

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

**Филиал федерального государственного бюджетного образовательного
учреждения высшего образования
«ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
в г. Артеме
(ФИЛИАЛ ФГБОУ ВО «ВВГУ» В Г. АРТЕМЕ)**

УТВЕРЖДАЮ

**Зам. директора филиала
ФГБОУ ВО «ВВГУ» в г. Артеме**



В.В. Неслюзов

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

ОП.01 Психология делового общения

программы подготовки специалистов среднего звена
43.02.10 Туризм

Форма обучения: *очная*

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.01 «Психология делового общения» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта для специальности среднего профессионального образования 43.02.10 «Туризм»

Разработчик(и): *Захарова А.И., преподаватель*

Утверждена на заседании цикловой методической комиссии по профилю дисциплин сервиса, рекламы, права, психологии и социального обеспечения, протокол № 1 от 01.09.2022 г.

Председатель ЦМК  *Н.В. Прихошко*
подпись

Содержание

1	Общие сведения	_4_
2	Структура и содержание учебной дисциплины	_6_
3	Условия реализации программы дисциплины	_12_
4	Контроль результатов освоения учебной дисциплины	_13_

1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

1. Место учебной дисциплины в структуре ППСЗ

Профессиональный цикл, общепрофессиональная дисциплина ОП.01. Психология делового общения.

1.1. Требования к результатам освоения учебной дисциплины

Базовая часть

В результате освоения дисциплины студент должен уметь: планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение; применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета; использовать эффективные приемы управления конфликтами;

В результате освоения дисциплины студент должен знать: цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта; нормы и правила профессионального поведения и этикета; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения; влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; закономерности формирования и развития команды;

Вариативная часть - не предусмотрено.

Содержание дисциплины должно быть ориентировано на подготовку студентов к освоению профессиональных модулей ППСЗ по специальности 43.02.10 Туризм и овладению профессиональными компетенциями (ПК):

- ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.
- ПК 1.2. Бронировать и вести документацию.
- ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании.
- ПК 1.4. Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя.
- ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.
- ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.
- ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.
- ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.
- ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.
- ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.
- ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей
- ПК 4.1. Выявлять спрос на гостиничные услуги.
- ПК 4.2. Формировать спрос и стимулировать сбыт.

В процессе освоения дисциплины у студентов должны формировать общие компетенции (ОК):

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

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности.

1.3. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	96
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	64
в том числе:	
лабораторные работы	-
практические занятия	32
контрольные работы	-
консультации	6
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	26
в том числе:	
курсовая работа (проект)	-
Итоговая аттестация в форме	<i>Экзамена</i>

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»

2.1. Тематический план и содержание

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Введение в предмет	Содержание учебного материала	2	
	1. Предмет, цели, задачи, содержание дисциплины. 2. Требования к знаниям, умениям и навыкам, формы самостоятельной работы и контроля. 3. Специфика дисциплины (практико-ориентированный характер, направленность на развитие профессионально-важных качеств).		1
Раздел 1		2	
Тема 1.1 Теоретические основы психологии общения	Содержание учебного материала		
	1. Сущность, функции и структура общения. 2. Сущность, виды и функции делового общения. 3. Культура делового общения. 4. Коммуникативная сторона общения. 5. Структура коммуникации и ее принципы. 6. Модель коммуникативного процесса. 7. Управление вниманием.		1
	Практические занятия 1. Интерактивная сторона общения. 2. Особенности взаимодействия людей в общении. 3. Трансактная теория Э. Берна. 4. Перцептивная сторона общения. 5. Особенности восприятия людьми друг друга. 6. Первое впечатление. 7. Длительное общение. 8. Механизмы восприятия и взаимопонимания.	2	2
	Самостоятельная работа обучающихся: 1. Коммуникативная сторона общения. Интерактивная	2	

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов	Уровень освоения
	сторона общения. Перцептивная сторона общения. 2. Стили общения. Ритуальное общение. Манипулятивное общение. Гуманистическое общение. Механизмы воздействия на партнера.		
Тема 1.2. Эффективность общения. Невербальные средства общения	Содержание учебного материала	4	
	1. Кинесические особенности общения. 2. Проксемические особенности общения. 3. Особенности визуального контакта. 4. Паралингвистические особенности общения.		2
	Практические занятия: Стол переговоров. Национальные особенности пространственного расположения собеседников. Эмоциональная выразительность речи. Характеристика «удачного» и «неудачного» голоса. Признаки недостатков речи.	4	
	Самостоятельная работа обучающихся: Работа с учебным сайтом. Работа с информационными источниками по теме. Отчетные задания по теме Отчетность: Творческая работа «Язык мимики и жестов».	2	
Тема 1.3. Эффективность общения. Речевая культура делового разговора	Содержание учебного материала	4	
	1. Культура речи делового человека. 2. Понятие и слагаемые культуры речи. 3. Особенности речевой культуры. 4. Развитие речевой культуры.		2,3
	Практические занятия: 1. Публичные выступления. Подготовка к публичному выступлению. Условия и приемы поддержания внимания к выступлению. Завершение выступления. 2. Культура делового спора. Принципы честного спора. Знаки внимания в общении. Приемы формирования ат-	4	

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов	Уровень освоения
	тракции. Культура слушания партнера.		
	Самостоятельная работа обучающихся: Стили и виды слушания.	2	
Тема 1.4 . Активные формы делового общения	Содержание учебного материала	4	
	1. Деловой протокол: сущность, характеристика, значение. 2. Деловые беседы. 3. Понятие деловой беседы. Структура и характеристика основных этапов деловой беседы. Методы и приемы. 4. Деловые переговоры. Стратегия и тактика деловых переговоров. Подготовка деловых переговоров. Технология ведения переговоров.		2,3
	Практические занятия Этикет телефонных разговоров. Особенности телефонного общения. Рекомендации по ведению телефонных разговоров. Завершение телефонного разговора.	4	
	Самостоятельная работа обучающихся: Особенности общения с иностранными партнерами	2	
Тема 1.5. Использование современных информационных технологий в деловых отношениях	Содержание учебного материала	2	
	1. Современные информационные технологии как средство повышения эффективности деловой коммуникации. 2. Использование электронной почты в деловых отношениях.		1,2
	Практические занятия: Использование электронной почты в деловых отношениях. Способы проведения групповых совещаний при помощи информационных технологий. Применение в бизнесе сервисов мгновенного обмена сообщениями (Instant Messengers). Этические аспекты использования Интернет	2	

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов	Уровень освоения
	в деловых отношениях.		
	Самостоятельная работа обучающихся: Дискуссия и обсуждение подготовленного материала по теме	2	
Раздел 2			
Тема 2.1. Конфликты в деловой сфере	Содержание учебного материала	4	
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Природа и причины конфликтов. 2. Сущность и структура конфликта. 3. Понятие конфликтогена. 4. Причины конфликтов. 5. Типология конфликтов. 6. Классификация и характеристика конфликтов. 7. Типы поведения личности в конфликтных ситуациях. 8. Разрешение конфликтов. 		2,3
	Практические занятия: Руководитель и конфликт. Технология разрешения конфликта. Предупреждение и способы выхода из конфликта. Особенности поведения людей в конфликтных ситуациях.	4	
	Самостоятельная работа обучающихся: Типовые стратегии поведения в конфликтных ситуациях.	2	
Тема 2.2. Этика и этикет делового общения	Содержание учебного материала	2	
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Роль этики в деловом общении. 2. Этические принципы и нормы в деловых отношениях. 3. Деловая этика и этикет: характеристика понятий, основные принципы делового этикета. 4. Особенности служебного этикета. 5. Культура деловой переписки. 6. Прием и общение с посетителями. 7. Организация приемов и правила поведения на них. 		2,3

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов	Уровень освоения
	Практические занятия: Культура деловой переписки. Модели поведения и самоподача в общении.	4	
	Самостоятельная работа обучающихся: Нормы этикета. Приветствия, представления, знакомства	4	
Тема 2.3. Особенности межличностных отношений в общении	Содержание учебного материала	4	
	1. Понятие «эффективность межличностных отношений». 2. Внешние и внутренние факторы, влияющие на общение. 3. Половозрастные аспекты межличностных отношений. 4. Коммуникативные аспекты брака. Стили общения в семье.		2,3
	Практические занятия: 1. Самодиагностика. Психологический портрет субъекта затрудненного общения. 2. Отношения знакомства. Приятельские отношения. Привязанность и дружба. Виды любви. Вражда. Уважение. Эгоизм. Эмпатия. 3. Отношения между родителями и детьми. Семейные кризисы	2	
	Самостоятельная работа обучающихся: Дискуссия и обсуждение подготовленного материала по теме	2	
Тема 2.4. Стресс-менеджмент в деловом общении	Содержание учебного материала	2	
	1. Эмоции в жизни делового человека. Характеристика эмоций. Причины отрицательных эмоций. Формирование позитивного эмоционального состояния. 2. Стрессы и стрессовые состояния. Характеристика понятия «стресс» и причины возникновения стрессов. При-		2,3

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов	Уровень освоения
	знаки стрессового напряжения и его причины. Профилактика и преодоление стресса.		
	Практические занятия: Характеристика синдрома и стадии профессионального выгорания. Факторы и симптомы профессионального выгорания. Профилактика профессионального выгорания. Способы и приемы эмоциональной саморегуляции..	2	
	Самостоятельная работа обучающихся: Характеристика эмоциональных состояний. Аутогенная тренировка, медитация, массаж, сон.	4	
Тема 2.5. Публичное выступление	Содержание учебного материала	2	2,3
	Информирование. Оценка и учет особенностей аудитории. Техники публичного выступления. Подготовка к публичному выступлению.		
	Практические занятия: Практикум по публичному выступлению.	4	
	Самостоятельная работа обучающихся: Работа с учебным сайтом. Работа с информационными источниками по теме. Самодиагностика. Отчетные задания по теме 12 (учебный сайт). Отчетность: подготовка публичного мероприятия.	4	
Консультации		6	
Промежуточная аттестация в форме экзамена			
Всего:		96	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

- 1 - ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
- 2 - репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
- 3 - продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы учебной дисциплины требует наличия тренингового кабинета коммуникативных тренингов

Основное оборудование: Доска настенная; Кафедра; Мультимедийный комплект (проектор Casio, экран); Наглядное пособие глобус; Наглядные пособия карты географические; Стол преподавателя; Столы ученические; Стулья; Шкаф для бумаг закрытый; Шкаф для бумаг открытый.

Программное обеспечение: 1. Microsoft Windows 7 Professional (ООО "Пасифик Компьютеры Групп", ГК №55 от 03.05.2011 г., лицензия №48467770 от 06.05.2011 г.). 2. Microsoft Office ProPlus 2010 Russian Acdmс (ООО "Пасифик Компьютеры Групп", ГК №254 от 01.11.2010 г., лицензия №47549521 от 15.10.2010 г., бессрочно). 3. Google Chrome (свободное).

3.2. Информационное обеспечение обучения (перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы)

Основные источники:

1. Кошечая И.П. Профессиональная этика и психология делового общения : учебное пособие / И.П. Кошечая, А.А. Канке. — Москва: ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2021. — 304 с. — URL: <https://znanium.com/catalog/document?id=380109>.

2. Культура речи и деловое общение : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. В. Химик [и др.] ; ответственные редакторы В. В. Химик, Л. Б. Волкова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 308 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07792-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474745>.

3. Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение в 2 ч. Часть 1 : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. П. Панфилова, А. В. Долматов ; под общей редакцией А. П. Панфиловой. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 231 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03228-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/470970>

4. Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение в 2 ч. Часть 2 : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. П. Панфилова, А. В. Долматов. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 258 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03233-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/471243>

Дополнительные источники:

1. Львова, А. С. Культура речи и деловое общение педагога: учебное пособие для среднего профессионального образования / А. С. Львова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 185 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11542-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/475289>

2. Чернышова, Л. И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. И. Чернышова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 161 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10547-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/475816>

3. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение : учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 247 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09063-5. —

Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. —
URL: <https://urait.ru/bcode/474137>.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Результаты обучения (освоенные умения, знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<p>В процессе обучения выявляются следующие результаты обучения</p> <ul style="list-style-type: none">- уметь: планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение; применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета; использовать эффективные приемы управления конфликтами.	<p>Устная проверка лекционного материала.</p> <p>Письменная проверка лекционного материала</p> <p>Устная проверка самостоятельного материала.</p> <p>Письменная проверка самостоятельного материала.</p> <p>Выполнение практической работы.</p> <p>Защита самостоятельной работы.</p>
<p>В процессе обучения выявляются следующие результаты обучения</p> <ul style="list-style-type: none">- знать: цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта; нормы и правила профессионального поведения и этикета; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения; влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; закономерности формирования и развития команды;	<p>Устная проверка лекционного материала.</p> <p>Письменная проверка лекционного материала</p> <p>Устная проверка самостоятельного материала.</p> <p>Письменная проверка самостоятельного материала.</p> <p>Выполнение практической работы.</p> <p>Защита самостоятельной работы.</p>

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

**Филиал федерального государственного бюджетного образовательного
учреждения высшего образования
«ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
в г. Артеме
(ФИЛИАЛ ФГБОУ ВО «ВВГУ» В Г. АРТЕМЕ)**

КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА
для проведения текущего контроля и промежуточной
аттестации по учебной дисциплине
ОП.01 Психология делового общения

программы подготовки специалистов среднего
звена
43.02.10 Туризм

Форма обучения: *очная*

Артем 2022

Контрольно-оценочные средства для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по учебной дисциплине *ОП.01 Психология делового общения* в соответствии с требованиями ФГОС СПО по специальности 43.02.10 «**Туризм**», утвержденного приказом Минобрнауки РФ от 07 мая 2014 г., № 474, примерной образовательной программой, рабочей программой учебной дисциплины.

Разработчик(и): *Захарова А.И., преподаватель*

Утверждена на заседании цикловой методической комиссии по профилю дисциплин сервиса, рекламы, права, психологии и социального обеспечения, протокол № 1 от 01.09.2022 г.

Председатель ЦМК _____ *Н.В. Прихошко*
подпись

1 Общие сведения

Контрольно-оценочные средства (далее – КОС) предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу общепрофессионального цикла ОП.01 Психология делового общения

КОС разработаны на основании:

- основной образовательной программы СПО по специальности 43.02.10 Туризм;
- Формой промежуточной аттестации является дифференцированный зачет.

Код ОК, ПК	Код результата обучения	Наименование
ОК 01 ОК 02	У1	определять и анализировать потребности заказчика
ОК 03 ОК 04	У2	взаимодействовать с потребителями и туроператорами с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения
ОК 05 ОК 06	У3	представлять турпродукт индивидуальным и корпоративным потребителям
ОК 07 ОК 08	У4	определять особые потребности тургруппы или индивидуального туриста
ОК 09 ПК 1.1	У5	использовать приемы эффективного общения и соблюдать культуру межличностных отношений
ПК 1.2 ПК 1.3	У6	принимать участие в семинарах, обучающих программах, ознакомительных турпоездках, организуемых туроператорами
ПК 1.4 ПК 2.1	У7	организовывать и проводить деловые совещания, собрания, круглые столы, рабочие группы
ПК 2.2 ПК 2.3	У8	работать в команде и осуществлять лидерские функции
ПК 2.4 ПК 2.5	У9	осуществлять эффективное общение
ПК 3.1 ПК 3.4	У10	налаживать контакты с торговыми представительствами других регионов и стран
ПК 4.1 ПК 4.2	У11	консультировать партнеров по турпродуктам, оказывать помощь в продвижении и реализации турпродукта
	У12	использовать различные методы принятия решений
	У13	управлять конфликтами
	31	методы изучения и анализа запросов потребителя
	32	виды рекламного продукта, технологии его разработки и проведения рекламных мероприятий
	33	основы организации туристской деятельности
	34	правила поведения туристов при пользовании различными видами транспорта
	35	правила работы на выставках, методы анализа результатов деятельности на выставках
	36	основные формы работы с турагентами по продвижению и реализации турпродукта
	37	эффективные методы принятия решений
	38	методики эффективной организации деловых встреч и совещаний

2 Распределение типов контрольных заданий по элементам знаний и умений, контролируемых в процессе изучения

<i>ОП.01 Психология делового общения</i>			
У1 - У4	Тема 1.1 Теоретические основы психологии общения Тема 1.2. Эффективность общения. Невербальные средства общения Тема 1.3. Эффективность общения. Речевая культура делового разговора	Контрольная работа Собеседование Тестовые задания Ситуационные задания	Ситуационная задача Собеседование
У5 – У8	Тема 1.3. Эффективность общения. Речевая культура делового разговора Тема 1.4 Активные формы делового общения Тема 1.5. Использование современных информационных технологий в деловых отношениях Тема 2.2. Этика и этикет делового общения	Контрольная работа Собеседование Тестовые задания Ситуационные задания	Ситуационная задача Собеседование
У9 - 13	Тема 2.1. Конфликты в деловой сфере Тема 2.2. Этика и этикет делового общения Тема 2.3. Особенности межличностных отношений в общении Тема 2.4. Стресс-менеджмент в деловом общении Тема 2.5. Публичное выступление	Контрольная работа Собеседование Тестовые задания Ситуационные задания	Ситуационная задача Собеседование
31- 34	Тема 1.1 Теоретические основы психологии общения Тема 1.2. Эффективность общения. Невербальные средства общения Тема 1.3. Эффективность общения. Речевая культура делового разговора Тема 1.4 Активные формы делового общения Тема 1.5. Использование современных информационных технологий в деловых отношениях	Контрольная работа Собеседование Тестовые задания Ситуационные задания	Ситуационная задача Собеседование
35 – 38	Тема 2.1. Конфликты в деловой сфере Тема 2.2. Этика и этикет делового общения Тема 2.3. Особенности межличностных отношений в общении Тема 2.4. Стресс-менеджмент в деловом общении Тема 2.5. Публичное выступление	Контрольная работа Собеседование Творческое рефераты Ситуационные задания	Ситуационная задача Собеседование

3 Структура банка контрольных заданий для текущего контроля и промежуточной аттестации

Тип контрольного задания	Количество контрольных заданий (вариантов)	Общее время выполнения обучающимся контрольный заданий
<i>ОП.01 Психология делового общения</i>		
Текущий контроль		
Тестовое задание №1 Тестовые задания №2 Тема 1.1 Теоретические основы психологии общения Тема 1.2. Эффективность общения. Невербальные средства общения Тема 1.3. Эффективность общения. Речевая культура делового разговора	33	20
Творческое рефераты Тема 1.4 Активные формы делового общения Тема 1.5. Использование современных информационных технологий в деловых отношениях Тема 2.2. Этика и этикет делового общения Тема 2.3. Особенности межличностных отношений в общении	47	40
Собеседование Тема 1.1 Теоретические основы психологии общения Тема 1.2. Эффективность общения. Невербальные средства общения Тема 1.3. Эффективность общения. Речевая культура делового разговора Тема 1.4 Активные формы делового общения Тема 2.1. Конфликты в деловой сфере Тема 2.2. Этика и этикет делового общения Тема 2.3. Особенности межличностных отношений в общении Тема 2.4. Стресс-менеджмент в деловом общении Тема 2.5. Публичное выступление	54	20
Контрольная работа Тема 1.1 Теоретические основы психологии общения Тема 1.2. Эффективность общения. Невербальные средства общения Тема 1.3. Эффективность общения. Речевая культура делового разговора Тема 1.4 Активные формы делового общения Тема 1.5. Использование современных информационных технологий в деловых отношениях Тема 2.1. Конфликты в деловой сфере Тема 2.2. Этика и этикет делового общения Тема 2.3. Особенности межличностных отношений в общении Тема 2.4. Стресс-менеджмент в деловом общении	9	30

Тип контрольного задания	Количество контрольных заданий (вариантов)	Общее время выполнения обучающимся контрольный заданий
Тема 2.5. Публичное выступление		
Ситуационные задания Тема 1.2. Эффективность общения. Невербальные средства общения Тема 1.3. Эффективность общения. Речевая культура делового разговора Тема 2.1. Конфликты в деловой сфере Тема 2.2. Этика и этикет делового общения Тема 2.3. Особенности межличностных отношений в общении Тема 2.5. Публичное выступление	16	15
Промежуточная аттестация		
Ситуационная задача(билеты)	25	20
Собеседование	54	20

4 Описание процедуры оценивания

Результаты обучения по дисциплине, уровень сформированности компетенций оцениваются по четырёх бальной шкале оценками: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Текущая аттестация по дисциплине проводится с целью систематической проверки достижений обучающихся. Объектами оценивания являются: степень усвоения теоретических знаний, уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы, качество выполнения самостоятельной работы, учебная дисциплина (активность на занятиях, своевременность выполнения различных видов заданий, посещаемость всех видов занятий по аттестуемой дисциплине).

При проведении промежуточной аттестации оценивается достижение студентом запланированных по дисциплине результатов обучения, обеспечивающих результаты освоения образовательной программы в целом.

Критерии оценивания устного ответа
(оценочные средства: устное сообщение).

5 баллов - ответ показывает прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа; умение приводить примеры современных проблем изучаемой области.

4 балла - ответ, обнаруживающий прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим

аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается одна - две неточности в ответе.

3 балла – ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой предметной области, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; знанием основных вопросов теории; слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры; недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа; неумение привести пример развития ситуации, провести связь с другими аспектами изучаемой области.

2 балла – ответ, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы; незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов; неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Допускаются серьезные ошибки в содержании ответа; незнание современной проблематики изучаемой области.

Критерии оценивания письменной работы

(оценочные средства: письменное задание).

5 баллов - студент выразил своё мнение по сформулированной проблеме, аргументировал его, точно определив ее содержание и составляющие. Проблема раскрыта полностью, выводы обоснованы. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно-правового характера. Студент владеет навыком самостоятельной работы по заданной теме; методами и приемами анализа теоретических и/или практических аспектов изучаемой области. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; графически работа оформлена правильно.

4 балла - работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Проблема раскрыта. Не все выводы сделаны и/или обоснованы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет. Допущены одна-две ошибки в оформлении работы.

3 балла – студент проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимает базовые основы и теоретическое обоснование выбранной темы. Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы. Допущено не более 2 ошибок в смысле или содержании проблемы, оформлении работы.

2 балла - работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Проблема не раскрыта. Выводы отсутствуют. Допущено три или более трех ошибок в смысловом содержании раскрываемой проблемы, в оформлении работы.

Критерии оценивания тестового задания:

Оценка	Зачтено	Не зачтено
Количество правильных ответов	не менее 70%	менее 70%

Критерии выставления оценки студенту на зачете

(оценочные средства: тестирование; кейс-задача).

Оценка по промежуточной аттестации	Характеристика уровня освоения дисциплины
«зачтено» / «отлично»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на итоговом уровне: обнаруживает всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.
«зачтено» / «хорошо»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на среднем уровне: основные знания, умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.
«зачтено» / «удовлетворительно»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на базовом уровне: имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, в ходе контрольных мероприятий допускаются значительные ошибки, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ, при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.
«не зачтено» / «неудовлетворительно»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на уровне ниже базового: выявляется полное или практически полное отсутствие знаний значительной части программного материала, студент допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы, умения и навыки не сформированы.

5 Примеры оценочных средств для проведения текущей аттестации

5.1 Ситуационные задания

ЗАДАНИЕ № 1

Инструкция:

Познакомьтесь с ситуацией.

Текст задания:

Ваша турфирма планирует вывести на рынок новый турпродукт «Дубай - Величие востока». Вам дали задание разработать рекламную компанию этого тура. При желании, к разработке рекламы можно привлечь Ваших бизнес - партнеров.

После того, как с рекламной компанией тура «Дубай - Величие востока» ознакомилась общественность, в Ваше турагентство обратилась пара с просьбой подобрать им тур на время «медового месяца». Будущие молодожены желают совместить пляжный и экскурсионный отдых. Период отдыха - 02.12.14. - 14.12.14. Бюджет «медового месяца» - 150 тыс.руб.

Выполните задание

1. Каковы будут варианты рекламной компании тура при условии ограниченного или неограниченного рекламного бюджета (описать оба варианта).

В каких из двух заданных случаях Вам выгодно использовать совместную рекламу? С каким предприятием-партнером Вы бы организовали совместную рекламу данного тура? Плюсы и минусы совместной рекламы.

2. Подходит ли поездка в Дубай в качестве тура для молодоженов? Опишите две ситуации:

- Да, подходит.
Объясните, почему? Какие заданные в ситуации параметры позволяют сделать такой вывод?
- Нет, не подходит.

Подберите более подходящий вариант. Основные параметры тура Вам известны. Как Вы построите беседу с потенциальными туристами? Какие дополнительные вопросы Вы зададите?

3. Какие документы Вам необходимо оформить и выдать туристу?

Условия выполнения задания

Максимальное время выполнения задания: 1ч.

ЗАДАНИЕ №2

Инструкция

Познакомьтесь с ситуацией

Текст задания:

Представьте, что Вы являетесь менеджером туристского агентства «Время отдыхать». В течение дня к Вам приходят разные потребители, к каждому из которых Вам необходимо найти подход и выстроить диалог.

Ознакомьтесь с таблицей и выполните задания.

Потребители	Интересы	Бюджет	Период поездки
Группа	Познавательное	25 тыс.руб. на каждого	Июнь. 12 дней.
Молодая семья с детьми	Рекреационный тур	120 тыс.руб.	Летом. 14 дней.
Бизнесмен	Культурно -	3000 дол.США	Новогодние праздники
Пожилые туристы из Японии (3 чел.)	Познавательный тур	1000 дол.США на каждого	Май - Июнь. 12 дней.
Выпускники Соц.-гум. Колледжа (5 чел.)	Рекреационный	50 тыс.руб. на каждого	Июль. 12-14 дней.

Выполните задание

1. Охарактеризуйте технологию личных продаж и продвижения тура. Какими профессиональными и личностными качествами должен обладать менеджер по продажам? Каковы основные этапы?
2. Подберите каждой категории потребителей тур в соответствии с представленной таблицей.
Какие дополнительные вопросы можно задать?
На какие характерные черты тура Вы сделаете акцент, когда будете его предлагать?
3. Какие документы получают туристы в каждом из случаев после оплаты тура?
Условия выполнения задания

Максимальное время выполнения задания: 1ч.

ЗАДАНИЕ №3

Инструкция

Познакомьтесь с ситуацией

Текст задания:

Ваше турагентство «Золотой песок» специализируется на направлениях Азия и Южная Америка.

К Вам обратился турист с просьбой подобрать ему тур. Турист сообщил Вам следующую информацию:

- у него нет конкретных предпочтений среди стран и городов;
- количество денег, которые он готов потратить, варьируется в диапазоне 50-60 тысяч рублей;
- желаемый период поездки: август-сентябрь, 12-14 дней;
- вид отдыха - желательно рекреационный с включением познавательно-развлекательных экскурсий.

Выполните задание

1. Охарактеризуйте технологию личных продаж и продвижения тура. Какими профессиональными и личностными качествами должен обладать менеджер по продажам? Каковы основные этапы?
2. С учетом указанных параметров выберите наиболее подходящий тур.
3. Каковы могут быть дополнительные вопросы и как они повлияют на подбор тура? Придумайте эти вопросы самостоятельно, а также возможные варианты ответов от лица туриста. Скорректируйте подобранный ранее тур.
4. Какие документы получит турист после оплаты тура?
Условия выполнения задания

Максимальное время выполнения задания: 1ч.

ЗАДАНИЕ №4

Инструкция

Познакомьтесь с ситуацией

Текст задания:

Представьте, что Вы являетесь менеджером туристского агентства «Время отдыхать». В течение дня к Вам приходят разные потребители, к каждому из которых Вам необходимо найти подход и выстроить диалог.

Ознакомьтесь с таблицей и выполните задания.

Потребители	Интересы	Бюджет	Период поездки
Группа школьников 6 класс (10 чел.)	Познавательные развлекательные туры	30 тыс.руб. на каждого	Июль. 12 дней.
Семья (5 человек)	Рекреационный тур	170 тыс.руб.	Летом. 14 дней.
Группа бизнесменов	Культурно - познавательный тур	3000 дол.США на каждого	Новогодние праздники
Пожилые туристы из России (3 чел.)	Познавательный тур	40 000 руб. на каждого	Май - Июнь. 12 дней.
Выпускники Соц.-гум. Колледжа (5 чел.)	Экстремальный тур	50 тыс.руб. на каждого	Август. 12-14 дней.

Выполните задание

1. Охарактеризуйте технологию личных продаж и продвижения тура. Какими профессиональными и личностными качествами должен обладать менеджер по продажам? Каковы основные этапы?
2. Подберите каждой категории потребителей тур в соответствии с представленной таблицей.
Какие дополнительные вопросы можно задать?
На какие характерные черты тура Вы сделаете акцент, когда будете его предлагать?
3. Какие документы получают туристы в каждом из случаев после оплаты тура?

Условия выполнения задания

Максимальное время выполнения задания: 1ч.

ЗАДАНИЕ №5

Инструкция

Познакомьтесь с ситуацией

Текст задания:

Потребители жалуются на уровень сервиса в Вашем турагентстве - неоднократно оставляли жалобы в книге отзывов и предложений, а также на Вашем фирменном сайте. В каждой из этих жалоб не было указано, какой конкретно сотрудник ведет себя не этично и грубо.

С целью прояснить данную ситуацию, Вы организовали общее собрание менеджеров по продажам. Объявили тему собрания и попытались выяснить, кто и почему виноват в данной ситуации. Однако, ни один сотрудник не признался и ситуация осталась неразрешенной.

Вы организовали для всех повторный тренинг на тему «Профессиональные и этические нормы и требования менеджера по продажам». В ходе тренинга сотрудников вновь были ознакомлены с основными положениями их должностной инструкции, был проведен мастер-класс по теме «Как выстроить эффективный диалог с потребителем», а также разыграны различные кейс-ситуации.

Жалобы на некоторое время прекратились, но затем опять возобновились.

Выполните задание

1. Каковы профессиональные и этические компетенции менеджера по продажам турпродукта? Считаете ли Вы необходимым проводить повторные курсы и тренинги? Почему?
2. Каким образом можно улучшить уровень сервиса личных продаж сотрудников? Предложите не менее 3 способов. Каким образом можно проанализировать, будут ли эффективны предложенные Вами меры?
3. Опишите процесс эффективного общения с потребителем в процессе личных продаж (в виде общей характеристики с примерными диалогами между менеджером и потребителем).
4. Разработайте примеры практических кейс-ситуаций, которые были бы уместны для данного тренинга.

Условия выполнения задания

Максимальное время выполнения задания: 1 ч.

ЗАДАНИЕ №6

Инструкция

Познакомьтесь с ситуацией

Текст задания:

Ваше турагентство «Мир вокруг нас» участвовало в национальной выставке. Вы представляли публике свой новый турпродукт - зимний курорт в Альпах. На выставке было много журналистов и потенциальных потребителей - Ваше предложение вызвало большой эмоциональный отклик и высокий уровень заинтересованности. Чтобы продлить этот эф-

фekt, руководство поручило Вам задание написать и отправить в журнал «Вокруг света» некоторые PR-материалы: кейс-история, занимательная статья.

После издания Ваших материалов уровень спроса на данный турпродукт значительно вырос. Туристы по возвращению из поездки оставляют лишь положительные отзывы и особо оценивают высокий уровень сервиса как в самом агентстве, так и на протяжении всего путешествия.

Выполните задание

1. Почему турфирме важно участвовать в подобных мероприятиях?
2. В чем главная разница между кейс-историей и занимательной статьей? Для чего используются такие виды PR-материалов? В чем выгода для предприятия? Разработайте и напишите необходимые PR-материалы.
3. Почему для турфирмы важно иметь обратную связь со своими клиентами? Как это влияет на оценку качества турпродукта?
4. Предложите мероприятия по оценке качества сервиса в турагентстве. Как это качество можно улучшить?

Условия выполнения задания

Максимальное время выполнения задания: 1ч.

ЗАДАНИЕ №7

Инструкция

Познакомьтесь с ситуацией

Текст задания:

Международная туристская организация ВТО в скором времени будет проводить международную ярмарку турпродуктов. Вы - как ведущее турагентство готовитесь принять участие в этой ярмарке. Ваша задача - представить международной публике новый национальный турпродукт - горнолыжный курорт в Сочи. Акцент необходимо сделать на: возможность круглогодичного посещения этого курорта, доступные цены для туристов с различным достатком, высокий уровень сервиса, высокий уровень комфорта гостиничных комплексов. Необходимо подготовиться к презентации данного турпродукта и постараться привлечь как можно больше потребителей и потенциальных бизнес-партнеров.

Выполните задание

1. С какой целью туристские предприятия принимают участие в международных, национальных, региональных выставках, ярмарках?
В чем главное отличие выставок от ярмарок?
2. Почему важно разрабатывать и представлять на международном уровне национальные турпродукты? Как государство может в этом поспособствовать?
3. Составьте пресс-релиз о предстоящем событии (не забудьте про основные требования к тексту пресс-релизов). Продумайте текст выступления (10-15 предложений) и опишите, как будет проходить Ваша презентация, что Вы представите на своем выставочном стенде.
4. Что такое реклама туристского региона и реклама, направленная на туристский регион? Приведите примеры таких рекламных компаний для данного кейса.

Условия выполнения задания

Максимальное время выполнения задания: 1ч.

ЗАДАНИЕ №8

Инструкция

Познакомьтесь с ситуацией

Текст задания:

Ваша турфирма планирует вывести на рынок новый турпродукт «Токио - город ярких и быстрых». Вам дали задание разработать рекламную компанию этого тура. При желании, к разработке рекламы можно привлечь Ваших бизнес - партнеров.

После того, как с рекламной компанией тура «Токио - город ярких и быстрых» ознакомилась общественность, в Ваше турагентство обратилась группа молодых людей (4 человека, 20-24 года) с просьбой подобрать им тур на время летних каникул. Потенциальные туристы желают совместить экскурсионный и клубный отдых. Период отдыха - 02.08.14. - 16.08.14. Бюджет - 170 тыс.руб. на всех.

Выполните задание

1. Каковы будут варианты рекламной компании тура при условии ограниченного или неограниченного рекламного бюджета (описать оба варианта).
В каких из двух заданных случаях Вам выгодно использовать совместную рекламу? С каким предприятием-партнером Вы бы организовали совместную рекламу данного тура? Плюсы и минусы совместной рекламы.
2. На какие характеристики тура необходимо сделать акцент, чтобы привлечь как можно больше потребителей?
3. Подходит ли поездка в Токио в качестве тура для группы молодых людей?
Опишите две ситуации:
 - Да, подходит.
Объясните, почему? Какие заданные в ситуации параметры позволяют сделать такой вывод?
 - Нет, не подходит.
Подберите более подходящий вариант. Основные параметры тура Вам известны. Как Вы построите беседу с потенциальными туристами? Какие дополнительные вопросы Вы зададите?
4. Какие документы Вам необходимо оформить и выдать туристам?

Условия выполнения задания

Максимальное время выполнения задания: 1ч.

ЗАДАНИЕ №9 «Конфликт и его структура»

Инструкция

Задания для практического занятия Проанализируйте предложенные ситуации согласно следующей схеме:

1. Определить структуру конфликта по схеме 1.
2. Разобрать, ситуацию используя схему 2.
3. Предложить свои варианты решения конфликтной ситуации, а также способы предотвращения конфликта в будущем.

Схема 1. Структура конфликта Причины: 1. Информация 2. Структура 3. Ценности 4. Отношения

Предмет
(часть объекта)

Объект: 1. Неделим 2. Желаем 3. Доступен

Познакомитесь с ситуацией

КОНФЛИКТ

Конфликтогены – Эскалация конфликтогенов – Инцидент (повод)

Оппоненты -участники: 1. Конфликтанты 2. Сочувствующие 3. Нейтральные

Схема 2. Действия руководителя при диагностике и разрешении конфликта

Ситуации:

I. На совещании торговых агентов А сообщает, что постоянно теряет заказы из-за того, что конкуренты стали производить новую продукцию и продавать её по заниженным ценам. Коллеги делятся с ним своим опытом успешного конкурирования каждый в своей области и дают советы, но все предположения А отвергает, находя в них изъяны и твердя, что в его области эти приёмы не срабатывают. Чем больше возражает А, тем больше ему стараются помочь. Через некоторое время руководитель Б замечает: «Я вижу, да, Вы не хотите ничего изменить, и у меня совершенно пропало желание продолжать это обсуждение!». Наступила тишина и общая неловкость. 1. Какую позицию в данной ситуации занимают руководитель А, его коллеги и руководитель Б? 2. Определите стратегию выхода из конфликтной ситуации.

II. Работник А. в целом знает свое дело хорошо и выполняет его достаточно качественно. Но при этом постоянно совершает мелкие ошибки, которых вполне можно избежать. Начальник Б. каждый раз вызывает его к себе для объяснений и

А получает "пинок", который на время делает его внимательнее. Затем ситуация повторяется. В итоге работа не была выполнена достаточно качественно. 1. Посоветуйте, какие действия должен был предпринять руководитель, чтобы предотвратить сложившуюся ситуацию. 2. Что необходимо было делать работнику при возникновении конфликта с руководством из-за ошибок в его работе?

Время на подготовку и выполнение: 90 мин.

Вопросы: 1. Как возникли и что выражают термины «этика» и «мораль»?

2. Что такое добро и зло?

3. Сформулируйте «золотое» правило нравственности?

4. Какие основные элементы входят в понятие «культура делового общения»?

5. Что означает понятие «профессиональная этика»?

6. Что означает понятие «нравственные требования»?

7. Познавательные процессы (их виды, свойства) необходимые в вашей будущей профессиональной деятельности.

8. Охарактеризуйте средства вербального и невербального общения.

9. Правила ведения деловой беседы.

10. Основные требования к речи. Их характеристики.

11. Правила составления деловых писем.

12. Типы темперамента и их основные черты.

13. Элементы речевого этикета.

14. Приемы организации продуктивного взаимодействия.

Время на подготовку и выполнение: 45 мин.

5.2 Творческие задания

1. Правила убеждения

Вопросы

1. Назовите основные правила управления собеседником.

2. В чем заключаются основные ошибки убеждающего?

3. Охарактеризуйте основные правила искусства убеждения.

4. Назовите основные виды воздействий, составляющие процесс убеждения.

Задание 1. «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 2

Используя психологические доводы и приемы, постарайтесь убедить:

1. Совершать пробежки:
 - а) даму средних лет;
 - б) пожилого мужчину.
2. Бросить курить:
 - а) восьмиклассника;
 - б) тридцатилетнюю женщину.
3. Сдавать одежду в химчистку:
 - а) малообеспеченного гражданина;
 - б) преуспевающего.
4. Застраховать имущество:
 - а) многодетную семью;
 - б) одинокого мужчину;
 - в) директора фирмы.
5. Изучить курс эффективного общения:
 - а) нового сотрудника фирмы;
 - б) директора фирмы.
6. Сделать пожертвование в общество защиты бездомных собак:
 - а) молодую женщину;
 - б) преуспевающего директора фирмы.

Задание 3

Кто из слушателей убедительнее докажет:

1. а) дачный участок – это прекрасно;
б) дача – это чемодан без ручки.
2. а) счастье в браке возможно только тогда, когда молодые люди страстно любят друг друга;
б) счастье в браке невозможно, если молодые люди страстно любят друг друга.

Задание 4

Представьте, что вы продавец на базаре. Зазывая покупателей, нужно продать:

- а) ласты;
- б) самовар;
- в) учебник по культуре делового общения;
- г) большой оранжевый зонт.

2. Деловая беседа по телефону

Тест «Культура телефонного общения»

*В тесте даются формулировки наиболее распространенных правил телефонного общения. Если вы **всегда** соблюдаете данное правило, то запишите себе 2 балла, **иногда** – 1 балл, **никогда** – 0.*

1. Я набираю номер телефона только тогда, когда твердо уверен в его правильности.
2. Я тщательно готовлюсь к деловому телефонному разговору, добиваясь максимальной краткости.

3. Перед особо ответственными телефонными переговорами делаю нужные записи на листке бумаги.
4. Если предстоит долгий разговор, спрашиваю собеседника, располагает ли он достаточным временем и, если нет, переношу разговор на другой, согласованный, день и час.
5. Добившись соединения по телефону с нужным учреждением, называю себя и свое предприятие.
6. Если я «не туда попал», прошу извинить меня, а не вешаю молча трубку.
7. На ошибочный звонок вежливо отвечаю: «Вы ошиблись номером» и кладу трубку.
8. Работая над важным документом, выключаю телефон.
9. В деловых телефонных переговорах «держу себя в руках», даже если до этого был чем-то раздосадован.
10. В качестве отзыва на телефонный звонок называю свою фамилию или организацию.
11. Во время продолжительного монолога собеседника по телефону время от времени подтверждаю свое внимание короткими репликами.
12. Завершая деловой разговор по телефону, благодарю собеседника и желаю ему успеха.
13. Если коллега, которого спрашивают по телефону, отсутствует, спрашиваю, что ему передать, и оставляю записку на его столе.
14. Если во время разговора с посетителем звонит телефон, я, как правило, прошу перезвонить позже.
15. В присутствии сотрудников стараюсь говорить по телефону вполголоса.
16. Если собеседника плохо слышно, прошу говорить громче или перезвонить.

Ответы

25 баллов и более – вы вполне владеете культурой телефонной беседы.

20-24 баллов – в целом, вы владеете искусством телефонного разговора, но есть еще резервы для совершенствования.

менее 20 баллов – целесообразно еще раз изучить правила.

Вопросы

Перед каждым звонком ответьте самому себе на три вопроса:

- Имеется ли острая потребность в разговоре?
- Обязательно ли знать ответ партнера?
- Нельзя ли встретиться с партнером лично?

Какой вопрос лучше всего решать по телефону?

- вы хотите быстро сообщить или получить определенные сведения;
- вам надо выяснить мнение того или иного должностного лица по интересующему вас вопросу;
- вам надо уточнить, остается ли в силе прежняя договоренность о встрече с кем-то;
- вам надо сообщить партнеру об изменении ситуации;
- вы договорились с кем-то о телефонном звонке.

Когда звонить?

С 8.00 до 9.30, с 13.30 до 14.00, после 16.30. В другие часы длительность разговора по телефону удваивается, решение затягивается.

Вопросы для самоконтроля

1. Почему нужно грамотно разговаривать по телефону?
2. Что значит «отработать ход» беседы?
3. На какие вопросы нужно подготовить ответы перед деловой беседой?
4. Что влияет на успех деловой беседы?
5. Каковы особенности делового телефонного разговора?
6. Как правильно подготовиться к деловому разговору по телефону?

7. Какие элементы включает в себя грамотное общение по телефону, когда речь идет о звонящем?

8. Какие элементы включает в себя грамотный ответ по телефону?

Задание 1

Предложите новую услугу своего рекламного агентства по телефону различным типам клиентам. Разыграйте ситуации в парах.

Задание 2

Вы звоните новому (старому) клиенту, потребности и вкусы которого вам неизвестны (известны). Вам необходимо:

- расположить к себе клиента;
- убедить его сделать заказ.

Задание 3

Вам необходимо напомнить о себе после продолжительного перерыва. Как вы построите беседу по телефону? Как беседа по телефону будет зависеть от типа партнера? Приведите две-три различные ситуации. Разыграйте их в парах.

Задание 4

Группа разбивается на пары и проводит телефонные разговоры в следующих ситуациях: поликлиника, редакция журнала, деканат, банк, магазин, иностранное консульство.

Тема разговора произвольна, но надо соблюдать следующие условия: провести разговор грамотно, задать всего один вопрос, используя при этом минимальное количество слов.

Затем собеседники меняются ролями и снова ведут разговор в заданных ситуациях.

Задание 5

Парам предлагается продемонстрировать свое умение разговаривать по телефону. Они задают три последовательных (логически связанных) вопроса в следующих ситуациях: автосервис, театр, гарантийная мастерская, парикмахерская, дельфинарий. Вопросы можно подготовить заранее. Главная задача – провести разговор правильно, обходясь минимальным количеством слов. По окончании каждого разговора проводится его совместный анализ.

Задание 6

Дома сядьте за телефон и, пользуясь нашими рекомендациями, обзвоните 5-7 учреждений. Подсчитайте, в скольких из них сидят профессиональные «ответчики». Проанализируйте свои разговоры. Много ли вы допустили оплошностей? В дальнейшем старайтесь избегать подобных ошибок.

3. Деловые переговоры

Вопросы, на которые нужно заранее подготовить ответы

1. Почему именно эта фирма пригласила вас для переговоров? Какова причина приглашения?
2. Каковы стратегические и тактические цели этой фирмы?
3. Каковы основные характеристики фирмы: профессиональные, социальные, экономические, т.п.?
4. Кто из сотрудников вашей организации ранее проводил переговоры с данной фирмой и каково впечатление от переговоров?
5. На все ли ваши вопросы будут получены ответы и каковы вопросы, которые предположительно могут вызвать отрицательные эмоции у вашего контрагента?
6. Какой вид информации окажется самым доходчивым для вашего партнера

4. Деловые совещания

Вопросы для самоконтроля

1. Какие типы совещаний вы знаете?
2. Что включает в себя подготовка деловых совещаний?

3. Каковы профессиональные цели деловых совещаний?
4. Что необходимо предусмотреть организатору совещания?
5. Что нужно знать, чтобы контролировать дискуссию?
6. Какие можно выделить типы участников совещания?
7. Какие требования предъявляются к ведущему деловое совещание?

5. Невербальная коммуникация

Вопросы для самоконтроля

1. Почему важно понимать язык телодвижений?
2. Почему язык телодвижений неоднозначен?
3. Как с помощью соответствующих жестов и позы можно попытаться снять напряженное состояние партнера?
4. Перечислите жесты, свидетельствующие об уверенном и неуверенном поведении.

Задание 1

Понаблюдайте за позами и жестами людей во время занятия, совещания, на остановке, перед началом спектакля, в транспорте. Сравните свою оценку внутреннего состояния объекта наблюдения с оценкой своего товарища. Обсудите отличия.

Задание 2

Попробуйте в течение 15 минут посмотреть латиноамериканский телесериал без звука и попытайтесь по жестам и позам героев понять, что происходит на экране.

Задание 3

В общении с друзьями приобретайте навыки подражания по позе и «отзеркаливанию» жестов. Наблюдайте за изменениями состояния собеседника.

Задание 4

Попробуйте определить настроение близкого вам человека, приняв его позу.

Задание 5

Разбейтесь на пары. Первые номера начинают рассказывать вторым о том, как они провели вчерашний день. У слушающих задание – в течение первых трех минут принять позу, подражающую позе рассказчика, и «отзеркаливать» его жесты. Затем принять произвольную позу и перестать «отзеркаливать» партнера. Потом поменяйтесь ролями. Результаты и ощущения обсудите в группе.

Задание 6

Выполняется в группах по три человека. Первый участник (А) принимает какую-то позу стоя или сидя. Второй участник (Б) встает или садится напротив и полностью «отражает», воспроизводит позу партнера А. Третий участник (В) будет «режиссером»: после того, как Б решит, что он уже в точности воспроизвел позу А, «режиссер» подойдет и своими руками исправит ошибки. Потом роли меняются.

Задание 7

Выполняется в парах. Сначала в каждой паре определите две темы для разговора, в одной из них вы должны быть изначально согласны друг с другом, в другой – не согласны.

Теперь начните обсуждать в парах тему, где вы друг с другом не согласны, все время сохраняя подстройку к позе собеседника.

Задание 8. «Приемы коммуникации»

1. Что такое взаимодействие?
2. то такое межличностные отношения?
3. Какие элементы включают в себя межличностные отношения?
4. Что такое коммуникативная компетентность?

Задания для практического занятия Провести беседу с любым человеком и проанализировать, отвечая на следующие вопросы:

1. Получилось установить контакт с человеком?
2. По каким признакам вы это определили?

3. Как это вам удалось (не удалось) сделать?
4. Что интересного и необычного вы заметили во время беседы с человеком?)

Инструкция по выполнению практической работы

1. Изучить дополнительные источники по теме.
2. Выбрать собеседника. Провести с ним беседу (тема на выбор).
3. Проанализировать результаты беседы, отвечая на вопросы (получилось установить контакт с человеком?)

По каким признакам вы это определили? Как это вам удалось (не удалось) сделать?

Что интересного и необычного вы заметили во время беседы с человеком?)

Выводы. Методика анализа результатов, полученных в ходе практической работы:

1. Какие цели и задачи беседы ставили первоначально? Что получилось в итоге?
2. Поняли вы друг друга? Были ли затруднения в процессе беседы? Какие (если да)?
3. Было ли интересно общаться с человеком? А собеседнику с вами? Как вы это поняли?
4. Что получилось хорошо (плохо)? 5. Сделайте выводы.

Задание № 9 «Позиции личности в общении»

Ролевая игра Большинство людей постоянно сталкиваются с различными проблемами производственно го или личного характера. Вам предлагается решить проблемы сегодня. Каждый участник формулирует такие проблемы и записывает свои проблемы на листке бумаги. Затем все комкают листки и выкидывают их в корзину. После того, как все бумажки собраны, образуйте группы из двух человек. По одному человеку из группы вынимают записки из корзины. Так у каждой группы появляется «вытянутая» проблема, группе дается 3-5 минут, чтобы записать и обсудить возможные ее решения. Затем каждая группа излагает свою проблему и оглашает решения. Остальные участники игры могут сделать добавления по поводу новых предложений.

Задание № 10 «Приемы организации продуктивного взаимодействия»

Общение с клиентом. Общение – это основное и важное средство для установления доверительных отношений мастера с клиентом. Развивая этот навык, парикмахер начинает лучше понимать пожелания клиента и то, как их удовлетворить. Дополните недостающие пункты: О чем с клиентом не говорят:

1. О религии;
2. О личной жизни мастера;
3. Об отношениях в коллективе салона;

Задание № 11 «Приемы прогнозирования межличностного восприятия»

Вопросы для закрепления теоретического материала к практическому занятию:

1. Определите роль социальной перцепции в процессе взаимопонимания.
2. Охарактеризуйте эффекты, феномены и механизмы межличностного восприятия.
3. Что такое каузальная атрибуция? Какие виды и ошибки каузальной атрибуции вы знаете?
4. Что такое стереотипы? Какова их роль в понимании в процессе общения ?

Задания для практического занятия.

1. Повторить материалы лекции. Ответить на вопросы для закрепления теоретического материала.
2. Выполнить в тетрадях тестовое задание.
3. Дополнение словаря понятиями: восприятие, стереотипы, эффект ореола, эффект стереотипизации, каузальная атрибуция.

Задание №12 «Тип темперамента»

Задания для практического занятия.

1. Ответьте на вопросы теста «Тип темперамента».

2. Полученные результаты отразите в «Круге Айзенка», обозначьте тип, к которому относитесь вы.

3. Повторите материалы лекций.

4. Ответьте на вопросы: - Какие виды работ предпочтительны для холериков (флегматиков, сангвиников, меланхоликов)? - В каких жизненных ситуациях темперамент раскрывается наиболее полно? - Какие типы темперамента психологически совместимы и почему?

Задание № 13 «Самодиагностика» Задания для практического занятия

1. Самоанализ по (Методике «Изучение способности к самоуправлению в общении», методика «диагностика доброжелательности (Шкала Кэмпбелла)»)
2. Тест аудиал, визуал, кинестетик (диагностика доминирующей перцептивной модальности С. Ефремцева / методика на восприятие). 2. Работа со словарем (эмпатия, рефлексия, идентификация, аттракция). 3. Конспект в тетради по теме: «Способы воздействия на собеседника» (заражение, внушение, подражание, убеждение)
4. Проведите самоанализ навыков взаимодействия с разными людьми.

Задание № 14 «Умеете ли вы излагать свои мысли»

Задания для практического занятия

1. Ответьте на вопросы теста «Умеете ли вы излагать свои мысли».

2. Повторите материалы лекций.

3. Ответьте на вопросы: - Какова роль речевого этикета в вашей профессии? - Почему по речи составляют впечатление об общей культуре человека?

4. Подготовьте сообщение на свободную тему на 3 минуты с соблюдением правил культуры речи. Выступите перед аудиторией.

5. Выполните задания:

Задание 1. Расставьте ударение в словах: Апартаменты, баловать, валовой, газированный, кухонный, соболезнавание, тошнота, центнер, эксперт, языковой барьер, планер, разговор, плесневеть, маркетинг, новорожденный, овец, неумолчный.

Задание 2.

2.1. Прокомментируйте ошибки в выражениях: криминальное преступление, свободная вакансия, преискурант цен, памятный сувенир, будущие перспективы, смелый риск, первая премьера, моя автобиография, первое боевое крещение, хронометраж времени.

2.2. Устраните многословие в выражениях: каждая минута времени, отступать назад, в декабре месяце, впервые познакомиться, завещать в наследство, в летний период времени, ошибочное заблуждение.

2.3. Объясните значения слов-паронимов и придумайте обороты со словами: сравнивать и сравнить; надевать и одевать; эффектный и эффективный; экономный и экономичный; невежа и невежда; ванна и ванная; одинарный и ординарный; апробировать и опробовать; представить и предоставить; акционерный и акционерский; планировка и планирование; абонент и абонемент; хозяйничать и хозяйствовать; адресат и адресант; парламентар и парламентарий.

2.4. Объясните значение слов: импортировать, приоритет, гармонировать, конфиденциально, пролонгация, легитимность, адекватный, консенсус, менталитет, реноме, дивиденд, плебисцит.

Задание № 15 «Эмоциональная чувствительность»

Задания для практического занятия

1. Ответьте на вопросы теста «Эмоциональная чувствительность».

2. Повторите материалы лекций.

3. Ответьте на вопросы:

- Что такое эмоции? В чем состоит отличие эмоций от чувств?

- Всегда ли эмоциональная реакция соответствует воздействию?

В чем причины возможного соответствия или несоответствия?

Приведите примеры.

Задание № 16 «Невербальное общение»

Задания для практического занятия:

1. Повторить лекционный материал. Ответить на вопросы для закрепления теоретического материала.

2. Дополнить словарь понятиями (проксемика, просодика, экстралингвистика, такесика, кинесика).

3. Сделать конспект в рабочей тетради на тему: «Особенности невербальных средств общения в разных странах». Привести примеры.

4. Сделать таблицу «Функции общения»

Образец таблицы: Название функции общения Краткая характеристика функции

Пример проявления функции

5. Самопрезентация (учет вербальных и невербальных средств общения). Самопрезентация в устной форме.

По времени – 5 мин.

5.3 Рефераты

1. Этика, как источник нравственности и знаний нормы деловых взаимоотношений
2. Коммуникация и особенности делового общения
3. Аргументы и их влияние на эффективность общения.
4. Гастрономический этикет.
5. Имидж делового человека, как основа успешности.
6. Средовой имидж в профессиональной сфере.
7. Перцепция и ее значение в процессе общения.
8. Подарки в деловой сфере.
9. Этикет деловых приемов.
10. Нормы этикета в деловом общении.
11. Этика служебных взаимоотношений мужчины и женщины.
12. Этика взаимодействия руководителя.
13. Интерьер салона в профессиональной деятельности.
14. Методы развития коммуникативных способностей.
15. Особенности публичного выступления.
16. Барьеры и преодоления барьеров в деловом общении.
17. Составление резюме.

5.4 Собеседование

1. Что выражают термины «этика» и «мораль»?
2. Что такое «добро» и «зло»?
3. Сформулируйте «золотое правило нравственности».
4. Какие основные элементы входят в понятие «культура делового общения»?
5. Что вы понимаете под понятием «профессиональная этика»?
6. Что означает слово «этикет»?
7. Сформулируйте основные принципы делового этикета?
8. Почему по речи судят об общей культуре человека?
9. Какие основные формы обращения и приветствия вы используете в повседневной жизни?
10. Какие основные требования предъявляются к внешнему виду человека?
11. Что означает «быть элегантным»?
12. Как пригласить к телефону коллегу?
13. Чего нельзя делать во время телефонного разговора?
14. Почему нельзя использовать служебный телефон для личных разговоров?
15. Докажите что интерьер помещения – лицо фирмы.

16. На какие детали вы обратили бы большее внимание при оформлении своего рабочего места?
17. Роль цвета в оформлении интерьера контактной зоны?
18. Сочетания цветов в оформлении интерьера помещения их психологическая нагрузка.
19. Для чего необходимы знания национального этикета?
20. Какие общие принципы культуры поведения вы знаете?
21. Что такое общение?
22. Какова основа общения?
23. В чем заключается задача делового общения?
24. Что означает уметь общаться?
25. Какие формы общения вам известны, их особенности?
26. Сущность стиля общения. Какие факторы определяют стиль общения?
27. Какие виды межличностного общения вы знаете?
28. Какие правила надо соблюдать в диалогическом общении?
29. Назовите функции, которые проявляются в общении.
30. Какие виды общения вам известны?
31. Что такое управление деловым общением?
32. Раскройте сущность методов управления общением.
33. Что оказывает влияние на первое впечатление о человеке?
34. Какие типичные искажения при восприятии вы знаете?
35. Какие факторы встречаются при восприятии людьми друг друга?
36. Какие коммуникативные барьеры вам известны? Раскройте сущность каждого.
37. Какова роль невербального общения в межличностном взаимодействии?
38. Назовите виды невербальных средств общения.
39. Что такое темперамент? Типы темперамента.
40. Дайте психологическую характеристику каждому типу темперамента.
41. В каких жизненных ситуациях темперамент раскрывается наиболее полно?
42. Что такое характер? Какие основные черты характера вам известны?
43. Что такое воля? И какова ее основная задача?
44. Какие основные волевые качества человека вы знаете?
45. Что такое «способности» и как они связаны с деятельностью человека?
46. Какие виды способностей вы знаете?
47. Какая существует зависимость между способностями умениями и знаниями?
48. Что такое «эмоции»? Отличия эмоций от чувств.
49. Какие виды эмоций вы знаете?
50. Какие виды чувств вы знаете?
51. Какое значение в жизни человека играют эмоции?
52. Раскройте содержание понятия конфликт?
53. Существует ли взаимосвязь между формулой конфликта и возможность его разрешения?
54. Раскройте сущность каждой стратегии поведения в продуктивном конфликте.
55. Какая стратегия поведения в конфликте характерна для вас?
56. Какие правила поведения в конфликтной ситуации вы бы взяли себе на «вооружения»? Что запрещено в конфликте?
57. Объясните место и значение критики в процессе профессиональной деятельности?
58. Какова последовательность практического применения правил критики в процессе беседы?
59. Какое значение имеют правила восприятия критики?
60. Назовите основные принципы восприятия критики?
61. Какими правилами поведения следует руководствоваться на улице?
62. Какими правилами поведения следует руководствоваться в общественном транспорте?

63. Какими правилами поведения следует руководствоваться при посещении театров, кинотеатров, концертных залов?
64. Почему деловому человеку необходимо знать особенности национального этикета?
65. Какова роль комплиментов в общении? Основные правила использования комплиментов.
66. Правила составления резюме.

5.5 Контрольная работа

Контрольная работа №1 – ответьте на вопросы в письменной форме

1. Что выражают термины «этика» и «мораль»?
 2. Какие основные элементы входят в понятие «культура делового общения»?
 3. Сформулируйте основные принципы делового этикета.
 4. Какие основные требования предъявляются к внешнему виду человека?
 5. Для чего необходимы знания национального этикета?
 6. Что такое общение?
 7. Какие коммуникативные барьеры вам известны? Раскройте сущность каждого.
 8. Что такое темперамент?
 9. Типы темперамента.
 10. Раскройте содержание понятия конфликт.
 11. Что такое управление деловым общением?
 12. Что такое характер?
 13. Что такое «эмоции»? Отличия эмоций от чувств.
 14. Какова последовательность практического применения правил критики в процессе беседы?
 15. Какое значение имеют правила восприятия критики?
- Время на подготовку и выполнение: 60 мин.

Контрольная работа №2 - ответьте на вопросы в письменной форме

1. Сформулируйте «золотое правило нравственности».
 2. Что вы понимаете под понятием «профессиональная этика»?
 3. В чем заключается задача делового общения?
 4. Сущность стиля общения. Какие факторы определяют стиль общения?
 5. Какова роль невербального общения в межличностном взаимодействии?
 6. Назовите виды невербальных средств общения.
 7. Какие основные черты характера вам известны?
 8. Какие основные волевые качества человека вы знаете?
 9. Какая существует зависимость между способностями умениями и знаниями?
 10. Что запрещено в конфликте?
 11. Какая стратегия поведения в конфликте характерна для вас?
 12. Объясните место и значение критики в процессе профессиональной деятельности.
 13. Какова роль комплиментов в общении?
 14. Основные правила использования комплиментов.
 15. Почему деловому человеку необходимо знать особенности национального этикета?
- Время на подготовку и выполнение: 60 мин.

Контрольная работа №3 – ответить на вопросы в письменной форме

1. Раскройте сущность психологической науки?
2. Определите значение познавательных процессов в жизни человека?

3. Дайте характеристику; 1) ощущениям; 2) восприятию; 3)памяти; 4)воображению; 5)мышлению.

4. Определите, какие познавательные процессы (их виды, свойства) и почему не обходимы в вашей будущей профессиональной деятельности?

5. Сформулируйте условия, необходимые для возникновения и поддержания произвольного и не произвольного внимания?

6. Сравните понятия «индивидуальность» и «личность»?

7. Как организовать пространство для эффективного общения?

8. Какие стадии конфликта вы знаете?

9. Опишите стратегии поведения в конфликтной ситуации?

Время на подготовку и выполнение: 60 мин.

Контрольная работа № 4 – выбрать верные ответы:

1. Существует ли однозначное определение категории «общение»?

- да - нет

2. Какими средствами воздействуют друг на друга участники общения?

- язык, - речь, - знаки, - слухи, - традиции, - нравы

3. Темперамент человека – это:

- совокупность врожденных психофизиологических свойств человека, конституция; - энергичность, сила эмоционального реагирования; - набор моделей поведения в различных жизненных ситуациях.

4. Что такое характер человека?

- совокупность убеждений, предпочтений и ценностных ориентаций личности; - совокупность врожденных психофизиологических свойств, обуславливающая специфику поведенческого реагирования в межличностных и социальных отношениях ; - совокупность относительно устойчивых приобретенных качеств, проявляющихся в привычных формах поведения.

5. Назовите основные намерения собеседников в деловом общении? Исключите два лишних утверждения

- Дать или получить информацию, - договориться, - убедить, - организовать, - обмануть, - получить выгоду

6. Каковы конечные цели делового общения? Подчеркните правильные:

- Взаимопонимание, - деньги, - дело, - деятельность, - результат, - продуктивное сотрудничество, - соперничество, - собеседование, - переговоры, - заседание

7. Виды делового общения: Подчеркните правильные:

- говорить, - читать, - писать, - слушать, - вести переговоры, - применять приемы психотехники, - улыбаться, - убеждать, - критиковать.

8. Отберите из названного ниже перечня 9 основных форм делового общения

- деловая беседа, - деловые совещания, - деловые переговоры, - публичные выступления, - устные и письменные распоряжения, - телефонные беседы, - деловая корреспонденция, - критика, - информирование сотрудников, - знаясь с сослуживцем, - знакомиться со всеми, - отвечать на вопросы, - спрашивать, интересоваться, - говорить об интересах, - слушать новости.

5.6

Тестовые задания

Тест 1

1. Наука о природе и закономерностях эстетического освоения действительности, о чувственном восприятии мира, изучающая все стороны освоения человеком мира по законам красоты :

а) этика;

б) эстетика;

в) безобразное;

- г) прекрасное.
2. Формирование и развитие способностей человека творчески преобразовывать окружающий мир и самого себя по законам красоты – это...
- а) культура;
б) этика;
в) эстетика;
г) искусство.
3. Способность человека по чувству удовольствия или неудовольствия (нравиться или не нравиться) воспринимать и оценивать различные эстетические объекты, отличать прекрасное от безобразного в действительности и искусстве:
- а) эстетический вкус;
б) эстетическое воспитание;
в) эстетика;
г) этика.
4. Одна из древнейших отраслей философии, наука о морали (нравственности):
- а) эстетика;
б) этика;
в) эстетическое воспитание;
г) эстетический вкус.
5. Моральное осознание человеком своих действий, благодаря чему мы контролируем свои поступки и даем оценку своим действиям:
- а) достоинство;
б) эстетическое воспитание;
в) совесть;
г) скромность.
6. Выражение уважительного отношения к другим людям – это...
- а) совесть;
б) долг;
в) благородство;
г) вежливость.
7. Совокупность правил поведения, регулирующих внешние проявления взаимоотношений – это...
- а) корректность;
б) этикет;
в) культура;
г) воспитание.
8. является индивидуальной характеристикой речи
- а) словарный запас;
б) грамматический строй;
в) консерватизм;
г) воспитание.
9. Удобное и оперативное средство связи:
- а) рупор;
б) азбука морзе;
в) письмо;
г) телефон.
10. Что не входит в виды деловых писем:
- а) рекомендательное письмо;
б) резюме;
в) письмо- благодарность;
г) смс.

Тест 2

- 1. Что не входит в основные виды межличностного общения?**
 а) императивное;
 б) монологическое;
 в) диалогическое;
 г) манипулятивное.
- 2. Общение обеспечивающее успех какого-либо дела и создающее условия для сотрудничества людей:**
 а) деловое общение;
 б) формально-ролевое;
 в) примитивное;
 г) «контакт масок».
- 3. При данном виде общения человек оценивает другого как нужный или ненужный объект:**
 а) деловое;
 б) формально-ролевое;
 в) примитивное;
 г) «контакт масок».
- 4. Общение при котором вместо знания о личности собеседника обходятся знанием о его социальной роли:**
 а) деловое;
 б) формально-ролевое;
 в) примитивное;
 г) «контакт масок».
- 5. В ходе общения используется стандартный набор масок:**
 а) деловое;
 б) формально-ролевое;
 в) примитивное;
 г) «контакт масок».
- 6. Составьте соотношение между абстрактными типами собеседников:**
- | | |
|----------------------------------------------------|--------------|
| а) не придерживается темы | 1) трусишка |
| беседы, нетерпелив, несдержан | 2) нигилист |
| б) недостаточно уверен в себе | 3) болтун |
| в) постоянно задает вопросы | 4) почемучка |
| г) любит высказываться, бестактно прерывает беседу | |
- 7. Закономерности при которых причину успеха приписывают себе, а неудачи обстоятельствам – называются...**
 а) абстракция;
 б) эмпатия;
 в) рефлексия;
 г) каузальной атрибуцией.
- 8. Составить соотношение между психологическими механизмами восприятия:**
- | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| а) уподобление себя другому, необходимо поставить себя на место другого | 1) аттракция |
| б) способность человека представлять как он воспринимается партнером по общению | 2) индентификация |
| в) представляет собой форму познания другого человека, основанную на возникновении к нему положительных чувств | 3) рефлексия |
| г) это не рациональное осмысление проблем другого человека, а эмоциональный отклик, сопереживание | 4) эмпатия |

9. Не входит в способы поведения человека, разработанные психологом Э.Берном:

- а) ребенок;
- б) родитель;
- в) рабочий;
- г) взрослый.

10. Предполагающая создание затруднений и препятствий в достижении целей:

- а) конкуренция;
- б) кооперация;
- в) ориентация;
- г) контроль.

Тест 3

1. Наука о природе и закономерностях эстетического освоения действительности, о чувственном восприятии мира, изучающая все стороны освоения человеком мира по законам красоты :

- а) этика;
- б) эстетика;
- в) безобразное;
- г) прекрасное.

2. Формирование и развитие способностей человека творчески преобразовывать окружающий мир и самого себя по законам красоты – это...

- а) культура;
- б) этика;
- в) эстетика;
- г) искусство.

3. Способность человека по чувству удовольствия или неудовольствия (нравиться или не нравиться) воспринимать и оценивать различные эстетические объекты, отличать прекрасное от безобразного в действительности и искусстве:

- а) эстетический вкус;
- б) эстетическое воспитание;
- в) эстетика;
- г) этика.

4. Одна из древнейших отраслей философии, наука о морали (нравственности):

- а) эстетика;
- б) этика;
- в) эстетическое воспитание;
- г) эстетический вкус.

5. Моральное осознание человеком своих действий, благодаря чему мы контролируем свои поступки и даем оценку своим действиям:

- а) достоинство;
- б) эстетическое воспитание;
- в) совесть;
- г) скромность.

6. Выражение уважительного отношения к другим людям – это...

- а) совесть;
- б) долг;
- в) благородство;
- г) вежливость.

7. Совокупность правил поведения, регулирующих внешние проявления взаимоотношений – это...

- а) корректность;

- б) этикет;
 - в) культура;
 - г) воспитание.
- 8. является индивидуальной характеристикой речи**
- а) словарный запас;
 - б) грамматический строй;
 - в) консерватизм;
 - г) воспитание.
- 9. Удобное и оперативное средство связи:**
- а) рупор;
 - б) азбука морзе;
 - в) письмо;
 - г) телефон.
- 10. Что не входит в виды деловых писем:**
- а) рекомендательное письмо;
 - б) резюме;
 - в) письмо- благодарность;
 - г) смс.

Тест 4

- 1. Что не входит в основные виды межличностного общения?**
- а) императивное;
 - б) монологическое;
 - в) диалогическое;
 - г) манипулятивное.
- 2. Общение обеспечивающее успех какого-либо дела и создающее условия для сотрудничества людей:**
- а) деловое общение;
 - б) формально-ролевое;
 - в) примитивное;
 - г) «контакт масок».
- 3. При данном виде общения человек оценивает другого как нужный или ненужный объект:**
- а) деловое;
 - б) формально-ролевое;
 - в) примитивное;
 - г) «контакт масок».
- 4. Общение при котором вместо знания о личности собеседника обходятся знанием о его социальной роли:**
- а) деловое;
 - б) формально-ролевое;
 - в) примитивное;
 - г) «контакт масок».
- 5. В ходе общения используется стандартный набор масок:**
- а) деловое;
 - б) формально-ролевое;
 - в) примитивное;
 - г) «контакт масок».
- 6. Составьте соотношение между абстрактными типами собеседников:**
- | | |
|-------------------------------|--------------|
| а) не придерживается темы | 1) трусишка |
| беседы, нетерпелив, несдержан | 2) нигилист |
| б) недостаточно уверен в себе | 3) болтун |
| в) постоянно задает вопросы | 4) почемучка |
| г) любит высказываться, бес- | |

тактно прерывает беседу

7. Закономерности при которых причину успеха приписывают себе, а неудачи обстоятельствам – называются...

- а) абстракция;
- б) эмпатия;
- в) рефлексия;
- г) каузальной атрибуцией.

8. Составить соотношение между психологическими механизмами восприятия:

- | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| а) уподобление себя другому, необходимо поставить себя на место другого | 1) аттракция |
| б) способность человека представлять как он воспринимается партнером по общению | 2) индентификация |
| в) представляет собой форму познания другого человека, основанную на возникновении к нему положительных чувств | 3) рефлексия |
| г) это не рациональное осмысление проблем другого человека, а эмоциональный отклик, сопереживание | 4) эмпатия |

Тест 5

1. Информация которую человек получает за счет неречевых средств общения – это...
2. Довод на котором основывается доказательство- это...
3. Назовите три группы аргументов - ...
4. Человек включенный в систему общественных отношений, который формируется в общении, совместной деятельности и при этом приобретает социальные качества для самостоятельной деятельности -...
5. Конкретный человек со своеобразными физическими, физиологическими, психологическими и социальными качествами и свойствами -...
6. Назвать четыре типа темперамента -...
7. Неповторимое, индивидуальное сочетание или совокупность особенностей личности-..
8. Это явления, которые выражаются в переживании человеком своего отношения к окружающей действительности и к самому себе - ...

Психологические тесты

Тест 1 «Хороший ли вы психолог?»

Инструкция: Из предложенных вариантов выберите один ответ. Над выбором ответа долго не задумывайтесь.

1. По вашему мнению, те, кто всегда придерживается правил хорошего тона:
 - а) вежливы, приятны в общении;
 - б) строго воспитаны;
 - в) просто скрывают свой истинный характер.
2. Вы знаете супружескую пару, которая никогда не ссорится. По вашему мнению:
 - а) они счастливы;
 - б) равнодушны друг к другу;
 - в) у них нет доверия друг к другу.

3. Вы впервые видите человека, и он сразу начинает рассказывать вам анекдоты. Вы решите, что он:
- а) остряк;
 - б) он чувствует себя неуверенно и таким образом пытается выйти из этого неприятного состояния;
 - в) хочет произвести на вас приятное впечатление.
4. Вы говорите с кем-то на интересную тему, ваш собеседник сопровождает разговор жестикующей. Вы считаете, что он:
- а) волнуется;
 - б) неискренен.
5. Вы решили лучше узнать кого-либо из своих знакомых. Считаете, что необходимо:
- а) пригласить его в какую-либо компанию;
 - б) понаблюдать его в деле.
6. Кто-то в ресторане дает большие «чаевые». Вы убеждены:
- а) он хочет произвести впечатление;
 - б) ему нужно расположение официанта;
 - в) это от щедрости души.
7. Если человек никогда не начинает разговор первым вы считаете:
- а) он скрытничает;
 - б) он слишком робок;
 - в) он боится быть непонятым.
8. По вашему мнению, низкий лоб человека означает:
- а) глуповатость;
 - б) упрямство;
 - в) нельзя сказать о человеке что-либо конкретное.
9. Что вы думаете о человеке, который никогда не смотрит другим в глаза:
- а) у него комплекс неполноценности;
 - б) он неискренен;
 - в) он слишком рассеян.
10. Человек с высоким достатком всегда покупает дешевые вещи. Выдумаете:
- а) он бережлив;
 - б) он скромн;
 - в) он скряга.

Обработка результатов

Для подсчета баллов и определения своего результата воспользуйтесь следующим ключом:

- 1. а — 2, б — 4, в — 1
- 2. а — 2, б — 1, в — 4
- 3. а — 1, б — 2, в — 4
- 4. а — 4, б — 1
- 5. а — 1, б — 2
- 6. а — 4, б — 2, в — 1
- 7. а — 2, б — 4, в — 1
- 8. а — 1, б — 2, в — 4
- 9. а — 1, б — 4, в — 2
- 10. а — 4, б — 2, в — 1

35 и более баллов — вам очень легко составить мнение о человеке, лишь посмотрев на него. Кроме того, вы можете сразу же сообщить ему свое мнение, так как убеждены, что не ошиблись. Но даже если это и так, поразмышляйте: разумно ли говорить каждому, что вы о нем думаете? Этим вы вряд ли что-то измените, скорее, вызовете раздражение.

От 26 до 34 баллов — вы умеете объективно оценивать ситуации и окружающих. Вы не позволяете себе принимать на веру чужое мнение. Предпочитаете сами убедиться, каков человек, которого вы оцениваете. Это очень хорошее качество для профессий, в которых главное содержание труда направлено на взаимодействие. Если вы понимаете, что ошиблись, то не бойтесь признать это.

От 16 до 25 баллов — вы, как правило, не бываете уверены в своем мнении, легко принимаете постороннюю точку зрения. Таким образом, ваша наблюдательность притупляется. Попробуйте хоть раз по-своему оценить другого человека.

15 и менее баллов — вы нередко готовы поверить кому бы то ни было. Вы доверчивы и судите о людях по внешним признакам. Когда же впоследствии оказывается, что ваша оценка была ошибочна, вы изумляетесь и иногда расстраиваетесь.

Тест 2 «Коммуникабельны ли вы?»

Инструкция: на каждый из приведенных вопросов следует ответить: «да», «нет», «иногда».

1. Вам предстоит ординарная деловая встреча. Выбивает ли вас из колеи ее ожидание?
2. Не откладываете ли вы визит к врачу до тех пор, пока станет уже совсем невозможно?
3. Вызывает ли у вас смятение и неудовольствие поручение выступить с докладом, сообщением, информацией на какую-либо тему на совещании, собрании или тому подобном мероприятии?
4. Вам предлагают выехать в командировку в город, где вы никогда не бывали. Приложите ли вы максимум усилий, чтобы избежать этой командировки?
5. Любите ли вы делиться своими переживаниями с кем бы то ни было?
6. Раздражаетесь ли вы, если незнакомый человек на улице обратится к вам с просьбой (показать дорогу, сказать, который час и т.д.)?
7. Верите ли вы, что существует проблема «отцов и детей» и что людям разных поколений трудно понимать друг друга?
8. Постесняетесь ли вы напомнить знакомому, что он забыл вам вернуть 30 рублей, которые занял несколько месяцев назад?
9. В ресторане либо в столовой вам подали явно недоброкачественное блюдо. Промолчите ли вы, лишь рассерженно отодвинув тарелку?
10. Оказавшись один на один с незнакомым человеком, вы не вступите с ним в беседу и будете тяготиться, если первым заговорит он. Так ли это?
11. Вас приводит в ужас любая длинная очередь, где бы она ни была (в магазине, библиотеке, театральной кассе). Предпочтете ли вы отказаться от своего намерения, нежели встать в очередь и томиться в ожидании?
12. Бойтесь ли вы участвовать в какой-либо комиссии по рассмотрению конфликтных ситуаций?
13. У вас есть собственные сугубо индивидуальные критерии оценки произведений литературы, искусства, культуры и никаких «чужих» мнений на этот счет вы не приемлете. Это так?
14. Услышав где-то в «кулуарах» высказывание явно ошибочной точки зрения по хорошо известному вам вопросу, предпочтете ли вы промолчать и не вступать в спор?
15. Вызывает ли у вас досаду чья-либо просьба помочь разобраться в том или ином служебном вопросе или учебной теме?
16. Охотнее ли вы излагаете свою точку зрения (мнение, оценку) в письменном виде, чем в устной форме?

Обработка результатов

Ответ «да» оценивается в 2 балла; «иногда» — в 1 балл; «нет» — в 0 баллов. Общее число баллов суммируется и по классификатору определяется, к какой категории людей вы относитесь.

От 30 до 32 баллов — вы явно некоммуникабельны. Близким людям с вами нелегко. На вас трудно положиться в деле, которое требует групповых усилий. Старайтесь стать общительнее, контактнее, контролируйте себя.

От 25 до 29 баллов — вы неразговорчивы, предпочитаете одиночество, и поэтому у вас, наверное, мало друзей. Новая работа и необходимость новых контактов, если и не ввергают вас в панику, то надолго выводят из равновесия. Вы знаете эту особенность своего характера и бываете недовольны собой, но не ограничивайтесь одним неудовольствием, в вашей власти преломить эти особенности характера. Разве не бывает, что при какой-либо сильной увлеченности вы приобретаете «вдруг» полную коммуникабельность? Стоит только встряхнуться.

От 19 до 24 баллов — вы в известной степени общительны, в незнакомой обстановке чувствуете себя вполне уверенно. Новые проблемы вас не пугают, и все же с новыми людьми вы сходитесь с оглядкой, в спорах и диспутах участвуете неохотно.

От 14 до 18 баллов — у вас нормальная коммуникабельность. Вы любознательны, охотно слушаете интересного собеседника, достаточно терпеливы в общении с другими и отстаиваете свою точку зрения без вспыльчивости. Без неприятных переживаний идете на встречу с новыми людьми, в то же время вы не любите шумных компаний, а экстравагантные выходки и многословие вызывают у вас раздражение.

Тест 3 «Уровень владения невербальными компонентами в процессе делового общения»

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

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

Обработка результатов

Чем меньше утвердительных ответов (ответов «да»), тем лучше человек владеет невербальными средствами общения.

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

Тест 4 «Ваш тип темперамента»

Инструкция: Ответьте «да» или «нет» на следующие 57 вопросов.

1. Вы часто испытываете тягу к новым впечатлениям, к тому, чтобы «встряхнуться», испытать возбуждение?
2. Часто ли вы нуждаетесь в друзьях, которые вас понимают, могут ободрить или утешить?

3. Вы человек беспечный?
4. Правда ли, что вам очень трудно отвечать «нет»?
5. Задумываетесь ли вы перед тем, как что-нибудь предпринять?
6. Всегда ли вы сдерживаете свои обещания, не считаясь с тем, что вам это не выгодно?
7. Часто ли у вас бывают спады и подъемы настроения?
8. Обычно вы говорите и действуете быстро, не раздумывая?
9. Часто ли вы чувствуете себя несчастным без достаточных на то причин?
10. Сделали бы вы почти все, что угодно, на спор?
11. Возникает ли у вас чувство смущения, когда вы хотите заговорить с симпатичным незнакомым человеком противоположного пола?
12. Бывает ли, что вы выходите из себя, злитесь?
13. Часто ли вы действуете под влиянием минутного настроения?
14. Часто ли вы беспокоитесь из-за того, что сделали или сказали что-нибудь такое, чего не следовало бы делать или говорить?
15. Предпочитаете ли вы обычно книги встречам с людьми?
16. Легко ли вас обидеть?
17. Любите ли вы часто бывать в компаниях?
18. Бывают ли у вас мысли, которые вы хотели бы скрыть от других?
19. Верно ли, что иногда вы полны энергии так, что все горит в руках, а иногда совсем вялы?
20. Предпочитаете ли вы иметь друзей поменьше, но особенно близких вам?
21. Часто ли вы мечтаете?
22. Когда на вас кричат, вы отвечаете тем же?
23. Часто ли вас беспокоит чувство вины?
24. Все ли ваши привычки хороши и желательны?
25. Способны ли вы дать волю чувствам и повеселиться в компании?
26. Считаете ли вы себя человеком возбудимым и чувствительным?
27. Считают ли вас человеком живым и веселым?
28. Часто ли вы, сделав какое-нибудь важное дело, испытываете чувство, что могли бы сделать его лучше?
29. Вы больше молчите, когда находитесь в обществе других людей?
30. Вы иногда сплетничаете?
31. Бывает ли, что вам не спится из-за того, что разные мысли лезут в голову?
32. Если вы хотите узнать о чем-нибудь, то вы предпочитаете об этом прочитать в книге, нежели спросить?
33. Бывают ли у вас приступы сердцебиения?
34. Нравится ли вам работа, которая требует от вас постоянного внимания?
35. Бывает ли, что вас «бросает в дрожь»?
36. Вы всегда бы платили за провоз багажа на транспорте, если бы не опасались проверки?
37. Вам неприятно находиться в компании, где подшучивают друг над другом?
38. Раздражительны ли вы?
39. Нравится ли вам работа, которая требует от вас быстроты действия?
40. Волнуетесь ли вы по поводу каких-то неприятных событий, которые могли бы произойти?
41. Вы ходите медленно и неторопливо?
42. Вы когда-нибудь опаздывали на работу или на свидание?
43. Часто ли вам снятся кошмары?
44. Верно ли, что вы так любите поговорить, что никогда не упустите случай побеседовать с незнакомым человеком?
45. Беспокоят ли вас какие-нибудь боли?
46. Вы чувствовали бы себя очень несчастным человеком, если бы длительное время были лишены широкого общения с людьми?
47. Можете ли вы назвать себя нервным человеком?

48. Есть ли среди ваших знакомых люди, которые вам явно не нравятся?
49. Можете ли вы сказать, что вы весьма уверенный в себе человек?
50. Легко ли вы обижаетесь, когда люди указывают на ваши ошибки в работе или на ваши личные промахи?
51. Вы считаете, что трудно получить настоящее удовольствие от вечеринки?
52. Беспокоит ли вас чувство, что вы чем-то хуже других?
53. Легко ли вам внести оживление в довольно скучную компанию?
54. Бывает ли, что вы говорите о вещах, в которых не разбираетесь?
55. Беспокоитесь ли вы о своем здоровье?
56. Любите ли вы подшучивать над другими?
57. Страдаете ли вы от бессонницы?

Обработка результатов

Чтобы определить тип темперамента, необходимо полученные ответы сверить с «ключом».

«Ключ»:

1. Шкала экстраверсии — интроверсии: начислите по 1 баллу за каждое совпадение: «да» — 1, 3, 8, 10, 13, 17, 22, 25, 27, 39, 44, 46, 49, 53, 56; «нет» - 5, 15, 20, 29, 32, 34, 37, 41, 51.

Интроверсия: 0—12 баллов.

Экстраверсия: 13—24 балла.

2. Шкала эмоциональной стабильности — эмоциональной нестабильности: начислите по одному баллу за каждое совпадение: «да» на вопросы 2, 4, 7, 9, 11, 14, 16, 19, 21, 23, 26, 28, 31, 33, 35, 38, 40, 43, 45, 47, 50, 52, 55, 57.

Эмоциональная стабильность (устойчивость): 0—12 баллов;

Эмоциональная нестабильность (неустойчивость): 13—24 балла.

3. Уровень вашей искренности: начислите по 1 баллу за каждое совпадение: «да» — 6, 24, 36; «нет» — 12, 18, 30, 42, 48, 54.

Если совпадений меньше четырех, результат тестирования достоверный.

Экстравертам свойственна общительность, импульсивность, прямолинейность в суждениях, ориентация на внешнюю оценку. Интровертам присущи необщительность, закрытость, склонность к самоанализу, осторожность.

Эмоционально-устойчивые люди не склонны к беспокойству, устойчивы к внешним воздействиям. Эмоционально-нестабильные — чувствительны, тревожны, эмоциональны, склонны расстраиваться по мелочам.

Полученные в результате обработки данные отразите в «Круге Айзенка»

Тест 5 «Умеете ли вы слушать»

Инструкция: Вам предлагается ответить на 10 вопросов. Ответ оценивайте баллами. За ответ «Почти всегда» — 2 балла; «В большинстве случаев» — 4 балла; «Иногда» — 6 баллов; «Редко» — 8 баллов; «Почти никогда» — 10 баллов.

1. Стараетесь ли вы «свернуть» беседу в тех случаях, когда тема (или собеседник) не интересны вам?
2. Раздражают ли вас манеры вашего партнера по общению?
3. Может ли неудачное выражение другого человека спровоцировать вас на резкость или грубость?
4. Избегаете ли вступать в разговор с неизвестным или малознакомым человеком?
5. Имеете ли привычку перебивать говорящего?
6. Делаете ли вы вид, что внимательно слушаете, а сами думаете совсем о другом?
7. Меняете ли тон, голос, выражение лица в зависимости от того, кто ваш собеседник?
8. Меняете ли тему разговора, если собеседник коснулся неприятной для вас темы?

9. Поправляете ли человека, если в его речи встречаются неправильно произнесенные слова, названия, вульгаризмы?

10. Бывает ли у вас снисходительно-менторский тон с оттенком пренебрежения и иронии по отношению к тому, с кем говорите?

Обработка результатов

Подсчитайте сумму баллов.

Чем больше баллов, тем в большей степени развито умение слушать. Если набрано *более 62 баллов*, то умение слушать — выше «среднего уровня». Обычно *средний балл* слушателей 55. Если оценка ниже, то вам стоит последить за собой при разговоре.

Тест 6 «Волевой ли вы человек?»

Инструкция: Вам предлагается ответить на 15 вопросов. За каждый ответ «да» поставьте 2 балла, за ответ «не знаю» — 1 балл, за ответ «нет» — 0.

1. Способны ли вы, если надо, встать утром с постели, как бы рано это ни было?
2. Каждое ли утро вы делаете зарядку?
3. Стремитесь ли вы соблюдать режим дня?
4. Как бы вам ни мешали, можете ли вы на занятиях не отвлекаться и делать то, что требуется?
5. Осуждаете ли вы, хотя бы про себя, тех, кто опаздывает или пропускает занятия и мешает на них другим?
6. Всегда ли вы выполняете домашние задания, пусть даже не самостоятельно?
7. Выполняете ли поручение, которое вам не совсем приятно?
8. Читаете ли вы дополнительно рекомендованную литературу, если это делать не обязательно?
9. Способны ли вы без напоминаний принимать лечение по предписанию врача?
10. Попав в конфликтную ситуацию, находясь на грани того, чтобы с кем-то поссориться, можете ли вы этого не сделать?
11. Есть ли такие дни и часы, в которые вы любите заниматься одним и тем же делом?
12. Если вы начали что-то делать, но потом поняли, что это неинтересно, доведете ли начатое до конца?
13. Можете ли отказаться от самой интересной телепередачи или кинофильма, если у вас срочное и важное дело?
14. Всегда ли вы выполняете свои обещания?
15. Регулярно ли вы анализируете свое поведение, поступки и делаете ли из этого определенные выводы?

Обработка результатов

Подсчитайте свои баллы. Их сумма будет свидетельствовать о том, насколько вы волевой человек.

Если набралось *от 22 до 33 баллов*, вас можно поздравить — с силой воли все в порядке. Человек вы волевой, на вас можно положиться, не подведете. Но не зазнавайтесь, знайте, что иногда ваша твердая и непримиримая позиция может досажать окружающим.

Если набралось *от 13 до 21 балла*, сила воли развита средне. Если чувствуете, что иначе нельзя, вы действуете должным образом, но если увидите, что чего-то можно и не делать, то не станете за это братья. Если вам поручают что-то, вы выполняете, а по своей инициативе лишние обязанности на себя не берете. Вы довольно дипломатичны, но не всегда тверды и упорны в достижении цели.

Если набралось *12 и менее баллов*, то с силой воли у вас не все благополучно. К своим обязанностям вы относитесь спустя рукава, делаете лишь то, что легче и интереснее. Постарайтесь посмотреть на себя как бы со стороны, проанализируйте свое поведение, поступки и

попытайтесь хоть что-то изменить. Вы скоро убедитесь, что это вовсе не трудно, надо лишь заставить себя. И не сомневайтесь, вы станете более волевым человеком.

Тест 7 «Коммуникативные и организаторские склонности»

Инструкция: Вам предлагается ответить на 40 вопросов. Имейте в виду, что вопросы короткие и не могут содержать всех необходимых подробностей. Поэтому представьте себе типичные ситуации и не задумывайтесь над деталями. Не следует тратить много времени на обдумывание, отвечайте быстро. Возможно, на некоторые вопросы вам будет трудно ответить. Тогда постарайтесь дать тот ответ, который вы считаете предпочтительным. При ответе на любой из этих вопросов обращайтесь внимание на его первые слова. Ваш ответ должен быть точно согласован с ними. Отвечая на вопросы, не стремитесь произвести заведомо приятное впечатление. Важен не конкретный ответ, а суммарный балл по серии вопросов. Итак, если ваш ответ на вопрос положителен (вы согласны), то около номера вопроса поставьте «да»; если ваш ответ отрицательный (вы не согласны) — поставьте «нет».

1. Много ли у вас друзей, с которыми вы постоянно общаетесь?
2. Часто ли удается склонить большинство своих товарищей к принятию ими вашего мнения?
3. Долго ли вас беспокоит чувство обиды, причиненное вам кем-то из ваших товарищей?
4. Всегда ли вам трудно ориентироваться в создавшейся критической ситуации?
5. Есть ли у вас стремление к установлению новых знакомств с разными людьми?
6. Нравится ли вам заниматься общественной работой?
7. Верно ли, что вам приятнее и проще проводить время с книгами или за какими-либо другими занятиями, чем с людьми?
8. Если возникли какие-то помехи в осуществлении ваших намерений, то легко ли вы отступаете от них?
9. Легко ли вы устанавливаете контакты с людьми, которые значительно старше вас по возрасту?
10. Любите ли вы придумывать и организовывать со своими товарищами различные игры и развлечения?
11. Трудно ли вам включиться в новую для вас компанию?
12. Часто ли вы откладываете на другие дни те дела, которые нужно бы было выполнить сегодня?
13. Легко ли вам удается устанавливать контакты с незнакомыми людьми?
14. Стремитесь ли вы добиваться, чтобы ваши товарищи действовали в соответствии с вашим мнением?
15. Трудно ли вы осваиваетесь в новом коллективе?
16. Верно ли, что у вас не бывает конфликтов с товарищами из-за невыполнения ими своих обещаний, обязанностей, обязательств?
17. Стремитесь ли вы при удобном случае познакомиться и побеседовать с новым человеком?
18. Часто ли в решении важных дел вы принимаете инициативу на себя?
19. Раздражают ли вас окружающие люди и хочется ли вам побыть одному?
20. Правда ли, что вы обычно плохо ориентируетесь в незнакомой для вас обстановке?
21. Нравится ли вам постоянно находиться среди людей?
22. Возникает ли у вас раздражение, если вам не удастся закончить начатое дело?
23. Испытываете ли вы чувство затруднения, неудобства или стеснения, если приходится проявить инициативу, чтобы познакомиться с новым человеком?
24. Правда ли, что вы утомляетесь от частого общения с товарищами?
25. Любите ли вы участвовать в коллективных играх?
26. Часто ли вы проявляете инициативу при решении вопросов, затрагивающих интересы ваших товарищей?

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

Обработка результатов

Для того чтобы узнать свои *коммуникативные способности*, воспользуйтесь «ключом»: поставьте себе по 1 баллу за каждый ответ «да» на 1, 5, 9, 13, 17, 21, 25, 29, 33, 37 вопросы и за каждый ответ «нет» на 3, 7, 11, 15, 19, 23, 27, 31, 35, 39 вопросы. Коэффициент коммуникативности (K_k) определяют по формуле: $K_k = m/20$, где m — количество совпавших с «ключом» ответов.

Если K_k соответствует:

от 0,10 до 0,45 — низкий уровень;

от 0,46 до 0,55 — уровень ниже среднего;

от 0,56 до 0,65 — средний уровень;

от 0,66 до 0,75 — высокий уровень;

от 0,76 до 1,00 — очень высокий уровень.

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

Низкие — человек малообщительный, испытывает трудности и определенные неудобства в установлении контактов с людьми.

Ниже среднего — человек не стремится к общению, чувствует себя скованно в незнакомом коллективе, круг своих знакомых ограничивает, не стремится отстаивать свое мнение и трудно переживает обиды.

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

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

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

Для подсчета *организаторских способностей* воспользуйтесь следующим «ключом»: поставьте себе по 1 баллу за каждый ответ «да» на 2, 6, 10, 14, 18, 22, 26, 30, 34, 38 вопросы и за каждый ответ «нет» на 4, 8, 12, 16, 20, 24, 28, 32, 36, 40 вопросы. Коэффициент организа-

торских способностей (K_0) определяют по формуле: $K_0 = m/20$, где m — количество ответов, совпавших с «ключом».

Если K_0 соответствует:

от 0,20 до 0,55 — низкий уровень;

от 0,56 до 0,65 — уровень ниже среднего;

от 0,66 до 0,70 — средний уровень;

от 0,71 до 0,80 — высокий уровень;

от 0,81 до 1,00 — очень высокий уровень.

Организаторские способности — это способность человека организовывать себя и других.

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

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

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

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

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

Методика КОС позволяет определить наличие уровня коммуникативных и организаторских способностей на данный период. При наличии целеустремленности и надлежащих условий деятельности данные склонности могут развиваться.

Тест 8 «Ваши эмпатические способности»

Проверьте себя: вам предлагаются вопросы, на которые надо ответить "да" или "нет".

1. У меня есть привычка внимательно изучать лица и поведение людей, чтобы понять их характер, наклонности, способности.
2. Если окружающие проявляют признаки нервозности, я обычно остаюсь спокойным.
3. Я больше верю доводам своего рассудка, чем интуиции.
4. Я считаю вполне уместным для себя интересоваться домашними проблемами сослуживцев.
5. Я могу легко войти в доверие к человеку, если потребуется.
6. Обычно я с первой же встречи угадываю "родственную душу" в новом человеке.
7. Я из любопытства обычно завожу разговор о жизни, работе, политике со случайными попутчиками в поезде, самолете.
8. Я теряю душевное равновесие, если окружающие чем-то угнетены.
9. Моя интуиция - более надежное средство понимания окружающих, чем знания или опыт.
10. Проявлять любопытство к внутреннему миру другой личности - бестактно.
11. Часто своими словами я обижаю близких мне людей, не замечая того.
12. Я легко могу представить себя каким-либо животным, ощутить его повадки и состояния.
13. Я редко рассуждаю о причинах поступков людей, которые имеют ко мне непосредственное отношение.
14. Я редко принимаю близко к сердцу проблемы своих друзей.
15. Обычно за несколько дней я чувствую: что-то должно случиться с близким мне человеком, и ожидания оправдываются.
16. В общении с деловыми партнерами обычно стараюсь избегать разговоров о личном.
17. Иногда близкие упрекают меня в черствости, невнимании к ним.
18. Мне легко удается копировать интонацию, мимику людей, подражая им.
19. Мой любопытный взгляд часто смущает новых партнеров.
20. Чужой смех обычно заражает меня.

21. Часто действуя наугад, я тем не менее нахожу правильный подход к человеку.
 22. Плакать от счастья глупо.
 23. Я способен полностью слиться с любимым человеком, как бы растворившись в нем.
 24. Мне редко встречались люди, которых я понимал бы без лишних слов.
 25. Я невольно или из любопытства часто подслушиваю разговоры посторонних людей.
 26. Я могу оставаться спокойным, даже если все вокруг меня волнуются.
 27. Мне проще подсознательно почувствовать сущность человека, чем понять его, "разложив по полочкам".
 28. Я спокойно отношусь к мелким неприятностям, которые случаются у кого-либо из членов семьи.
 29. Мне было бы трудно задушевно, доверительно беседовать с настороженным, замкнутым человеком.
 30. У меня творческая натура - поэтическая, художественная, артистичная.
 31. Я без особого любопытства выслушиваю исповеди новых знакомых.
 32. Я расстраиваюсь, если вижу плачущего человека.
 33. Мое мышление больше отличается конкретностью, строгостью, последовательностью, чем интуицией.
 34. Когда друзья начинают говорить о своих неприятностях, я предпочитаю перевести разговор на другую тему.
 35. Если я вижу, что у кого-то из близких плохо на душе, то обычно воздерживаюсь от расспросов.
 36. Мне трудно понять, почему пустяки, могут так сильно огорчать людей.
- Обработка данных.*

Подсчитывается число правильных ответов (соответствующих "ключу") по каждой шкале, а затем определяется суммарная оценка: 1. Рациональный канал эмпатии: +1, +7, -13, +19, +25, -31; 2. Эмоциональный канал эмпатии: -2, +8, -14, +20, -26, +32; 3. Интуитивный канал эмпатии: -3, +9, +15, +21, +27, -33; 4. Установки, способствующие эмпатии: +4, -10, -16, -22, -28, -34; 5. Проникающая способность в эмпатии: +5, -11, -17, +23, -29, -35; 6. Идентификация в эмпатии: +6, +12, +18, -24, +30, -36. Интерпретация результатов. Анализируются показатели отдельных шкал и общая суммарная оценка уровня эмпатии. Оценки на каждой шкале могут варьироваться от 0 до 6 баллов и указывают на значимость конкретного параметра в структуре эмпатии. Рациональный канал эмпатии характеризует направленность внимания, восприятия и мышления эмпатирующего на сущность любого другого человека - на его состояния, проблемы, поведение. Это спонтанный интерес к другому, открывающий плюсы эмоционального и интуитивного отражения партнера. В рациональном компоненте эмпатии не следует искать логику или мотивацию интереса к другому. Партнер привлекает внимание своей бытийностью, что позволяет эмпатирующему непредвзято выявлять его сущность. Эмоциональный канал эмпатии. Фиксируется способность эмпатирующего входить в эмоциональный резонанс с окружающими - сопереживать, соучаствовать. Эмоциональная отзывчивость в данном случае становится средством "вхождения" в энергетическое поле партнера. Понять его внутренний мир, прогнозировать поведение и эффективно воздействовать возможно только в том случае, если произошла энергетическая подстройка к эмпатируемому. Соучастие и сопереживание выполняют роль связующего звена, проводника от эмпатирующего к эмпатируемому и обратно. Интуитивный канал эмпатии. Балльная оценка свидетельствует о способности респондента видеть поведение партнеров, действовать в условиях дефицита исходной информации о них, опираясь на опыт, хранящийся в подсознании. На уровне интуиции замыкаются и обобщаются различные сведения о партнерах. Интуиция, надо полагать, менее зависит от оценочных стереотипов, чем осмысленное восприятие партнеров. Установки, способствующие или препятствующие эмпатии, соответственно, облегчают или затрудняют действие всех эмпатических каналов. Эффективность эмпатии, вероятно, снижается, если человек старается избегать личных контактов, считает неуместным проявлять любопытство к другой личности, убедил себя спокойно относиться к переживаниям и проблемам окружающих. Подобные умонастроения резко ограничивают диапазон эмоцио-

нальной отзывчивости и эмпатического восприятия. Напротив, различные каналы эмпатии действуют активнее и надежнее, если нет препятствий со стороны установок личности. Проникающая способность в эмпатии расценивается как важное коммуникативное свойство человека, позволяющее создавать атмосферу открытости, доверительности, задушевности. Каждый из нас своим поведением и отношением к партнерам способствует информационно-энергетическому обмену или препятствует ему. Расслабление партнера содействует эмпатии, а атмосфера напряженности, неестественности, подозрительности препятствует раскрытию и эмпатическому постижению. Идентификация - еще одно непереносимое условие успешной эмпатии. Это умение понять другого на основе сопереживаний, постановки себя на место партнера. В основе идентификации легкость, подвижность и гибкость эмоций, способность к подражанию. Шкальные оценки выполняют вспомогательную роль в интерпретации основного показателя - уровня эмпатии. Суммарный показатель теоретически может изменяться в пределах от 0 до 36 баллов. По нашим предварительным данным, можно считать: 30 баллов и выше - очень высокий уровень эмпатии; 29- 22 - средний; 21-15 - заниженный; менее 14 баллов - очень низкий.

Тест 9 «Ваш способ реагирования в конфликте»

Инструкция. Выберите в каждой из 30 пар приведенных ниже суждений то, которое более типично для вашего поведения в конфликтной ситуации (пусть вас не смущает, что некоторые варианты будут повторяться в других сочетаниях).

1. а) Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса;
б) Чем обсуждать то, в чём мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, с чем мы оба согласны.
2. а) Я стараюсь найти компромиссное решение.
б) Я пытаюсь уладить дело с учётом всех интересов другого и моих собственных.
3. а) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
б) Я стремлюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.
4. а) Я стараюсь найти компромиссное решение.
б) Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.
5. а) Улаживая спорную ситуацию, я всё время стараюсь найти поддержку у другого.
б) Я стараюсь сделать всё, чтобы избежать бесполезной напряженности.
6. а) Я пытаюсь избежать возникновения неприятностей для себя.
б) Я стараюсь добиться своего.
7. а) Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.
б) Я считаю возможным в чём-то уступить, чтобы добиться своего.
8. а) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
б) Я первым делом стараюсь ясно определить то, в чём состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.
9. а) Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.
б) Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.
10. а) Я твердо стремлюсь достичь своего.
б) Я пытаюсь найти компромиссное решение.
11. а) Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чём состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.
б) Я стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения.
12. а) Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.
б) Я даю возможность другому в чём-то остаться при своем мнении, если он также идёт навстречу мне.

13. а) Я предлагаю среднюю позицию.
 б) Я настаиваю, чтобы было сделано по-моему.
14. а) Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах.
 б) Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.
15. а) Я стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения.
 б) Я стремлюсь сделать всё необходимое, чтобы избежать напряженности.
16. а) Я стараюсь не задеть чувств другого.
 б) Я пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.
17. а) Обычно я настойчиво стараюсь добиться своего.
 б) Я стараюсь сделать всё, чтобы избежать бесполезной напряженности.
18. а) Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своём.
 б) Я даю возможность другому в чём-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.
19. а) Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чём состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.
 б) Я стремлюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.
20. а) Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия.
 б) Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих.
21. а) Ведя переговоры, я стремлюсь быть внимательным к желаниям другого.
 б) Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.
22. а) Я пытаюсь найти позицию, находящуюся посередине между моей позицией и точкой зрения другого человека.
 б) Я отстаиваю свои желания.
23. а) Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желание каждого из нас.
 б) Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.
24. а) Если позиция другого кажется ему очень важной, я стараюсь пойти навстречу его желаниям.
 б) Я стараюсь убедить другого прийти к компромиссу:
25. а) Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.
 б) Ведя переговоры, я стремлюсь быть внимательным к желаниям другого.
26. а) Я предлагаю среднюю позицию.
 б) Я обычно озабочен тем, чтобы удовлетворить желание каждого из нас.
27. а) Зачастую я избегаю позиции, которая может вызвать споры.
 б) Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своём.
28. а) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
 б) Улаживая ситуацию, я часто стремлюсь найти поддержку у другого.
29. а) Я предлагаю среднюю позицию.
 б) Не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.
30. а) Я стараюсь не задеть чувств другого.
 б) Я всегда занимаю такую позицию в споре, чтобы мы совместно с заинтересованным человеком могли добиться успеха.

Обработка результатов.

Подсчитайте количество совпавших ответов по шкалам (количество совпадений по шкале равняется количеству баллов по ней):

1. **Соперничество (Соп):** 3а, 6б, 8а, 9б, 10а, 13б, 14б, 16б, 17а, 22б, 25а, 28а.
2. **Сотрудничество (Сот):** 2б, 5а, 8б, 11а, 14а, 19а, 20а, 21б, 23а, 26а, 28б, 30б.
3. **Компромисс (К):** 2а, 4а, 7б, 10б, 12б, 13а, 18б, 20б, 22а, 24б, 26б, 29а.
4. **Избегание (И):** 1а, 5б, 7а, 9а, 12а, 15б, 17б, 19б, 21а, 23б, 27а, 29б.
5. **Приспособление (П):** 1б, 3б, 4б, 6а, 11б, 15а, 16а, 18а, 24а, 25б, 27б, 30а.

Посчитайте сумму баллов по всем пяти шкалам. Если Ваш результат отличается от 30, то Вы допустили ошибку в обработке теста.

П.

И.

Соп.

Сот.

К.

Шкалы (по первым
буквам)

Постройте график, пронумеровав вертикальную шкалу от 0 до 12 (максимальный балл по любой из шкал) и обозначив на горизонтальной шкале шкалы как показано на рисунке. Независимо от ваших результатов через точки 5 и 7 проведите две горизонтальные линии как показано на рисунке. Отметьте на графике точки, соответствующие количеству набранных вами баллов по каждой шкале. Например, если вы набрали по первой шкале 7 баллов, а по второй 0 баллов, то соответственно точки у вас будут стоять напротив Соп. и Сот. как это показано на рисунке.

Оптимальной стратегией поведения в конфликте считается такая, когда применяются все 5 тактик поведения, и каждая из них имеет значение в интервале от 5 до 7 баллов. На графике результат оптимальной стратегии поведения попадает в «коридор», отмеченный штриховыми линиями. Если ваш результат отличается от оптимального, одни тактики имеют значения ниже 5 баллов, другие – выше 7 баллов.

Для оптимизации своего поведения в конфликте рекомендуется привести значения всех пяти тактик в интервал от 5 до 7 баллов, то есть реже прибегать к тактике, имеющей завышенные значения и чаще использовать тактики, имеющие заниженные значения по результатам тестирования.

Специалисты утверждают, что необходимо применение всех пяти тактик – противоборства, сотрудничества, компромисса, избегания и уступки – в зависимости от конкретных условий конфликтной ситуации.

Рассмотрим наиболее часто встречающиеся комбинации тактик выхода из конфликтной ситуации.

1. Если по шкале «Соперничество» >7 баллов, а по шкале «Приспособление» <5, то вы человек, который добивается всего самостоятельно, часто идёт «по головам» ради достижения своих целей, а иногда заставляя других помогать в достижении своих интересов. Вы считаете, что все должны самостоятельно строить свою жизнь и не надеяться на других, поэтому сами помогать просто так другим не станете. В жизни таких людей называют эгоистами, поэтому чаще обращайтесь внимание на проблемы окружающих людей, и их отношение к вам обязательно изменится.

2. Если по шкале «Приспособление» >7 баллов, а по шкале «Соперничество» <5. Вы стараетесь помочь всем: и кому надо и кому не надо. Свои проблемы вас беспокоят меньше и, как правило, остаются не решёнными. Окружающие люди порой готовы свесить на вас все свои проблемы, зная о том, что вы обязательно согласитесь их взять на себя. Не забывайте, что кроме вас никто не станет решать ваших проблем, будьте самостоятельнее и настойчивее в достижении собственных целей.

3. Если по шкале «Сотрудничество» >7 баллов, «Компромисс» >7, а «Соперничество» <5 и «Приспособление» <5. Вы человек, который прекрасно понимает, что в решении проблем две головы лучше, чем одна. Если у вас возникает проблема, вы стараетесь найти человека, вдвоем с которым её будет легче решать. Если же такового не найдется, то вы, скорее всего, не станете решать свою проблему, а если есть конкурент, то и ему не дадите шанса. Не забывайте, что в жизни не всегда легко найти человека готового помочь, а проступить по принципу «не себе, не людям» по крайней мере, не этично. Старайтесь чаще разрешать проблемы самостоятельно, и не мешайте другим делать то же самое.

4. Если по шкале «Соперничество» >7 баллов, «Приспособление» >7, а «Сотрудничество» <5 и «Компромисс» <5. В решении проблем вы часто рискуете, предпочитая получать либо всё, либо ничего. Половинчатые выигрыши вас не прельщают. Риск конечно благородное дело, к тому же кто не рискует, тот не пьет шампанского. Но совместные решения, как правило, более выгодные и разумные, а люди не всегда ищут только выгоду. Доверяйте людям чаще.

5. Если по шкале «Избегание» >7. Конфликтные ситуации вы стараетесь избегать, предпочитая не портить с людьми отношения, но конфликт не всегда приводит к разрушению отношений между людьми. Старайтесь не избегать так часто конфликтов, направляя их разрешение в более конструктивное русло.

6. Если по шкале «Избегание» <5. В конфликте вы идёте от начала до конца, избегание которого считаете делом не достойным человека. Будьте умнее и, учитывая ситуацию, позвольте человеку остаться при своем мнении, соответственно не позволяя обижать вас и вашу точку зрения.

Тест 10 «Умеете ли вы излагать свои мысли?»

Инструкция: На каждый из приведенных вопросов следует ответить «да» или «нет».

1. Заботитесь ли вы о том, чтобы быть понятым?
2. Подбираете ли вы слова, соответствующие возрасту, образованию, интеллекту и общей культуре собеседника?
3. Обдумываете ли вы форму изложения мысли, прежде чем высказаться?
4. Ваши распоряжения достаточно кратки?
5. Если собеседник не задает вам вопросов после того, как вы высказались, считаете ли вы, что он вас понял?
6. Достаточно ли ясно и точно вы высказываетесь?
7. Следите ли вы за логичностью ваших мыслей и высказываний?
8. Выясняете ли вы, что было не ясно в ваших высказываниях? Побуждаете ли задавать вопросы?
9. Задаете ли вы вопросы собеседникам, чтобы понять их мысли и настроение?
10. Отличаете ли вы факты от мнений?
11. Стараетесь ли вы опровергнуть мысли собеседника?
12. Стараетесь ли вы, чтобы собеседники всегда соглашались с вами?
13. Используете ли вы профессиональные термины, далеко не всем понятные?
14. Говорите ли вы вежливо и дружелюбно?
15. Следите ли вы за впечатлением, производимым вашими словами?
16. Делаете ли вы паузы для обдумывания?

Обработка результатов

По 1 баллу начислите за ответ «нет» на 5, 11, 12, 13 вопросы и по 1 баллу за ответ «да» на все остальные.

Сумма баллов означает:

от 12 до 16 баллов — отличный результат;

от 10 до 12 баллов — средний результат;

меньше 9 баллов — плохой результат.

Тест 11 «Насколько вы конфликтны»

Инструкция: Вам предлагается ответить на 7 вопросов. Каждый вопрос имеет три варианта ответов. Выберите тот, который больше всего вам подходит.

1. Представьте, что в общественном транспорте начинается спор на повышенных тонах. Вы:
 - а) избегаете вмешиваться;
 - б) можете встать на сторону потерпевшего или того, кто прав;

- в) всегда вмешиваетесь и отстаиваете свою точку зрения.
2. На собрании (совещании и т.д.) критикуете ли вы руководство за допущенные ошибки?
- а) нет;
 - б) да, но в зависимости от вашего личного отношения к нему;
 - в) всегда критикуете за ошибки не только начальство, но и тех, кто его защищает.
3. Любите ли вы спорить со своими коллегами, друзьями?
- а) только если они необидчивы и эти споры не портят ваших отношений;
 - б) да, но только по принципиальным, важным вопросам;
 - в) вы спорите со всеми и по любому поводу.
4. Дома на обед подали недосоленное блюдо. Ваши действия:
- а) не замечаете такой пустяк;
 - б) молча возьмете солонку;
 - в) не удержитесь от замечания и, может быть, демонстративно откажетесь от еды.
5. На улице, в транспорте вам наступили на ногу. Ваша реакция:
- а) с возмущением посмотрите на обидчика;
 - б) сухо сделаете замечание;
 - в) выскажетесь, не стесняясь в выражениях.
6. Кто-то из близких купил вещь, которая вам не понравилась. Вы:
- а) промолчите;
 - б) ограничитесь кратким тактичным комментарием;
 - в) устроите скандал из-за пустой траты денег.
7. Не повезло в лотерее. Как вы воспринимаете это?
- а) постараетесь быть равнодушным, но в душе дадите себе слово никогда в ней больше не участвовать;
 - б) не скроете досаду, но отнесетесь к происшедшему с юмором, пообещаете взять реванш;
 - в) билет без выигрыша надолго испортит настроение.

Обработка результатов

Каждый ответ «а» оцените в 4 балла;

«б» — 2 балла;

«в» — 0 баллов.

Подсчитайте сумму баллов. Если вы набрали:

от 20 до 28 баллов — вы тактичны, не любите конфликтов, избегаете критических ситуаций. Когда же вам приходится вступать в спор, то вы учитываете, как это отразится на вашем положении или приятельских отношениях. Вы стремитесь быть приятным для окружающих;

от 10 до 18 баллов — о вас говорят, что вы — конфликтная личность, но на самом деле вы конфликтуете лишь тогда, когда нет другого выхода, и все средства исчерпаны. Вы настойчиво отстаиваете свое мнение, невзирая на то, как это отразится на вашем положении, при этом не выходите за рамки корректности. За все это вас уважают;

8 и менее баллов — вы ищите повод для споров, большая часть которых излишни, мелочны. Любите критиковать, но только тогда, когда это выгодно вам. Вы стремитесь навязывать свое мнение, даже если не уверены, что правы.