. Эффективное взаимодействие в команде.

10. Психологические аспекты формирования команд.

11. Организация сотрудничества в командной работе.

12. Творческий подход в командной работе.

### **Тема 5 Методика построения тренингового занятия.**

1. Дайте определение тренингового метода. Раскройте существенные признаки этого понятия.

2. Проиллюстрируйте конкретными примерами каждый из уровней работы психолога: а) в группе; б) с группой; в) через группу.

3. Объясните, что означает каждый из принципов реализации тренинговых методов: принцип событийности, принцип метафоризации, принцип транспективы.

4. В каких ситуациях расположение участников в кругу является оптимальной, а в каких случаях от такого расположения можно отказаться?

5. Почему категория события может рассматриваться как единица тренинговой реальности?

6. Опишите, какие события могут быть выделены с учетом параметров времени и пространства. Приведите примеры таких событий.

### **Тема 6 Организация тренинга коммуникативных умений и профессионально-педагогического общения.**

1. Планирование тренинга и составление тренинговой программы.

2. Девятишаговая модель подготовки к тренингу.

3. Тренинг тренеров и его особенности.

4. Содержание и структура тренинга тренеров.

5. Какие стратегии подготовки к тренингу вам известны? Если вы уже имеете опыт проведения тренинга — как именно вы к нему готовились?

6. Опишите процедуру составления «Психологической матрицы» тренинга.

7. Как вы полагаете, применима ли «Психологическая матрица» для подбора содержания любого типа тренинга или существуют какие-то ограничения в ее использовании?

8. Что представляет собой «Девятишаговая модель» подготовки тренинга?

9. Какие шаги в рамках этой модели представляются вам наиболее важными? А наиболее важными? А наиболее трудными?

10. Выберите интересующий вас тип тренинга и его тему и заполните для него «Психологическую матрицу».

11. Каковы важнейшие цели и минимально необходимые условия для реализации тренинговой программы?

12. Проанализируйте требования, предъявляемые к организационной стороне проведения психологических тренингов, и соотнесите их с условиями, имеющимися в вашем учреждении.

13. Можно ли, по вашему мнению, пожертвовать выполнением каких-то требований и провести успешный тренинг в условиях ограниченных возможностей?

14. Соответствуют ли разработанные вами программы тренинга схемам, предложенным в этой главе?

15. В чем состоят особенности тренинга тренеров?

#### **Тема 7 Основы деятельности психологической службы в школе.**

1. Модель тренинговой программы разрешения конфликтов.

2. Работа с эмоциями, личностными убеждениями детей, развитие их коммуникативных навыков в ходе тренинга эффективного взаимодействия детей и родителей.

3. Организационные условия проведения тренинга управленческих умений.

4. Функции и умения лидера. Основные теории лидерства.

5. Особенности проведения тренинга лидерства.

6. Понятие толерантность - интолерантность. Структурные модели взаимосвязи компонентов толерантности - интолерантности.

7. Формы работы на тренинге толерантности. Модели проведения.

Методика подготовки и проведения тренинга межкультурной коммуникации.

8. Особенности сопровождения психического развития подростков. Задачи психологического обучения в ходе тренинга расширения ролевого репертуара подростков.

9. Содержание, особенности проведения тренинга расширения ролевого репертуара подростков.

10. Взаимодействие детей и родителей. Особенности занятий с родителями.

#### **4.1.2 Тестовые задания для внутрисеместровой аттестации**

Инструкция: выбор одного правильного ответа

**1. Тренинг.....позволяет избавиться от страхов, обрести уверенность в своей уникальности.**

(один ответ)

1) лидерства

2) педагогического общения

**3) уверенности в себе**

4) делового общения

**2. В данном виде тренинга профессионалам предоставляется воз-**

**возможность развить навыки проведения консультаций, самопрезентации, фасилитации, личностно ориентированного взаимодействия, корректировки авторитарного стиля пед. руководства и др. навыки.**

(один ответ)

- 1) тренинг педагогического общения
- 2) тренинг управления конфликтом
- 3) тренинг лидерства**
- 4) тренинг уверенности в себе

**3. Кьел Эрик Рудестам предложил типологию тренинговых групп, исходя из.....**

(один ответ)

- 1) условий функционирования групп по функции руководителя и эмоциональной стимуляции
- 2) соответствия исследовательской ориентации человеческих отношений
- 3) ориентации на участников группы как субъекта изменений, учения, личностного роста**
- 4) нет правильного ответа

**4. Однородный по своему составу Т-группы, называются.....**

(один ответ)

- 1) гомогенные**
- 2) смешанные
- 3) гетерогенные
- 4) нет правильного ответа

**5. Неоднородные (объединяющие людей различающихся по возрасту, полу и профессии) Т-группы, называются.....**

(один ответ)

- 1) смешанные**
- 2) гетерогенные
- 3) гомогенные
- 4) нет правильного ответа

**6. По правилу количественного состава , для успешного функционирования, в Т-группе должно быть .....**

(один ответ)

- 1) не более 12-18 человек
- 2) не более 5- 10 человек**
- 3) не более 45 человек
- 4) нет правильного ответа

**7. Во время тренингового занятия происходит анализ реального поведения, конкретных действий и поступков участников. Это принцип работы группы, который называется....**

(один ответ)

- 1) «здесь и теперь»
- 2) «конфиденциальность»
- 3) «активность»
- 4) «обратная связь»

**8. Методика воздействия человека на свое физическое и психическое состояние посредством формул самовнушения при условии полного мышечного расслабления называется.....**

(один ответ)

- 1) аутогенная тренировка
- 2) ролевая игра
- 3) психогимнастика
- 4) дискуссия

**9. Л. А. Петровская предложила.....этапа(этапов) подготовки и проведения тренинговых занятий.**

(один ответ)

- 1) 3
- 2) 5
- 3) 4
- 4) 8

**10. Б. Д. Парыгин предложил .....этапа (этапов) подготовки и проведения тренинговых занятий.**

(один ответ)

- 1) 3
- 2) 4
- 3) 5
- 4) 8

**11. Встреча человека с самим собой, со своими собственными переживаниями, называется.....**

(один ответ)

- 1) релаксация
- 2) инкаутер
- 3) аутотренинговая тренировка
- 4) нет правильного ответа

**12. Римас Кочюнас в групповой динамике выделил .....уровня**

**(уровней).**

(один ответ)

1) 3

2) 2

**3) 5**

4) 8

**13. Одна из составляющих группового процесса, характеризующая динамику взаимоотношений членов группы, выражающаяся в том, что каждый из участников так или иначе попадает под влияние как ведущего, так и других членов группы, называется.....**

(один ответ)

1) податливость

2) присвоение

3) идентификация

**4) нет правильного ответа**

**14. Одна из составляющих группового процесса, заключающаяся в стремлении участников к установлению желательных взаимоотношений в группе, называется.....**

(один ответ)

1) податливость

2) идентификация

3) присвоение

**4) группирование**

**15. Одна из составляющих группового процесса, проявляющаяся в суммировании каждым участником группового опыта, называется.....**

(один ответ)

**1) суммирование**

2) идентификация

3) присвоение

4) податливость

**16. Одним из условий, необходимых для возникновения групповой сплоченности, является.....**

(один ответ)

1) правильный отбор участников, эффективная подготовка их к работе в группе

2) оказание поддержки и забота друг о друге, слушание и эмпатия, самораскрытие и реагирование друг на друга

3) решение конфликтов, создание конструктивных групповых норм, уменьшение защитного поведения

**4) все ответы верны**

**17. Условие необходимое для возникновения групповой сплоченности, связанное с организацией группы.**

(один ответ)

**1) правильный отбор участников, эффективная подготовка их к работе в группе**

2) оказание поддержки и забота друг о друге

3) решение конфликтов, создание конструктивных групповых норм, уменьшение защитного поведения

4) слушание и эмпатия, самораскрытие и реагирование друг на друга

**18. Условие, необходимое для возникновения групповой сплоченности, связанное с ранним периодом жизни группы.**

(один ответ)

1) правильный отбор участников

2) решение конфликтов, создание конструктивных групповых норм, уменьшение защитного поведения

3) эффективная подготовка участников к работе в группе

**4) оказание поддержки и забота друг о друге**

**19. Социометрическая методика предназначена для**

**1) *оценивания межличностных отношений неформального типа в группе***

2) выявления лидера группы

3) оценивания психологического климата группы

4) оценивания сплоченности группы

**20. Стил ь управления, который гибко учитывает уровень психологического развития подчиненных и коллектива, называют**

1) непоследовательным

**2) *ситуативным***

3) либерально-анархическим алогичным

4) демократическим

**21. Стил ь управления, для которого характерно жесткое единоличное принятие руководителем всех решений, называется**

**1) *авторитарным***

2) либеральным

3) демократическим

4) ситуативным

**22. Стиль управления коллективом, когда управленческие решения принимаются на основе обсуждения проблемы, учета мнений и инициатив сотрудников, называется**

- 1) авторитарным
- 2) алогичным
- 3) **демократическим**
- 4) ситуативным

**23. К функции деловой беседы относится:**

- 1) обмен информацией
- 2) оперативная разработка рабочих идей
- 3) поиск новых направлений
- 4) **все ответы верны**

**24. На каком этапе деловой беседы используют Метод снятия напряжения ?**

- 1) **в начале беседы**
- 2) в середине беседы
- 3) в конце беседы
- 4) на протяжении всей беседы

**25. Постановка цели деловой беседы может быть:**

- 1) как проблема
- 2) как задание
- 3) как задача
- 4) **все ответы верны**

**26. Для достижения фазы аргументации в деловой беседе важно:**

- 1) оперировать точными понятиями
- 2) избегать простого перечисления фактов
- 3) уметь присоединяться к темпу и способу аргументации собеседника
- 4) **все ответы верны**

**27. Решающую роль в деловой беседе играет фаза:**

- 1) аргументации
- 2) перехода от монолога к диалогу
- 3) **нейтрализации**
- 4) поиска оптимального решения

**28. К психологическим особенностям деловых переговоров относят:**

- 1) жесткое доминирование
- 2) принципиальные переговоры
- 3) мягкую уступчивость
- 4) **все ответы верны**

**29. Количество участников, оптимальное для деловых совещаний:**

- 1) 7-9
- 2) 12-15
- 3) 15-20
- 4) 40-100

**30. К приемам разрешения служебного конфликта относят:**

- 1) прояснение ситуации
- 2) компромисс
- 3) помощь третьей, незаинтересованной стороны
- 4) *все ответы верны*

**31. Оптимальное разрешение конфликта:**

- 1) уступчивость
- 2) компромисс
- 3) избегание
- 4) *сотрудничество*

**32. Для жестко структурированных организаций наиболее подходящий стиль руководства:**

- 1) демократический
- 2) *авторитарный*
- 3) либерально-попустительский
- 4) любой из перечисленных

**33. Для творческих коллективов наиболее приемлем стиль управления:**

- 1) авторитарный
- 2) *либерально-попустительский*
- 3) демократический
- 4) алогичный

**34. Наиболее эффективным стилем поведения руководителя в конфликтной ситуации является**

- 1) *сотрудничество*
- 2) доминирование
- 3) избегание
- 4) компромисс

**35. К формам авторитета руководителя относят**

- 1) формальный авторитет
- 2) функциональный авторитет
- 3) моральный авторитет

**4) все ответы верны**

**36. Функциональный авторитет руководителя определяется:**

- 1) компетентностью руководителя
- 2) отношением руководителя к своей профессиональной деятельности
- 3) деловыми качествами руководителя

**4) все ответы верны**

**37. Раздел деловой психологии, изучающий способы формирования мнения о частном лице или организации, называется**

- 1) проксемикой
- 2) социологией
- 3) **имиджологией**
- 4) групповой динамикой

**38. Система сознательно координируемой деятельности двух или более людей называется**

- 1) малой группой
- 2) **организацией**
- 3) коллективом
- 4) формальной группой

**39. К формам организации деятельности сотрудников относят:**

- 1) делегирование полномочий
- 2) регламентирование прав и обязанностей сотрудников
- 3) создание организационной структуры предприятия
- 4) **все вышеперечисленное**

**40. Право решать все проблемы подразделения подчиненных называют**

- 1) **линейными полномочиями**
- 2) функциональными полномочиями
- 3) штатными полномочиями
- 4) все ответы верны

**41. Принятие управленческих решений может быть:**

- 1) единоличным
- 2) коллективным
- 3) коллегиальным
- 4) **все ответы верны**

**42. Ответная реакция на длительные профессиональные стрессы межличностных коммуникаций, включающая в себя три компонента:**

**эмоциональное истощение, деперсонализацию и редукцию персональных достижений, называется**

- 1) ***эмоциональным выгоранием***
- 2) деловой несостоятельностью
- 3) личностной деформацией
- 4) снижением мотивации к работе

**43. Стресс, возникающий из-за причин, связанных с работой, называется**

- 1) ***рабочим стрессом***
- 2) организационным стрессом
- 3) профессиональным стрессом
- 4) эмоциональным стрессом

**44. Неспецифическая психическая реакция организма в ответ на любые неблагоприятные действия, называется**

- 1) деловым поведением
- 2) профессиональной непригодностью
- 3) ***стрессом***
- 4) психическим выгоранием

**45. Признаком стресса являются**

- 1) ***вялость, апатия, повышенная утомляемость***
- 2) частая смена настроений
- 3) повышенный фон настроения
- 4) пониженный фон настроения

**46. Для профилактики преодоления стресса полезно использовать метод**

- 1) социометрию
- 2) референтометрию
- 3) ***иррациональных убеждений (позитивного мышления)***
- 4) качественных оценок

**47. Понятие «раппорт» в деловом общении означает:**

- 1) остроту восприятия
- 2) готовность к переговорам
- 3) ***отношения гармонии, согласованности, единства и симпатии***
- 4) гибкость в поведении

**48. Одним из шести шагов раппорта является:**

- 1) установление доверия с партнером по общению
- 2) присоединение к жестам
- 3) подстройка к дыханию
- 4) ***все ответы верны***

**49. Определение ведущей репрезентативной системы собеседника**

**1) *влияет на успех ведения переговоров***

- 2) имеет значение только в исключительных случаях
- 3) не влияет на ход деловой беседы
- 4) желательно

**50. Умение вести деловые переговоры**

**1) *обязательно для делового человека***

- 2) не имеет значения в работе
- 3) необязательно для делового человека
- 4) нужно только мужчине

**51. Технологии НЛП применимы**

**1) *для создания рекламы***

- 2) для профилактики эмоционального выгорания
- 3) для ведения деловой беседы
- 4) во всех вышеперечисленных случаях

**52. Формула успешной коммуникации включает (психотехнологии НЛП):**

**1) *раппорт - присоединение - ведение***

- 2) пристройку через глазодвигательные сигналы
- 3) пристройку дыханием
- 4) зеркальное жестикулирование

**53. Определение системы модальностей собеседника важно учитывать при:**

- 1) ведении деловых переговоров
- 2) изготовлении рекламного ролика
- 3) подписании контракта
- 4) ***во всех вышеперечисленных случаях***

**54. Метод, позволяющий всем участникам группы выработать одинаковое требуемое отношение к ситуации, называется**

- 1) методом создания неопределенных ситуаций
- 2) методом актуализации установки
- 3) ***методом ориентирующих ситуаций***
- 4) кооптацией

**55. Для разрядки отрицательного эмоционального состояния в коллективе используется прием**

- 1) максимализации выигрыша

- 2) стереотипных фраз
- 3) **канализации настроения**
- 4) воспоминания прошлого

**56. Для формирования установки на требуемое отношение используется прием**

- 1) **ассоциативного переноса**
- 2) ориентирующих ситуаций
- 3) стереотипных фраз
- 4) создания неопределенных ситуаций

**57. Активное воздействие на групповые нормы может осуществлять**

- 1) любой член группы
- 2) посторонний человек
- 3) **лидер или руководитель**
- 4) все ответы верны

**58. Сопротивление изменениям в организации зависит:**

- 1) от уровня групповой сплоченности
- 2) от степени расхождения групповых норм от содержания внедряемых установок и норм
- 3) от фиксации на содержании прежних групповых норм и новых требований
- 4) **все ответы верны**

**59. Отношения в коллективе стабильны, если...**

- 1) **у человека есть уверенность, что объем положительного от контакта выше, чем издержки, которые он может понести**
- 2) отношения строятся на страхе перед начальников
- 3) в коллективе нет манипуляций
- 4) все ответы верны

**60. Создание имиджевой политики организации включает в себя:**

- 1) действия рекламного характера организации
- 2) действия по сплоченности коллектива
- 3) имидж руководителя
- 4) **все ответы верны**

**61. Имидж руководителя должен быть ориентирован**

- 1) на себя
- 2) **на коллектив и внешнюю среду**
- 3) на внешнюю среду

4) на семью

**62. Имидж руководителя включает в себя:**

- 1) его стиль общения
- 2) политику компании
- 3) стиль одежды

**4) все вышеперечисленное**

**63. К психологическим характеристикам группы относится:**

- 1) наличие групповых интересов
- 2) наличие групповых целей
- 3) наличие групповых ценностей

**4) все ответы верны**

**64. Стихийные группы характеризуются:**

**1) добровольным временным объединением людей на основе сходства интересов или общности пространства**

- 2) отсутствием четкой структуры
- 3) наличием общей цели
- 4) малым количеством членов

**65. Передача части управленческих функций более низкому уровню, но с сохранением ответственности, это -**

**1) делегирование полномочий**

- 2) создание организационной структуры предприятия
- 3) управление организацией
- 4) регламентирование прав и обязанностей

**66. Творческое управление и стратегическое планирование как ключевые навыки характеризуют следующий уровень принятия решения:**

- 1) рутинный
- 2) адаптационный
- 3) селективный
- 4) инновационный**

**67. К методам психологического воздействия в деловом общении относятся:**

- 1) внушение
- 2) подражание
- 3) убеждение
- 4) все ответы верны**

**68. Методом воздействия в деловой психологии называется**

- 1) *совокупность приемов, реализующих воздействие*
- 2) регуляция уровня удовлетворения потребности
- 3) совокупность средств и алгоритм по их использованию
- 4) вовлечение человека в деятельность

**69. Воспроизведение деятельности, поступков, качеств другого человека называется**

- 1) адаптацией
- 2) убеждением
- 3) *подражанием*
- 4) идентификацией

**70. Совещание как форма общения относится к**

- 1) неформальному общению
- 2) все ответы верны
- 3) *деловому общению*

**71. Совещание как форма общения относится к**

- 1) неформальному общению
- 2) все ответы верны
- 3) *деловому общению*

**72. Из приведенных ниже определений, выберите понятие «общение»:**

- 1) это система знаков, служащая средством человеческого общения, мыслительной деятельности, способом выражения самосознания личности
- 2) это способность к постижению эмоционального состояния другого человека в форме сопереживания
- 3) *это процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека*
- 4) это коммуникация, т.е. обмен мнениями, переживаниями, настроениями, желаниями

**73. Выделяют следующие 3 стороны общения:**

- 1) интерактивная, эмпатийная, содержательная
- 2) *перцептивная, коммуникативная, интерактивная*
- 3) информационная, перцептивная, эмпатийная
- 4) коммуникативная, императивная, идеоторная

**74. Любой материальный объект, выступающий в качестве указания и обозначения и используемый для приобретения, хранения, переработки и передачи информации – это:**

- 1) язык
- 2) предмет
- 3) **знак**
- 4) способ

**75. Содержание, которое вкладывается в определённый знак – это его:**

- 1) **значение**
- 2) понятие
- 3) интерпретация
- 4) опыт

**76. Коммуникативная сторона общения состоит в обмене:**

- 1) действиями
- 2) деньгами
- 3) **информацией**
- 4) знаками

**77. Общение, осуществляемое с помощью слов, называется:**

- 1) невербальное
- 2) эмпатийное
- 3) **вербальное**
- 4) эмоциональное

**78. К невербальным элементам коммуникаций относятся:**

- 1) позы, жесты, мимика; смех; моторика; речь
- 2) паралингвистика; дистанция; контакт глаз;
- 3) проксемика; моторика; мимика; позы
- 4) **контакт глаз; позы, жесты, мимика; паралингвистика; проксе-**

**мика**

**79. Невербальные средства коммуникаций не выполняют:**

- 1) дополнение содержание высказывания
- 2) указание на особенно важные моменты сообщения
- 3) сообщение о психологическом состоянии собеседника
- 4) **передачу информации в словесной форме**

**80. Основными механизмами познания другого человека в процессе общения являются:**

- 1) **идентификация, эмпатия и рефлексия**
- 2) эмпатия, самооценка, интроспекция

- 3) рефлексия, самовоспитание, эмпатия
- 4) идентификация, интроспекция, эмпатия

**81. Способность к постижению эмоционального состояния другого человека в форме сопереживания – это**

- 1) самосознание
- 2) интроспекция
- 3) рефлексия
- 4) *эмпатия*

**82. Идентификация – это...**

- 1) способность к постижению эмоционального состояния другого человека в форме сопереживания
- 2) система знаков, служащая средством человеческого общения, мыслительной деятельности, способом выражения самосознания личности
- 3) *способ понимания другого человека через уподобление себя ему*
- 4) избегание источников воздействия, уклонение от контактов с партнером

**83. Перечислите основные способы воздействия партнеров друг на друга:**

- 1) убеждение, заражение, рефлексия, возвышение
- 2) *заражение, внушение, убеждение и подражание*
- 3) убеждение, интроспекция, внушение, рефлексия
- 4) подражание, интервью, убеждение, заражение

**84. Бессознательная, невольная подверженность человека определенным психическим состояниям – это...**

- 1) *заражение*
- 2) внушение
- 3) убеждение
- 4) подражание

**85. Какие ошибки восприятия встречаются при первичном впечатлении:**

- 1) фактор превосходства
- 2) фактор привлекательности
- 3) фактор «отношения к нам»
- 4) *все ответы верны*

**86. Эффект ореола при формировании первого впечатления проявляется:**

**1) в том, что общее позитивное впечатление о человеке приводит к переоценке неизвестного человека**

2) в том, что общее негативное впечатление о человеке приводит к недооценке неизвестного человека

3) в том, что чем более внешне привлекателен для нас человек, тем лучше он во всех отношениях

4) в том, что люди, которые к нам относятся хорошо, кажутся нам значительно лучше тех, кто к нам относится плохо

**87. Главным источником психологической информации о человеке являются:**

1) одежда и походка

2) прическа и лицо

3) макияж и одежда

4) **лицо и походка**

**88. Что подразумевает каузальная атрибуция?**

1) **приписывание причин поведению человека**

2) возникновение трудностей в общении

3) оказание влияния на события

4) взаимодействие собеседников

**89. Под самоподачей подразумевают:**

1) кокетство с партнером по общению

2) **способность вмешательства в процесс формирования своего образа у партнера**

3) оказание влияния на партнера по общению

4) выбор одежды по моде

**90. К механизмам социального восприятия относятся:**

1) самоподача превосходства

2) самоподача актуального состояния

3) самоподача отношения

4) **все ответы верны**

**91. Перечислите основные способы защиты от собеседника в процессе общения:**

1) **избегание, авторитет и непонимание**

2) авторитет, самоподача, агрессия

3) непонимание, внушения, невнимание

4) избегание, агрессия, авторитет

**92. Общение как взаимодействие можно рассмотреть с позиций**

1) ориентации на похвалу, ориентации на понимание

- 2) ориентации на контроль, ориентации на поощрение
- 3) *ориентации на контроль, ориентации на понимание*
- 4) ориентации на понимание, ориентации на сочувствие

**93. При каком стиле общения главной задачей партнеров является поддержание связи с социумом, подкрепление представления о себе как о члене общества?**

- 1) гуманистическое
- 2) авторитарное
- 3) демократическое
- 4) *ритуальное*

**94. Общение по характеру и содержанию бывает:**

- 1) *формальное и неформальное*
- 2) светское и обыденное
- 3) неформальное и прямое
- 4) косвенное и формальное

**95. Процесс взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом, предполагающим достижение определенного результата, решение конкретной проблемы или реализацию определенной цели – это...**

- 1) прямое общение
- 2) *деловое общение*
- 3) деловое взаимодействие
- 4) неформальное общение

**96. Назовите основные функции беседы?**

- 1) интимное, исповедальное, психотерапевтическое общение
- 2) общение, позволяющее удовлетворить такую человеческую потребность, как потребность в понимании, сочувствии, сопереживании
- 3) взаимное совместное изменение представлений обоих партнеров
- 4) *совместный поиск, выдвижение и оперативная разработка рабочих идей и замыслов*

**97. К психологическим особенностям деловой беседы относятся...**

- 1) *те элементы, которые связаны с личностью участников деловой беседы – их характер, темперамент, настроение, настроенность, умения, навыки*
- 2) невербальные особенности, которые применяют участники деловой беседы
- 3) правильное и корректное отношение к собеседнику
- 4) особенности речевой деятельности участников деловой беседы

**98. Закрытые вопросы в процессе деловой беседы необходимо применять в случае...**

- 1) когда нам нужны дополнительные сведения или когда мы хотим выяснить мотивы и позицию собеседников
- 2) когда мы уже получили достаточно информации по одной проблеме и хотим «переключиться» на другую
- 3) *когда мы хотим быстрее получить согласие или подтверждение ранее достигнутой договоренности.*
- 4) когда необходимо создать ситуацию взаимопонимания

**99. Замечания, которые собеседник высказывает для того, чтобы развеять свои сомнения, т.е. замечания, на которые он вполне искренне, без всяких уловок, хочет получить ответ, чтобы выработать собственное мнение – это...**

- 1) невысказанные замечания
- 2) *объективные замечания*
- 3) ироничные замечания
- 4) субъективные замечания

**100. Перечислите психологические приемы влияния на партнера?**

- 1) признание правоты, уважение, локализация
- 2) контролирование реакций, недопущение превосходства, уважение
- 3) *имя собственное, зеркало отношения, комплименты*
- 4) комплименты, признание правоты, локализация

#### **4.1.3 Задания для самостоятельной работы студентов**

**Проверяемые компетенции: ОК-10, ПК-3 и ПК-4 .**

Практическое занятие № 1

Тема: Виды и формы профессионального общения.

##### **Задание 1**

Разбейтесь на пары. Вам нужно найти способ вынудить другого сделать то, что ему не по душе, а ему – найти способ отказать «нахалу». Примеры просьб:

1. Я слышал о вас как о человеке, который никогда никому не отказывает. Не могли бы вы одолжить 50 долларов? Мне скоро должны вернуть долг, и я сразу же вам отдам.

2. Неужели вы откажетесь принять участие в этом вечере? Мы ведь не всех приглашали. Но нам известно, что вы-то знаете толк в настоящем искусстве!

Найденные приемы манипулирования и защиты от них обсудите в группе

### **Задание 2**

Отработка позиции Взрослого. Примеры игровых ситуаций:

1. Вы пришли по объявлению в газете устраиваться на работу рекламным агентом.
2. Вы пришли к декану с просьбой разрешить сдать досрочно сессию.
3. Вы пришли к руководителю курсов английского языка с просьбой о зачислении. Занятия в группе начались две недели назад.
4. Вы пришли к директору с просьбой дать вам внеочередной отпуск.
5. Вы пришли к директору фирмы устраиваться на работу его заместителем.

Ситуации обсуждаются в группе и комментируются.

### **Задание 3**

Разыгрываемая ситуация. У жильца, живущего на верхнем этаже, протекает потолок из-за негодной кровли. Жилец делал телефонные заявки на ремонт крыши, но ее так и не починили. В квартире сырость. Заболел уже второй ребенок. Жилец решил идти к начальнику ЖЭС. Его цель – добиться, чтобы кровлю немедленно починили.

Условия игры. Начальник находится в позиции Родителя, исполнители роли жильца – в психологических позициях Ребенка, Родителя и Взрослого. Разговор начальника с Жильцом-Родителем заканчивается конфликтом. Разговор с Жильцом-Ребенком ни к чему начальника не обязывает. Разговор с Жильцом-Взрослым ведется в деловом тоне, жилец оставляет заявление и уходит с надеждой на то, что будет сделано все возможное.

Задания участникам игры.

1. В роли Жильца-Родителя нудно требовать, возмущаться. Увидев, что начальник «не кается», грозить ему жалобами в вышестоящие инстанции. Уйти со скандалом.
2. В роли Жильца-Ребенка нужно долго рассказывать о тяжелом положении с детьми, жаловаться, просить. Уйти, так и не назвав свой адрес.
3. В роли Жильца-Взрослого прийти с заявлением. Кратко изложить суть дела. Спокойно спросить о причине, по которой крыша до сих пор не отремонтирована. Обсудить ситуацию. Уйти, зарегистрировав заявление.
4. В роли Начальника занять агрессивную позицию в ответ на позицию Жильца-Родителя. Быстро отделаться от Жильца-Ребенка. Если ближе роль Родителя заботливого, пообещать все сделать, даже не спросив, где живет жилец. В роли Родителя-критика отчитать просителя: «У других еще не то происходит!» В ответ на вопрос Жильца-Взрослого объяснить ситуацию (один кровельщик болеет, второй давно уволился), перейти с ним на деловой тон. Возможно, принять его совет или предложение.

### **Задание 4**

Разыграйте ситуацию «Опоздание»:

- а) на встречу с другом;
- б) на свидание;
- в) домой после обещанного срока возвращения;
- г) на деловую встречу;
- д) на встречу с потенциальным работодателем.

По условию, опоздание столь значительно, что ожидающий уже выведен из терпения.

### Практическое занятие № 2

Тема: Профессиональное общение как обмен информацией.

#### **Задание 1**

Вы рекламный агент и приходите к новому клиенту, потребности и вкусы которого вам неизвестны. Вам необходимо:

- расположить к себе клиента;
- убедить его сделать заказ сразу;
- убедить обратиться к вам через некоторое время.

Типы клиентов:

- весельчак;
- жадный, но с деньгами;
- педант;
- бизнес-леди;
- самовлюбленный;
- молодой руководитель;
- интеллигент;
- невежда;
- иностранец;
- не принимающий сам решения;
- новатор;
- рационалист;
- своевластный;
- неуверенный в себе;
- нервный;
- консерватор;
- «воображала»;
- «грубиян»;
- «франт»;
- случайный.

#### **Задание 2**

Вы сдаете заказ клиенту. Разыграйте в парах следующие ситуации:

- заказ сделан вовремя, и все довольны;
- заказ выполнен отлично и вовремя, но денег вы пока не получили;
- у заказчика есть замечания, которые можно устранить;
- у заказчика есть замечания, но они безосновательны;

- вы не успеваете сдать заказ вовремя.

### **Задание 3**

Изменяя эмоциональную окраску слов, вы сможете контролировать свои эмоции в деловом взаимодействии. Кроме того, вы поможете и вашему партнеру быть более стрессоустойчивым и эмоционально сдержанным. Научитесь заменять «разрушительные» слова на более «спокойные» выражения:

Должен	
Необходимо	
Страшно	
Неудача	
Растерянный	
Провал	
Нужно	
Ужасно	

### **Практическое занятие № 3**

Тема: Профессиональное общение как взаимодействие.

**Задание 1.** Используя опросник «Стереотипы маскулинности — феминности» (Сандры Бэм), определить тип направленности личности.

#### **Задание № 2. Упражнение.**

**Цель:** развитие умений перцептивного общения

**Ход опыта:** Разделитесь на группы по три человека. Один рассказывает о чем-нибудь в течение 2-3 минут. Второй и третий наблюдают за всеми невербальными действиями рассказчика. После окончания рассказа один из слушателей перечисляет все, что заметил.

Другой добавляет то, что не было названо. Каждый должен побывать в роли рассказчика.

**Задание № 3. Условие.** Исследование влияния первого впечатления на восприятие незнакомого человека. Выполнение задания «Интерпретация личности по внешности».

Задачей: актуализация знаний, полученных на лекциях по теме «Перцептивная сторона общения». Для этого студентам предлагается выполнить задание, направленное на осознание алгоритма интерпретации личности по внешнему облику, представляющего собой последовательность следующих этапов.

- Восприятие физических и поведенческих характеристик объекта.
- Формирование представления о его намерениях, мыслях, способностях, эмоциях, установках и т. д.
- Формирование представления о тех отношениях, которые связывают субъект и объект восприятия.

#### **Задание № 4.**

**Условие.** Исследование влияния первого впечатления на восприятие незнакомого человека. Экспериментальное исследование первого впечатления.

**Задание № 5.** Упражнение «Обезьяна и зеркало».

**Цель:** развитие способности вчувствоваться в другого человека, предвидеть его действия.

Участники работают в парах.

**Инструкция.** Один из участников пары будет «зеркалом», а второй — «обезьяной». «Обезьяна», оказавшись перед «зеркалом», ведет себя достаточно свободно: ее мимика, пантомимика, жестикация очень разнообразны. «Зеркало» повторяет как можно точнее все движения «обезьяны». Через 3-4 минуты преподаватель предлагает студентам поменяться ролями.

После завершения упражнения можно задать группе такие вопросы:

«Какие трудности возникали у вас в процессе выполнения упражнения?», «Насколько точно вам удавалось воспроизводить движения вашего партнера?»

**Задание № 6.** Упражнение «Формирование Я – образа».

**Цель:** тренировка навыков социальной рефлексии.

Все участники разбиваются на подгруппы по 4-5 человек.

**Инструкция:** «Сейчас каждый из вас скажет о том, что, с его точки зрения, думают о нем как о собеседнике все остальные. Например (преподаватель подходит к одной из малых групп, в которую входят Таня, Андрей, Олег и Света), Таня скажет, что, по ее мнению, думает о ней как о собеседнике Олег, далее она скажет, что о ней как собеседнике думает Андрей, а потом — Света. Это может звучать так: «Мне кажется, что ты, Олег, считаешь (думаешь), что я как собеседник человек много знающий, сообразительный, порой торопливый». После этого Андрей, Олег и Света скажут, с чем они согласны, а с чем нет».

В ходе обсуждения упражнения можно задать такие вопросы: «Каковы ваши впечатления о работе в малых группах?», «Насколько точны вы были, предполагая, что думают о вас как о собеседнике ваши партнеры?»

**Задание 7.** Рассмотрите картинки. Что вы можете рассказать об изображенных на них людях. Составьте психологический портрет.

Практическое занятие № 4-5

Тема: Профессиональное общение как восприятие партнерами друг друга (перцептивная сторона общения).

**Задание 1.** Попросите друг друга ответить на вопросы об особенностях вашего внешнего вида: манеры одеваться, походки, излюбленных поз, жестов, звучания голоса, выражения лица, взгляда, улыбки. Интересно было бы узнать, вызывает ли какие-нибудь ассоциации ваш образ с цветом, запахом, формой, движением, растением, животным, предметом. Какого литературного или киногероя вы ему напоминаете?

**Задание 2**

Группа помогает каждому найти ответы на следующие вопросы:

1. В чем особенности вашего имиджа? Насколько он приемлем в деловом мире?
2. Подумайте, что нужно сделать, чтобы ваш имидж способствовал успеху в деловом мире:
  - а) как улучшить внешнее впечатление;
  - б) какие деловые качества нужно приобрести, какие усовершенствовать, от каких недостатков характера необходимо избавиться.

**Задание 3** Одежда для первого впечатления

Цель: анализ своих возможностей, создание имиджа.

Задание: прочитайте предлагаемые рекомендации, продумайте варианты одежды для следующих деловых целей:

1. самопрезентация,
2. участие в деловом совещании,
3. вечерний ужин с деловыми партнерами.

Практическое занятие № 6-7

Тема: Виды тренингов: организация, содержание, формы, методы работы в тренинге.

**Задание 1. Тест «Речевые барьеры в общении».**

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

1. Когда вы сами говорите, внимательно ли вы следите 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 подчиненные во всем соглашались с вами?

13. Используете ли вы профессиональный жаргон, непонятный слушателям?

14. Говорите ли вы ясно, точно и вежливо?

15. Следите ли вы за тем, какие впечатления 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?

Если вы не задумываясь ответили «да» на все вопросы, кроме 5, 9 и 13-го, то можно считать, что вам присуще умение ясно и кратко излагать свои мысли.

**Задание 2.** Определите, владеете ли вы навыками человека, приятного в общении:

- Умеете ли вы поздороваться так, чтобы вам улыбнулись в ответ?

- Умеете ли вы так прервать затянувшийся разговор, чтобы собеседник на вас не обиделся?

- Умеете ли вы шуткой разрядить обстановку, остудить закипевшие страсти?

- Умеете ли вы так отказать человеку, обратившемуся к вам с бестактной или несвоевременной просьбой, чтобы не прервать с ним отношения?

- Если с вами грубы, можете ли вы не отвечать грубостью? Способны ли вы спокойно ответить грубияну или другим способом осадить его?

- Умеете ли вы попроситься так, чтобы вас захотелось увидеть снова?

**Задание 3.** Расскажите о своем опыте преодоления барьеров в общении. Проблемные ситуации обсудите.

Практическое занятие № 8

Тема: Методика построения тренингового занятия.

**Задание 1. Тест-опросник К. Томаса**

**«Стратегии взаимодействия в конфликтной ситуации»**

Работа с опросником позволит студентам научиться различать свои и партнерские стратегии взаимодействия в конфликтной ситуации.

В основании типологии конфликтного поведения К. Томаса два стиля поведения: кооперация, связанная с вниманием человека к интересам других людей, вовлеченных в конфликт, и напористость, для которой характерен акцент на защите собственных интересов. Соответственно этим двум основным измерениям К. Томас выделяет следующие способы регулирования конфликтов [4]:

1) **соперничество (конкуренция)** — стремление добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому;

**5б. приспособление**, означающее, в противоположность соперничеству, принесение в жертву собственных интересов ради другого;

2) **компромисс** как соглашение между участниками конфликта, достигнутое путем взаимных уступок;

3) **избегание (уход)** — стремление выйти из конфликтной ситуации, не решая ее, здесь отсутствует стремление к кооперации или отстаиванию своих целей;

4) **сотрудничество** — нахождение альтернативы, удовлетворяющей обе стороны.

Количество баллов, набранных индивидом по каждой шкале, даст представление о выраженности у него тенденции к проявлению соответствующих форм поведения в конфликтных ситуациях.

### **7. Решение ситуационных задач (задачи подбираются студентами).**

Практическое занятие № 9-10

Тема: Методика построения тренингового занятия (Тренинг профессионального общения).

**Задание 1. Замените:**

**а) слова и словосочетания, имеющие окраску официально-делового стиля, нейтральными синонимами:**

-препровождать, вышеизложенное, представить жилплощадь, отдать распоряжение, проживать;

**б) нейтральные слова и выражения такими, которые имеют окраску официально-делового стиля:**

поблагодарить, сообщить, из-за болезни, дали творческий отпуск, просьба, участвовал.

**Задание 2. Отметьте в данном тексте стандартизированные словесные обороты, характерные для деловой речи:**

Настоящим сообщаю согласие на применение выпускаемого нашим предприятием счетно-решающего устройства в разрабатываемой Вами аппаратуре. Договор на поставку оформляется в обычном порядке.

На Ваш запрос о трубке для регистрации сигналов с частотой 10 гц предлагаю применить выпускаемую нашим предприятием СЧУ 16 Т 036-К.

**Задание 3. Отредактируйте предложения.**

1) Эти данные позволили автору основать следующие выводы и предложения.

2) Стала очевидной нетождественность замыслов программы социальным условиям жизни.

3) Необходимо еще раз обсчитать все данные.

4) Следует затвердить это на собрании.

5) Мне было отказано под благоприятным предлогом.

6) Был провозглашен приговор суда.

7) Это достигалось самыми неудобными средствами.

8) На заводе возникло нестерпимое положение.

**Задание 4. Распределите приведенные ниже слова, словосочетания и выражения по группам:**

- 1) имеющие официально-деловую окрашенность;
- 2) входящие в лексику всех стилей, в том числе и официально-деловом;
- 3) не употребляющиеся в официально-деловом стиле.

I. Иметь место, нетрудоспособность, расторжение договора, обусловить, один-одинешенек, констатировать, терем, заводиче, истец, командировочное удостоверение, заявка на участие, распорядок дня, в окрестностях города, принять к сведению, меланхоличный, делопроизводство, вознаградить за труды, нетрудоспособность, жилье.

II. Торжественное открытие, короткая память, мешанина, сойти с рук (фраз.), новое назначение, регистрация брака, освидетельствование, лабораторные испытания, текущий (в значении «нынешний»), юнец, тезка, безотлагательно, судить да рядить, уведомление, нижеследующий акт, необходимо осуществлять, приводить к общему знаменателю, предписывать.

III. Рекламация, неустойка, кассационная жалоба, аукаться, чарующий, ходатайство, в плановом порядке, добрый молодец, кумир толпы, попридержать язык, отгрузка товара, подсчитать свои возможности, избушка, вперегонки, именуемый, морфема, ингаляция, фрезер, поставить в известность, жилищный фонд, надлежащий, поставить на вид, посоветовать.

**Задание 5. Чем вызвано нарушение смысловой точности высказывания в приведенных фрагментах деловых посланий? Отредактируйте предложения.**

1. Эти данные позволили автору основать следующие выводы. 2. Стала очевидной нетождественность замыслов программы социальным условиям жизни. 3. Необходимо еще раз обсчитать все данные 4. Следует затвердить это на собрании. 5. Мне было отказано под благоприятным предлогом. 6. Был провозглашен приговор суда. 7. Это достигалось самыми неудобными средствами. 8. На заводе возникло нестерпимое положение. 8. Наши предприятия долгие годы состоят в добрых партнерских отношениях. 9. Коллектив завода принял обязательство ускорить выпуск продукции. 10. Прошу Вас сообщить стоимость 1 шт. кондиционера, необходимую для внедрения в калькуляцию заказчика.

Лабораторное занятие № 1

Тема: Профессиональное педагогическое общение.

**Задание 1**

Тест «Умеете ли вы вести деловые переговоры?»

1. Бывает ли, что вас удивляют реакции людей, с которыми вы сталкиваетесь в первый раз?

2. Есть ли у вас привычка договаривать фразы, начатые вашим собеседником, т.к. вам кажется, что вы угадали его мысль, а говорит он слишком медленно?

3. Часто ли вы жалуетесь, что вам не дают всего необходимого для того, чтобы успешно закончить порученную вам работу?

4. Когда критикуют мнение, которое вы разделяете, или коллектив, в котором вы работаете, возражаете ли вы (или хотя бы возникает у вас такое желание)?

5. Способны ли вы предвидеть, чем вы будете заниматься в ближайшие 6 месяцев?

6. Если вы попадаете на совещание, где есть незнакомые вам люди, стараетесь ли вы скрыть ваше мнение по обсуждаемым вопросам?

7. Считаете ли вы, что в любых переговорах всегда кто-то становится победителем, а кто-то обязательно проигрывает?

8. Говорят ли о вас, что вы упорны и твердолобы?

9. Считаете ли вы, что на переговорах всегда надо запрашивать вдвое больше того, что вы хотите получить в конечном итоге?

10. Трудно ли вам скрыть свое плохое настроение, например, когда вы играете в карты и проигрываете?

11. Считаете ли вы необходимым возразить по всем пунктам тому, кто на совещании высказал мнение, противоположное вашему?

12. Неприятна ли вам частая смена видов деятельности?

13. Заняли ли вы ту должность и получили ли ту зарплату, которые наметили для себя несколько лет назад?

14. Считаете ли вы допустимым пользоваться слабостями других для достижения своих целей?

15. Уверены ли вы, что можете легко найти аргументы, способные убедить других в вашей правоте?

16. Готовитесь ли вы старательно к встречам и совещаниям, в которых вам предстоит принять участие?

**Задание 2. Тест «Умеете ли вы выступать?»**

Инструкция: Отвечать на вопросы нужно «да» или «нет». Вопросы:

1. Нуждаетесь ли вы в тщательной подготовке к выступлению в зависимости от состава аудитории, даже если вы не раз выступали на эту тему?

2. Чувствуете ли вы себя после выступления «выжатым», ощущаете ли резкое падение работоспособности?

3. Всегда ли одинаково начинаете выступление?

4. Волнуетесь ли перед выступлением настолько, что должны преодолевать себя?

5. Приходите ли задолго до начала выступления?

6. Нужны ли вам 3-5 минут, чтобы установить первоначальный контакт с аудиторией и заставить внимательно вас выслушать?

7. Стремитесь ли вы говорить строго по намеченному плану?

8. Любите ли вы во время выступления двигаться?

9. Отвечаете ли на замечания по ходу их выступления, не группируя их?

10. Успеваете ли во время выступления пошутить?

### **Задание 3. «Опоздавший»**

Разделитесь на пары. В паре один – «руководитель», другой – «подчиненный». Задача «подчиненного» объяснить, что у него не было другого выхода, что он не специально опоздал, или разжалобить «начальника», придумав соответствующую историю. Задача «начальника» – логично доказать «подчиненному», что его увертки не имеют под собой реальной почвы. «Начальник» умышленно усиливает конфликтную ситуацию, дающую ему право на отказ. «Подчиненный» не должен поддаваться на провокацию.

**Задание 4. Подберите антонимы к прилагательным в следующих сочетаниях:**

низкие цены, низкое сословие, низкий поступок, низкий поклон;  
общее мнение, общая кухня, общее благо, общий наркоз, общее представление;

прямая линия, прямое сообщение, прямой налог, прямой вызов, прямой характер, прямая речь, прямой угол.

**Задание 5. Распределите следующие слова на группы с положительной и отрицательной эмоциональной окраской:**

похождения, подвиги, преступления, труженики, делеги, расправляться, содружество, сборище, ограбление, нападение, единомышленник, тупик, связаться, нашествие, соучастник, проделки, сотрудничество, инцидент, сокрушать, толпа, кризис.

**Задание 6. Составьте предложения со следующими омонимами:**

среда (день недели) и среда (окружающая обстановка, общество);  
повод (предлог, причина) и повод (ремень);  
свет (лучистая энергия, испускаемая каким-либо телом) и свет (земной шар, Земля со всем существующим на ней).

**Задание 7. Определите характер ошибок в следующих предложениях:**

1. Мы провели в нашем районе форум механизаторов.
2. Они внесли огромную лепту в выполнение плана.
3. Состоялся первый дебют молодой актрисы на московской сцене.
4. В этом тексте выступления много дефектов.
5. Туристы посетили памятный мемориал на Пискаревском кладбище.
6. Теперь эта плеяда тракторов переводится на дешевое дизельное топливо.
7. Эти картины стали неотъемлемой частью вернисажей.
8. Факторы доказывают, что наше производство неуклонно растет.
9. Хоккейная команда потерпела фиаско.
10. Художники фарфорового завода создали ряд уникальных изделий, расписанных в духе народного фольклора.

**Задание 8.**

Выберите наугад любую букву. В течение пяти минут сочините рассказ, все слова которого начинаются с этой буквы.

## Лабораторное занятие № 2

Тема: Конфликт в профессиональном общении и его причины.

### Практическое задание

Проанализируйте ситуации, разработайте механизм критики для каждой ситуации, проведите дискуссию по обсуждению предлагаемых вариантов критики, выберите наиболее конструктивные приемы.

#### Ситуация 1

Подчиненный вам работник, талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует. Вместе с тем, у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно. В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным. Как вести себя?

#### Ситуация 2

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

#### Ситуация 3

Всякий раз, когда вы ведете серьезный разговор с одной из ваших подчиненных, критикуете ее работу и спрашиваете, почему она так поступает, она отделяется молчанием. Вам это неприятно, вы не знаете толком, с чем связано ее молчание, воспринимает она критику или нет, вы расстраиваетесь и злитесь. Что можно предпринять, чтобы изменить ситуацию?

#### Ситуация 4

Вы критикуете одну свою служащую, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз свертывать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний – она расплакалась. Как добиться того, чтобы довести до нее свои соображения?

## Лабораторное занятие № 3

Тема: Динамика конфликта в профессиональном общении.

### Задание 1. Упражнение

**Цель:** развитие умений перцептивного общения

**Ход опыта:** Разделитесь на группы по три человека. Один рассказывает о чем-нибудь в течение 2-3 минут. Второй и третий наблюдают за

всеми невербальными действиями рассказчика. После окончания рассказа один из слушателей перечисляет все, что заметил. Другой добавляет то, что не было названо. Каждый должен побывать в роли рассказчика.

Упражнение повторяется 15 минут.

### **Задание 2. Упражнение**

**Условие.** Исследование влияния первого впечатления на восприятие незнакомого человека. Выполнение задания «Интерпретация личности по внешности».

**Задачей:** актуализация знаний, полученных на лекциях по теме «Перцептивная сторона общения». Для этого студентам предлагается выполнить задание, направленное на осознание алгоритма интерпретации личности по внешнему облику, представляющего собой последовательность следующих этапов.

1. Восприятие физических и поведенческих характеристик объекта.
2. Формирование представления о его намерениях, мыслях, способностях, эмоциях, установках и т. д.
3. Формирование представления о тех отношениях, которые связывают субъект и объект восприятия.

**Инструкция:** «Давайте создадим образ воображаемого человека, как будто вошедшего в аудиторию. Представьте, открылась дверь и... Начинайте описывать!»

Данное упражнение также позволяет обратить внимание на типичные ошибки интерпретации личности по внешности, например иллюзорные корреляции или проецирование.

### **Задание 3. (Организация первого занятия тренинга «Готовы ли мы к общению»)**

**Цель:** освоение приемов позитивного налаживания контактов и поиска активного стиля общения. Выявление степени готовности участников тренинга к взаимодействию в ситуации общения.

#### **План занятия:**

1. Приветствие «Мои пожелания».
2. Упражнения: «Здравствуйте, а вот и я», «Нарисуй свое имя», «Правило нашей группы», «Качество, которое я ценю в людях», «Пожелание друга», «Кто для меня самый чужой», «Кто кого напоминает».
3. Рефлексия занятия: «Разноцветные листы».
4. Домашнее задание: наблюдение и подбор характеристик литературных персонажей по типам собеседников.
5. Задание для самостоятельной работы: «Конкурс на лучшее оформление правил группы».

Анализ занятия: дискуссия «Готовы ли мы к общению».

Лабораторное занятие № 4-5

Тема: Виды тренингов: организация, содержание, формы, методы работы в тренинге.

**Задание. Психотехнические упражнения по созданию атмосферы доверия и открытости в группе (организации процедуры знакомства)**

### **Упражнение 1**

Все участники сидят по кругу, ведущий стоит в центре.

Инструкция. Сейчас у нас будет возможность продолжить знакомство. Сделаем это так: стоящий в центре круга (для начала им буду я) предлагает поменяться местами (пересесть) всем, кто обладает каким-то общим признаком: например, имеют кольца, заколки; любят брюнетов; умеют водить машину; увлекаются вязанием и т.д.). Этот признак он называет. Например, я скажу: «Пересядьте все те, у кого есть сестры», — и все, у кого есть сестры, должны поменяться местами. При этом тот, кто стоит в центре круга, должен постараться успеть занять одно из мест, а тот, кто останется без места, продолжит игру. Используем эту ситуацию для того, чтобы побольше узнать друг о друге.

### **Упражнение 2**

Все участники сидят по кругу.

Инструкция. Начнем нашу работу со знакомства: каждый по очереди будет называть свое имя и три присущие ему качества, начинающиеся на ту же букву, что и его имя.

### **Упражнение 3**

Все участники сидят по кругу. У ведущего в руках мяч.

Инструкция. Сейчас мы будем бросать друг другу мяч и тот, у кого он окажется, завершает фразу: «Никто из вас не знает, что я (или — у меня)...». Будем внимательны и сделаем это так, чтобы каждый из нас принял участие в выполнении задания. У каждого из нас мяч может побывать много раз.

## Лабораторное занятие № 6-7

Тема: Участники тренинговых групп как субъекты активного общения.

**Задание. Психотехнические упражнения по созданию атмосферы доверия и открытости в группе (организации процедуры знакомства)**

### **Упражнение 1**

Все участники сидят по кругу.

Инструкция. Давайте познакомимся и сделаем это так: каждый по очереди, по часовой стрелке, будет называть свое имя, а также одно из своих реальных хобби, увлечений и одно желаемое хобби, которое вы хотели бы иметь, но пока это по той или иной причине не осуществилось. Тот, кто будет представляться вторым, прежде чем рассказать о себе, повторит то, что скажет первый, а начиная с третьего, все будет повторять то, что расскажут о себе два предыдущих человека.

### **Упражнение 2**

Все участники сидят по кругу.

Инструкция. По-видимому, каждый из нас в тот или иной момент своей жизни идентифицировал себя с кем-то из литературных героев, исторических личностей, известных людей, представлял себя на их месте, мысленно пытался жить жизнью этого человека, смотреть на мир его глазами, переживать его чувства. Вспомните об этом.

А теперь продолжим знакомство и будем еще раз называть свое имя и говорить о тех людях, героях, персонажах, с которыми вы себя так или иначе идентифицировали.

### Лабораторное занятие № 8

**Задание. Психотехнические упражнения по снятию напряженности и зажимов (формированию работоспособности)**

#### **Упражнение 1**

Все участники садятся в кресла в заведомо неудобные позы, например, не поворачивая плеч и туловища, оглянуться, прижать подбородок к ключице; поднять вверх или выдвинуть вперед плечи; коснуться пальцами рук задней ножки кресла и т.д. При этом в определенных мышцах или суставах возникает локальное напряжение, мышечный зажим. Следует в течение нескольких минут максимально точно выделить область возникшего зажима, сконцентрировать внимание в этой области и снять зажим усилием воли. Затем необходимо обсудить результаты. У кого возникли трудности? Как эти трудности были преодолены? Желательно, чтобы каждый участник рассказал о своем опыте всем остальным — это будет полезно для всех участников.

#### **Упражнение 2**

Все участники разбиваются на пары и получают задание поздороваться, передать книгу, подать пальто и т.д. По сигналу ведущего всем следует остановиться и «замереть». Ведущий выступает в качестве эксперта. Он подойдет к каждому из участников и определит зону локализации мышечного зажима. Известно, что на физическом уровне существуют мышечные механизмы, блокирующие эмоциональную активность человека. «Пояса мышечного зажима» находятся в области глаз, рта, шеи, груди, диафрагмы, живота и таза. Как только ведущий подойдет и дотронется до тех мест, где, по его мнению, находятся мышечные зажимы, напряжение снимается, а участник должен продолжить действие.

#### **Упражнение 3**

Утренние приветствия членов группы могут быть чрезвычайно разнообразны. Например, участники в первые минуты занятия хаотично двигаются по комнате и, встречаясь с партнером, поочередно здороваются в традиционном и нетрадиционном стиле. Они пожимают друг другу руки, похлопывают друг друга по плечу, касаются коленками, локтями, щеками, ушами, носами, молча улыбаясь друг другу. Своеобразным невербальным приветствием является касание плечами, ступнями, затылками по принципу «каждый с каж-

дым». Можно использовать и общее приветствие: стоя в кругу, все участники поднимают вверх крепко сцепленные руки.

#### **Упражнение 4**

Используется как вариант зрительной техники «Хрустальное путешествие» В. Н. Ключевой.

Участникам предлагается сесть, устроиться поудобнее, закрыть глаза и настроиться на восприятие следующего текста. Представьте себе следующее. Вы входите в весенний яблоневый сад, медленно идете по аллее, вдыхая запах нежных бело-розовых лепестков и наслаждаетесь им. По узкой тропинке вы подходите к голубой калитке, открываете ее и попадаете на душистый зеленый луг, весь пропитанный ароматом полевых трав и луговых цветов. Мягкая шелковистая трава качается, звенят насекомые, ветерок ласкает ваше лицо и волосы. Перед вами озеро. Вода прозрачна и серебриста. По поверхности озера скользят и дразнят солнечные зайчики. Вы медленно идете вдоль ручейка, впадающего в озеро, и внезапно подходите к водопаду... Вы входите в водопад, сияющие струи очищают вас, наполняют силой и энергией. За водопадом, за его прохладными, хрустальными струями находится грот — тихий и уютный. Вы остаетесь в тишине грота наедине с собой на некоторое время. А теперь пора возвращаться. Мысленно проделайте весь путь в обратном направлении, выйдите из яблоневого сада и откройте глаза.

#### Лабораторное занятие № 9-10

Тема: Организация тренинга коммуникативных умений и профессионально педагогического общения.

#### **Задание. Прием и передача информации**

При проведении упражнений этого вида вводится ряд ориентировочных основ: подготовка сообщений, передача информации, прием и структурирование сообщений.

#### **Упражнение 1**

Все участники сидят по кругу.

Инструкция. Давайте представим, что мы решили все вместе отправиться в поход. Вот здесь (ведущий показывает на середину круга) лежит рюкзак, который нам нужно собрать для похода. Каждый по очереди положит в него что-то нужное. Сделать это надо без слов, невербально. Все мы должны внимательно смотреть за тем, что кладет в рюкзак каждый из нас, и не повторяться.

После того как каждый из участников «положил» что-то в рюкзак, ведущий обращается к группе с вопросом: «Что положил в наш рюкзак ...?», называя имя того или иного члена группы.

#### **Упражнение 2**

Все участники встают по кругу. Ведущий выходит из круга и участия в упражнении не принимает.

Инструкция. Мысленно выберите себе пару и решите, как вы предложите партнеру провести завтрашний день. Информацию о ваших предложениях надо передавать только невербальными средствами. Предлагать варианты проведения завтрашнего дня начнете все одновременно по моему сигналу.

При обсуждении упражнения ведущий обращает внимание на правильность понимания участниками друг друга, а также на то, что помогало и что мешало достижению этого понимания. Обычно возникающие идеи группируются вокруг необходимости сосредоточиться на партнере и нахождении адекватных средств, обеспечивающих однозначное толкование невербальных посланий и их понимание.

#### **4.2 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации**

В соответствии с Положением о модульно-рейтинговой системе обучения и оценки достижений студентов филиала ФГБОУ ВО «Кубанский государственный университет» в г. Славянске-на-Кубани, обучающихся по программам высшего образования оценка сформированности компетенций проходит в как в процессе изучения дисциплины в течение семестра при текущей аттестации, так и при сдаче экзамена при проведении промежуточной аттестации.

Максимальная величина баллов студента при текущей аттестации составляет 100 баллов.

При текущей аттестации оценка сформированности компетенций производится согласно системе оценивания по дисциплине, приведенной в данной рабочей учебной программе дисциплины по этапам семестра. Оцениваются знания, умения и владения студента по компетенциям по результатам модульного внутрисеместрового тестирования (контрольного опроса), выполнения практических заданий, самостоятельной работы студентов (домашних заданий, докладов, творческих заданий и т. п.).

По дисциплине студенты в ходе текущего контроля обязаны пройти внутрисеместровую аттестацию. Внутрисеместровая аттестация проходит 1 раз в семестр в форме компьютерного тестирования. Во время компьютерного тестирования у студента оценивается знаниевая составляющая компетенции (до 40 баллов) в зависимости от показанного процента правильных ответов. Тест считается пройденным при правильном ответе на 50 и более процентов тестовых заданий.

Затем рейтинговые баллы студента по текущей аттестации, включая внутрисеместровую аттестацию переводятся в традиционную четырехбалльную систему.

Студент, набравший по итогам текущего контроля от 70 до 84 баллов (85 баллов и более), освобождается от сдачи зачета с оценкой и получает по дисциплине оценку «хорошо» («отлично»).

В случае несогласия студента с этой оценкой зачета с оценкой сдается

в установленном порядке.

Если студент набрал в семестре менее 70 баллов, то он сдает зачет с оценкой в установленном порядке, при этом баллы, полученные студентом за текущий контроль, не влияют на экзаменационную оценку.

Студенты обязаны сдать зачет с оценкой в соответствии с расписанием и учебным планом. Зачет с оценкой по дисциплине преследует цель оценить сформированность требуемых компетенций, работу студента за курс, получение теоретических знаний, их прочность, развитие творческого мышления, приобретение навыков самостоятельной работы, умение применять полученные знания для решения практических задач.

Зачет с оценкой проводится в устной форме по вопросам. Экзаменатор имеет право задавать студентам дополнительные вопросы по всей учебной программе дисциплины. Время проведения зачета с оценкой устанавливается нормами времени. Результат сдачи зачета с оценкой заносится преподавателем в экзаменационную ведомость и зачетную книжку.

Оценка «отлично» выставляется, если студент:

- полно раскрыл содержание материала в области, предусмотренной программой;
- изложил материал грамотным языком в определенной логической последовательности, точно использовал терминологию;
- правильно выполнил рисунки, чертежи, графики, использовал наглядные пособия, соответствующие ответу
- показал умения иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами из практики;
- продемонстрировал усвоение изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость знаний;
- отвечал самостоятельно без наводящих вопросов, как на билет, так и на дополнительные вопросы.

Оценка «хорошо» выставляется, если:

- в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие методического содержания ответа;
- допущены один - два недочета при освещении основного содержания ответа, исправление по замечанию преподавателя;
- допущены ошибки или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, легко исправленных по замечанию преподавателя.

Оценка «удовлетворительно» выставляется, если:

- неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения программного материала;
- имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, чертежах, выкладках, рассуждениях, исправленных после нескольких наводящих вопросов преподавателя.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если:

- не раскрыто основное содержание учебного методического материала;
- обнаружено незнание и непонимание студентом большей или наиболее важной части дисциплины;
- допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, в рисунках, чертежах, в использовании и применении наглядных пособий, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов преподавателя;
- допущены ошибки в освещении основополагающих вопросов дисциплины.

#### **4.2.1 Вопросы к зачету с оценкой**

1. Какие существуют особенности женского коммуникативного поведения?
2. Какие существуют особенности мужского коммуникативного поведения?
3. Коммуникативная сторона общения
4. Интерактивная сторона общения
5. Психологические особенности публичного выступления: подготовка к выступлению; начало и завершение выступления.
6. Презентация как форма профессионального общения.
7. Понятие и структура конфликта. Виды и причины конфликтов.
8. Разрешение конфликтов и стратегии поведения в конфликтных ситуациях.
9. Деловая дискуссия, полемика, спор и их психологические особенности.
10. Имидж делового человека.
11. Служебный этикет как унифицированная форма общения.
12. Какой голос и тон следует исключить в профессиональном общении?
13. Чем отличается устное выступление от письменного текста? Какие приемы используются, чтобы письменный текст изложить устно?
14. Приведите примеры эмоционально окрашенных слов – как положительно, так и отрицательно. Приведите примеры нейтрально окрашенной лексики.
15. Какие голосовые и речевые приемы привлечения внимания слушателей вы знаете?
16. Какую роль играют мимика, жесты, пластика для оратора? Какие виды жестов бывают?
17. Как можно проанализировать рукопожатие?
18. Какую роль играет костюм в наше время? Какие требования к нему предъявляются?
19. Для чего и как оратор должен учитывать уровень сознания и эмоциональное состояние собеседника, аудитории?
20. Как завоевать и удержать внимание аудитории?

21. Выберите интересующий вас тип тренинга и его тему и заполните для него «Психологическую матрицу».

22. Каковы важнейшие цели и минимально необходимые условия для реализации тренинговой программы?

23. Проанализируйте требования, предъявляемые к организационной стороне проведения психологических тренингов, и соотнесите их с условиями, имеющимися в вашем учреждении.

24. Можно ли, по вашему мнению, пожертвовать выполнением каких-то требований и провести успешный тренинг в условиях ограниченных возможностей?

25. В чем состоят особенности тренинга тренеров?

26. Для чего служит типологизация? Может ли типологизация тренинговых групп быть полезна психологу?

27. Каковы критерии для выделения типов тренинговых групп?

28. Почему именно уровни взаимодействия могут служить основанием для выделения типов тренинговых групп?

29. Раскройте сущность понятия «полисубъектное взаимодействие».

30. Какие стратегии подготовки к тренингу вам известны? Если вы уже имеете опыт проведения тренинга – как именно вы к нему готовились?

31. Опишите процедуру составления «Психологической матрицы» тренинга.

32. Как вы полагаете, применима ли «Психологическая матрица» для подбора содержания любого типа тренинга или существуют какие-то ограничения в ее использовании?

33. Что представляет собой «Девятишаговая модель» подготовки тренинга?

34. Какие шаги в рамках этой модели представляются вам наиболее важными? А наиболее важными? А наиболее трудными?

35. Выберите интересующий вас тип тренинга и его тему и заполните для него «Психологическую матрицу».

36. Каковы важнейшие цели и минимально необходимые условия для реализации тренинговой программы?

37. Проанализируйте требования, предъявляемые к организационной стороне проведения психологических тренингов, и соотнесите их с условиями, имеющимися в вашем учреждении.

38. Можно ли, по вашему мнению, пожертвовать выполнением каких-то требований и провести успешный тренинг в условиях ограниченных возможностей?

39. Соответствуют ли разработанные вами программы тренинга схемам, предложенным в этой главе?

40. В чем состоят особенности тренинга тренеров?

41. Для чего служит типологизация? Может ли типологизация тренинговых групп быть полезна психологу?

42. Каковы критерии для выделения типов трениговых групп?
43. Почему именно уровни взаимодействия могут служить основанием для выделения типов трениговых групп?
44. Раскройте сущность понятия «полисубъектное взаимодействие».
45. Дайте определение метафоры. Объясните, опираясь на соответствующую литературу, чем отличается метафора от метонимии, оксюморона, сравнения и других тропов.
46. Что значит – понять метафору?
47. Раскройте соотношение понимания, интерпретации и объяснения метафоры. Приведите примеры.
48. В чем связь метафоры и субъектности? Может ли метафора служить средством развития субъектности?
49. Назовите особенности метафоры, позволяющие эффективно использовать ее практическому психологу.
50. Почему принцип метафоризации может выступать в качестве одного из важнейших принципов тренинга в рамках субъектной парадигмы? Обоснуйте свое мнение.

## **5. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **5.1 Основная литература**

1. Коноплева, Н. А. Психология делового общения [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Н. А. Коноплева. – М. : ФЛИНТА, 2013. – 408 с. – URL: <https://e.lanbook.com/book/44292>.

1. Дорошенко, В. Ю. Психология и этика делового общения [Электронный ресурс] : учебник / В. Ю. Дорошенко [и др.] – 5-е изд., перераб. и доп. – М. : Юнити-Дана, 2015. – 415 с. – (Золотой фонд российских учебников). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-238-01050-2. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117118>.

2. Садовская, В. С. Основы коммуникативной культуры. Психология общения [Электронный ресурс] : учебник и практикум для прикладного бакалавриата / В. С. Садовская, В. А. Ремизов. – 2-е изд., испр. и доп. – М. : Юрайт, 2017. – 208 с. – (Серия : Бакалавр. Прикладной курс). – ISBN 978-5-534-00453-3. – URL: [www.biblio-online.ru/book/21632566-5A22-4B7E-89F6-545D680CEBE3](http://www.biblio-online.ru/book/21632566-5A22-4B7E-89F6-545D680CEBE3).

### **5.2 Дополнительная литература**

1. Белогай, К. Н. Психологический тренинг как технология помощи семье [Электронный ресурс] : учебное пособие / К. Н. Белогай, С. А. Дранишников ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Кемеровский

государственный университет». – Кемерово : Кемеровский государственный университет, 2014. – 230 с. : ил. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-8353-1683-0. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=278325>.

2. Левкин, В. Е. Социально-психологический тренинг для психолога [Электронный ресурс] : учебное пособие / В. Е. Левкин. – М. ; Берлин : Директ-Медиа, 2016. – 209 с. – Библиогр.: с. 195–203. – ISBN 978-5-4475-8755-0. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=450202>.

3. Оганесян, Н. Т. Технологии активного социально-педагогического взаимодействия (тренинги, игры, дискуссии) в обеспечении психологической безопасности образовательного процесса [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие – М. : ФЛИНТА, 2013. – 134 с. – URL: <https://e.lanbook.com/book/44130>.

4. Постконфликтная коррекция личности [Электронный ресурс] : учебное пособие / авт.-сост. Н. В. Козловская ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Северо-Кавказский федеральный университет». – Ставрополь : СКФУ, 2014. – 298 с. : ил. – Библиогр.: с. 226–230. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=457586>.

5. Пономарева, Е. А. Практика делового общения [Электронный ресурс] : учебное пособие / Е. А. Пономарева, И. А. Сенюгина ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Северо-Кавказский федеральный университет». – Ставрополь : СКФУ, 2014. – 163 с. : ил. – Библиогр. : с. 150. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=457584>.

6. Психология общения. Энциклопедический словарь [Электронный ресурс] / под ред. А. А. Бодалева. – М. : Когито-Центр, 2011. – 600 с. – ISBN 978-5-89353-335-4. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=86251>.

7. Тимченко, Н. М. Психология и этика делового общения [Электронный ресурс] : монография / Н. М. Тимченко. – 3-е изд., стер. – М. ; Берлин : Директ-Медиа, 2016. – 480 с. – ил. – ISBN 978-5-4475-8287-6. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=439959>.

8. Эксакусто, Т. В. Основы психологии делового общения [Электронный ресурс] : учебное пособие / Т. В. Эксакусто ; Министерство образования и науки РФ, Южный федеральный университет, Инженерно-технологическая академия. – Таганрог : Издательство Южного федерального университета, 2015. – 161 с. : ил., табл. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-9275-1712-1. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=461885>

### **5.3. Периодические издания:**

1. Актуальные проблемы психологического знания. – URL: <https://elibrary.ru/contents.asp?issueid=1815608>.
2. Вестник Московского государственного областного университета. Серия: психологические науки. – URL: <https://elibrary.ru/contents.asp?titleid=25663>.
3. Вестник Московского государственного областного университета. Серия: Психология. – URL: <https://elibrary.ru/contents.asp?issueid=1831477>.
4. Вестник Санкт-Петербургского университета. Психология и педагогика. – URL: <https://dlib.eastview.com/browse/publication/71233/udb/1270>.
5. Вопросы психологии. – URL: <https://dlib.eastview.com/browse/publication/79646/udb/4>.
6. Коррекционно - развивающее образование. – URL: <http://elibrary.ru/contents.asp?issueid=1384159>.
7. Наука и школа. – URL: <https://elibrary.ru/contents.asp?titleid=8903>.
8. Педагогика и психология образования. – URL: <https://dlib.eastview.com/browse/publication/79335/udb/1270>.
9. Педагогическая диагностика. – URL: <http://dlib.eastview.com/browse/publication/19028/udb/1270>.
10. Психологический журнал. – URL: <https://dlib.eastview.com/browse/publication/614/udb/1270>.

## **6. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

1. ЭБС «Университетская библиотека ONLINE» [учебные, научные издания, первоисточники, художественные произведения различных издательств; журналы; мультимедийная коллекция: аудиокниги, аудиофайлы, видеокурсы, интерактивные курсы, экспресс-подготовка к экзаменам, презентации, тесты, карты, онлайн-энциклопедии, словари] : сайт. – URL: [http://biblioclub.ru/index.php?page=main\\_ub\\_red](http://biblioclub.ru/index.php?page=main_ub_red).
2. ЭБС издательства «Лань» [учебные, научные издания, первоисточники, художественные произведения различных издательств; журналы] : сайт. – URL: <http://e.lanbook.com>.
3. ЭБС «Юрайт» [раздел «ВАША ПОДПИСКА: Филиал КубГУ (г. Славянск-на-Кубани): учебники и учебные пособия издательства «Юрайт»] : сайт. – URL: <https://www.biblio-online.ru/catalog/E121B99F-E5ED-430E-A737-37D3A9E6DBFB>.
4. Научная электронная библиотека. Монографии, изданные в издательстве Российской Академии Естествознания [полнотекстовый ресурс свободного доступа] : сайт. – URL: <https://www.monographies.ru/>.

5. Научная электронная библиотека статей и публикаций «eLibrary.ru» : российский информационно-аналитический портал в области науки, технологии, медицины, образования [5600 журналов, в открытом доступе – 4800] : сайт. – URL: <http://elibrary.ru>.

6. Базы данных компании «Ист Вью» [раздел: Периодические издания (на рус. яз.) включает коллекции: Издания по общественным и гуманитарным наукам; Издания по педагогике и образованию; Издания по информационным технологиям; Статистические издания России и стран СНГ] : сайт. – URL: <http://dlib.eastview.com>.

7. КиберЛенинка : научная электронная библиотека [научные журналы в полнотекстовом формате свободного доступа] : сайт. – URL: <http://cyberleninka.ru>.

8. Единое окно доступа к образовательным ресурсам : федеральная информационная система свободного доступа к интегральному каталогу образовательных интернет-ресурсов и к электронной библиотеке учебно-методических материалов для всех уровней образования: дошкольное, общее, среднее профессиональное, высшее, дополнительное : сайт. – URL: <http://window.edu.ru>.

9. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов [для общего, среднего профессионального, дополнительного образования; полнотекстовый ресурс свободного доступа] : сайт. – URL: <http://fcior.edu.ru>.

10. Официальный интернет-портал правовой информации. Государственная система правовой информации [полнотекстовый ресурс свободного доступа] : сайт. – URL: <http://publication.pravo.gov.ru>.

11. Энциклопедиум [Энциклопедии. Словари. Справочники : полнотекстовый ресурс свободного доступа] // ЭБС «Университетская библиотека ONLINE» : сайт. – URL: <http://enc.biblioclub.ru/>.

12. Электронный каталог Кубанского государственного университета и филиалов. – URL: <http://212.192.134.46/MegaPro/Web/Home/About>.

13. Российское образование : федеральный портал. – URL: <http://www.edu.ru/>.

14. Электронная библиотека диссертаций Российской государственной библиотеки [авторефераты – в свободном доступе] : сайт. – URL: <http://diss.rsl.ru/>.

15. Федеральная государственная информационная система «Национальная электронная библиотека» [на базе Российской государственной библиотеки] : сайт. – URL: <http://xn—90ax2c.xn--p1ai/>.

16. Academia : видеолекции ученых России на телеканале «Россия К» : сайт. – URL: [http://tvkultura.ru/brand/show/brand\\_id/20898/](http://tvkultura.ru/brand/show/brand_id/20898/).

17. Лекториум : видеокolleкции академических лекций вузов России : сайт. – URL: <https://www.lektorium.tv>.

## **7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ СТУДЕНТОВ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **7.1 Методические рекомендации для подготовки к лекционным занятиям**

Лекционный курс предполагает систематизированное изложение основных вопросов учебного плана.

На первой лекции лектор обязан предупредить студентов, применительно к какому базовому учебнику (учебникам, учебным пособиям) будет прочитан курс.

Лекционный курс должен давать наибольший объем информации и обеспечивать более глубокое понимание учебных вопросов при значительно меньшей затрате времени, чем это требуется большинству студентов на самостоятельное изучение материала.

### **7.2 Методические рекомендации для подготовки к практическим занятиям**

Практические занятия представляют собой детализацию лекционного теоретического материала, проводятся в целях закрепления курса и охватывают все основные разделы.

Основной формой проведения семинаров и практических занятий является обсуждение наиболее проблемных и сложных вопросов по отдельным темам, а также решение задач и разбор примеров и ситуаций в аудиторных условиях. В обязанности преподавателя входят: оказание методической помощи и консультирование студентов по соответствующим темам курса.

Активность на практических занятиях оценивается по следующим критериям:

- ответы на вопросы, предлагаемые преподавателем;
- участие в дискуссиях;
- выполнение проектных и иных заданий;
- ассистирование преподавателю в проведении занятий.

Доклады и оппонирование докладов проверяют степень владения теоретическим материалом, а также корректность и строгость рассуждений.

Оценивание практических заданий входит в накопленную оценку.

### **7.3 Методические рекомендации для подготовки к самостоятельной работе**

Для успешного усвоения курса необходимо не только посещать аудиторные занятия, но и вести активную самостоятельную работу. При самостоятельной проработке курса обучающиеся должны:

- просматривать основные определения и факты;
- повторить законспектированный на лекционном занятии материал и дополнить его с учетом рекомендованной по данной теме литературы;

- изучить рекомендованную основную и дополнительную литературу, составлять тезисы, аннотации и конспекты наиболее важных моментов;
  - самостоятельно выполнять задания, аналогичные предлагаемым на занятиях;
  - использовать для самопроверки материалы фонда оценочных средств;
  - выполнять домашние задания по указанию преподавателя.
- Домашнее задание оценивается по следующим критериям:
- степень и уровень выполнения задания;
  - аккуратность в оформлении работы;
  - использование специальной литературы;
  - сдача домашнего задания в срок.
- Оценивание домашних заданий входит в накопленную оценку.

#### **7.4 Методические рекомендации для получения консультации**

При всех формах самостоятельной работы студент может получить разъяснения по непонятным вопросам у преподавателя на индивидуальных консультациях в соответствии с графиком консультаций. Студент может также обратиться к рекомендуемым преподавателем учебникам и учебным пособиям, в которых теоретические вопросы изложены более широко и подробно, чем на лекциях и с достаточным обоснованием.

Консультация – активная форма учебной деятельности в педвузе. Консультацию предваряет самостоятельное изучение студентом литературы по определенной теме. Качество консультации зависит от степени подготовки студентов и остроты поставленных перед преподавателем вопросов.

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная учебная работа (консультации) – дополнительное разъяснение учебного материала.

Индивидуальные консультации по предмету являются важным фактором, способствующим индивидуализации обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья.

Учебное издание

**Исаакян Оксана Викторовна**

## ТРЕНИНГ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ

Методические материалы к изучению дисциплины  
и организации самостоятельной работы студентов 3-го курса,  
обучающихся по специальности  
44.05.01 Педагогика и психология девиантного поведения  
очной формы обучения

Подписано в печать 29.08.2018.  
Формат 60x84/16. Бумага типографская. Гарнитура «Таймс»  
Печ. л. 3,87. Уч.-изд. л. 2,74  
Тираж 1 экз. Заказ № 309

Филиал Кубанского государственного университета  
в г. Славянске-на-Кубани  
353560, Краснодарский край, г. Славянск-на-Кубани, ул. Кубанская, 200

Отпечатано в издательском центре  
филиала Кубанского государственного университета в г. Славянске-на-Кубани  
353560, Краснодарский край, г. Славянск-на-Кубани, ул. Кубанская, 200