

Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Чувашской Республики
«Чебоксарский экономико-технологический колледж»
Министерства образования и молодежной политики Чувашской Республики

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
А. КОММУНИКАТИВНЫЙ ПРАКТИКУМ

(адаптационная дисциплина)

профессия
среднего профессионального образования
09.01.03 Мастер по обработке цифровой информации
для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья
с нарушением слуха

Разработчик:
Кондратьева С.П.,
зав.отделом методической работы

Чебоксары 2021

Оглавление

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА	3
2. ПРОГРАММА ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ (комплект оценочных средств для оценки уровня освоения умений, усвоения знаний, сформированности общих и профессиональных компетенций при проведении текущего контроля).....	4
3. ПРОГРАММА ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ (комплект оценочных средств для оценки уровня освоения умений, усвоения знаний, сформированности общих и профессиональных компетенций при проведении промежуточной аттестации)	62
4. ОСОБЕННОСТИ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ С НАРУШЕНИЕМ СЛУХА.....	69

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Фонд оценочных средств (ФОС) предназначен для проверки результатов освоения дисциплины Коммуникативный практикум (адаптационная дисциплина).

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме дифференцированного зачета.

Текущий контроль осуществляется на каждом занятии в ходе освоения материала в форме устного и письменного опроса, тестирования, практических заданий, ситуационных задач, тренингов и т.д.. В ходе текущего контроля осуществляется индивидуальное корректирующее общение преподавателя с обучающимся. При наличии трудностей и (или) ошибок у обучающегося преподаватель в ходе текущего контроля дублирует объяснение нового материала с учетом особенностей восприятия и усвоения содержания материала обучающимся с ограниченными возможностями здоровья учебной дисциплины.

Критерии оценки уровня освоения программы

При проведении текущего контроля студентов используются следующие критерии оценок:

Оценка "отлично" ставится студенту, проявившему всесторонние и глубокие знания учебного материала, освоившему основную и дополнительную литературу, обнаружившему творческие способности в понимании, изложении и практическом использовании усвоенных знаний. Оценка "отлично" соответствует высокому уровню освоения отдельной темы, раздела или программы дисциплины.

Оценка "хорошо" ставится студенту, проявившему полное знание учебного материала, освоившему основную рекомендованную литературу, обнаружившему стабильный характер знаний и умений и способному к их самостоятельному применению и обновлению в ходе последующего обучения и практической деятельности. Оценка "хорошо" соответствует достаточному уровню освоения отдельной темы, раздела или программы дисциплины.

Оценка "удовлетворительно" ставится студенту, проявившему знания основного учебного материала в объеме, необходимом для последующего обучения и предстоящей практической деятельности, знакомому с основной рекомендованной литературой, допустившему неточности при ответе или при выполнении заданий, но в основном обладающему необходимыми знаниями и умениями для их устранения при корректировке со стороны преподавателя. Оценка "удовлетворительно" соответствует достаточному уровню освоения отдельной темы, раздела или программы дисциплины.

Оценка "неудовлетворительно" ставится студенту, обнаружившему существенные пробелы в знании основного учебного материала, допустившему принципиальные ошибки при применении теоретических знаний, которые не позволяют ему освоить программу. Оценка "неудовлетворительно" соответствует низкому уровню освоения отдельной темы, раздела или программы дисциплины.

Для оценки уровня освоения дисциплин, профессиональных модулей (их составляющих) устанавливаются следующее соответствие:

«отлично» - высокий уровень освоения;

«хорошо», «удовлетворительно» - достаточный уровень освоения;

«неудовлетворительно» - низкий (недостаточный) уровень освоения.

Для оценки общих и профессиональных компетенций студентов используется дихотомическая система оценивания: «0» – компетенция не освоена, «1» – компетенция освоена. Оценка общих и профессиональных компетенций по дисциплине отражается в журнале учебных занятий и выставляется на основании результатов выполнения практикоориентированных заданий.

2. ПРОГРАММА ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ (комплект оценочных средств для оценки уровня освоения умений, усвоения знаний, сформированности общих и профессиональных компетенций при проведении текущего контроля)

Формы и методы текущего контроля.

Для закрепления и усвоения полученных знаний используются следующие формы и методы контроля: устного, письменного, комбинированного опроса, тестовых заданий, тренингов, подготовка сообщений, рефератов, решение ситуационных задач, практических заданий. Формы и методы текущего контроля предусматривают как самостоятельную работу, так и работу в группе.

Текущий контроль направлен на индивидуальную коррекцию результатов обучения по дисциплине.

При проведении текущего контроля успеваемости студентов используются **следующие критерии оценок:**

1) Критерии оценки выполнения устного, письменного, комбинированного опроса, тестовых заданий:

Процент результативности	Оценка уровня подготовки	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	5	отлично
80 ÷ 89	4	хорошо
70 ÷ 79	3	удовлетворительно
менее 70	2	неудовлетворительно

2) Критерии оценки электронной презентации:

Критерии оценки	Содержание оценки
1. Содержательный критерий (0-20 баллов)	обоснование выбора темы, знание предмета и свободное владение материалом, грамотное использование научной терминологии, импровизация, речевой этикет
2. Логический критерий (0-20 баллов)	стройное логико-композиционное построение речи, доказательность, аргументированность
3. Речевой критерий (0-20 баллов)	использование языковых (метафоры, фразеологизмы, пословицы, поговорки и т.д.) и неязыковых (поза, манеры и т.д.) средств выразительности; фонетическая организация речи, правильность ударения, четкая дикция, логические ударения и т.д.
4. Психологический критерий (0-20 баллов)	взаимодействие с аудиторией (прямая и обратная связь), знание и учет законов восприятия речи, использование различных приемов привлечения и активизации внимания
5. Критерий соблюдения дизайн-эргономических требований к компьютерной презентации (0-20 баллов)	соблюдение требований к первому и последнему слайдам, прослеживание обоснованной последовательности слайдов и информации на слайдах, необходимое и достаточное количество фото- и видеоматериалов, учет особенностей восприятия графической (иллюстративной) информации, корректное сочетание фона и графики, органичное соответствие дизайна презентации ее содержанию, грамотное соотнесение устного выступления и компьютерного сопровождения, общее впечатление от мультимедийной презентации

Количество набранных баллов по критериям оценки презентации	Оценка уровня подготовки	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	5	отлично
80 ÷ 89	4	хорошо
70 ÷ 79	3	удовлетворительно
менее 70	2	неудовлетворительно

Студенты, не представившие готовую электронную презентацию или представившие работу, которая была оценена на «неудовлетворительно», выполняют работу заново.

3) критерии решения ситуационных задач, тренингов:

- оценка «отлично»: ответ на вопрос задачи дан правильно. Объяснение хода ее решения подробное, последовательное, грамотное, с теоретическими обоснованиями (в т.ч. из лекционного курса), с необходимым схематическими изображениями и примерами, с правильным и свободным владением терминологией; ответы на дополнительные вопросы верные, четкие.
- оценка «хорошо»: ответ на вопрос задачи дан правильно. Объяснение хода ее решения подробное, но недостаточно логичное, с единичными ошибками в деталях, некоторыми затруднениями в теоретическом обосновании (в т.ч. из лекционного материала), в схематических изображениях и примерах, ответы на дополнительные вопросы верные, но недостаточно четкие.
- оценка «удовлетворительно»: ответ на вопрос задачи дан правильно. Объяснение хода ее решения недостаточно полное, непоследовательное, с ошибками, слабым теоретическим обоснованием (в т.ч. лекционным материалом), со значительными затруднениями и ошибками в схематических изображениях и примерах, ответы на дополнительные вопросы недостаточно четкие, с ошибками в деталях.
- оценка «неудовлетворительно»: ответ на вопрос дан не правильно. Объяснение хода ее решения дано неполное, непоследовательное, с грубыми ошибками, без теоретического обоснования, неумение привести примеры из жизни или с большим количеством ошибок, ответы на дополнительные вопросы неправильные (отсутствуют).

Контрольно-оценочные средства для проведения текущей аттестации (для оценки уровня освоения умений, усвоения знаний, формирования общих и профессиональных компетенций при проведении текущего контроля)

ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО № 1

Перечень вопросов, понятий, определений для устного, письменного, комбинированного опроса, темы для сообщений, докладов, тестирования

1. Сущность коммуникации в разных социальных сферах.
2. Основные функции и виды коммуникации.
3. Понятие деловой этики.
4. Специфика вербальной и невербальной коммуникации.
5. Методы постановки целей в деловой коммуникации.
6. Эффективное общение.
7. Основные коммуникативные барьеры и пути их преодоления в межличностном общении.
8. Стили поведения в конфликтной ситуации.
9. Способы психологической защиты.
10. Виды и формы взаимодействия студентов в условиях образовательной организации.
11. Моделирование ситуаций, связанных с различными аспектами учебы и жизнедеятельности студентов-инвалидов.
11. Формы, методы, технологии самопрезентации

12. Конструирование цели жизни. Технология превращения мечты в цель.

По теме 1.

Сущность коммуникации в разных социальных сферах.

Вопрос: Что означает коммуникативная культура для человека?

Ответ

Коммуникативная культура - это и правильное употребления языка, и подстраивание общения под ситуацию, в которой оно происходит. А еще – это такое поведение, которое будет лучшим для разговора.

Вопрос:

Как формируется коммуникативная культура?

Ответ

Основными источниками приобретения коммуникативной компетентности являются соционормативный опыт народной культуры; знание языков общения, используемых народной культурой; опыт межличностного общения в деловой, повседневной и праздничной обстановке; опыт восприятия искусства; знания, общая эрудиция и методы обучения общению.

Вопрос: Из каких источников формируется коммуникативные знания и навыки, составляющие коммуникативную компетентность личности.

Ответ

- знание норм и правил общения (делового, повседневного, праздничного и др.);
- высокий уровень речевого развития, позволяющий человеку в процессе общения свободно передавать и воспринимать информацию;
- понимание невербального языка общения;
- умение вступать в контакт с людьми с учетом их половозрастных, социально-культурных, статусных характеристик;
- умение вести себя адекватно ситуации и использовать ее специфику для достижения собственных коммуникативных целей;
- умение воздействовать на собеседника таким образом, чтобы склонить его на свою сторону, убедить в силе своих аргументов;
- способность правильно оценить собеседника как личность, как потенциального конкурента или партнера и выбирать собственную коммуникативную стратегию в зависимости от этой оценки;
- способность вызвать у собеседника положительное восприятие собственной личности.

Вопрос: Как вы понимаете выражение современный специалист?

Ответ

Современный специалист — это высококвалифицированный профессионал, сочетающий эрудицию со знанием конкретной области деятельности, умеющий выделить стратегические вопросы, наладить взаимопонимание и взаимодействие с общественностью, конкретной социальной группой, отдельными людьми, т.е. обладающий высокой культурой коммуникативной деятельности.

Вопрос: От чего зависит эффективность профессиональной деятельности?

Ответ

Эффективность профессиональной деятельности зависит от многих факторов, а среди них особое место занимает успешная коммуникативная деятельность специалиста как основа продуктивных взаимоотношений, достижения взаимопонимания и реализации целей и задач профессиональной деятельности и всей жизнедеятельности, как способ самосовершенствования, самореализации и преодоления личностных кризисов.

По теме 2.

Дискуссия

Вопрос 1.

1. Что называют дискуссией?

Вопрос 2.

2. Что является главным содержанием дискуссии?

Вопрос 3.

3. Что является главным содержанием дискуссии?

Вопрос 4.

Назовите формы дискуссии?

Вопрос 5.

Каких правил должны придерживаться во время дискуссии?

Вопрос 6. Назовите цели дискуссии?

Ответ 1.

Дискуссия – это диалог, в ходе которого его участники пытаются прийти к общему мнению, достигнуть соглашения и договоренностей в каком-либо вопросе.

Дискуссия – это обмен мнениями по какому-либо спорному, актуальному вопросу, который ведется по определенным правилам и под руководством ведущего мероприятия.

Ответ 2.

Главным содержанием данной формы общения является высказывание участниками своих мнений, которые коллективно обсуждаются слушателями. -

Ответ 3.

Предмет дискуссии – это чаще всего какой-либо животрепещущий вопрос, который в равной степени интересен всем членам коллектива.

Ответ 4.

Формы дискуссии могут быть самые различные и зависят от поставленных целей и задач. Наиболее распространенными из них являются следующие: коллективное обсуждение, заседание экспертной группы, форум, диспут, дебаты, так называемый «мозговой штурм» и другие.

Ответ 5.

Обязательным является уважительное отношение членов дискуссии друг к другу, только в таком случае беседа будет протекать цивилизованно.

Внимательное слушание. Также важно максимально внимательно слушать своих собеседников, чтобы потом не повторяться и правильно понимать суть слов высказавшегося человека.

Свободный микрофон. Данное правило гласит, что высказать свое мнение может каждый участник дискуссии. Однако только после того, как закончит свой монолог предыдущий выступающий. Нельзя перебивать, перекрикивать или критиковать человека в момент его выступления.

Две минуты. Данное правило говорит о том, что высказываться каждый участник должен кратко, лаконично. Весь монолог может занимать не более двух минут.

Логичность. Все доводы должны быть логичными, а выступление – полностью продуманным и последовательным.

Честность. Также важно помнить о том, что такое дискуссия: это поиск истины. Тут нужно уметь соглашаться с чужим мнением и не упрямиться.

Поднятая рука. Данное правило гласит о том, что если необходимо вставить свою реплику посреди выступления, нужно просто поднять руку. Как уже было сказано выше, выкрикивать или перебивать человека запрещено.

Ответ 5.

Целями дискуссии могут быть: - определение правдоподобности или истинности различных мнений по одному и тому же вопросу; - поиск наиболее оптимального решения вопроса; - поиск компромиссов; - выработка новых идей; - поиск адекватной формулировки проблемы. –

По теме 7.

Коммуникативные барьеры в общении

Вопрос 1

Что означает коммуникативные барьеры?

Вопрос 2

Что можете рассказать о барьере понимания?

Вопрос 3

Когда возникает барьер говорения?

Вопрос 4

Как вы понимаете фразу «барьер культуры»?

Вопрос 5

Что означает барьеры эстетические?

Вопрос 6

Что вы можете сказать об интеллектуальных барьерах?

Вопрос 7

Когда у людей разные цели при общении, какие это барьеры. Дайте характеристику.

Вопрос 8

Как вы можете охарактеризовать моральные или этические барьеры?

Вопрос 9

Что вы можете сказать о барьерах установки?

Вопрос 10

Когда возникает барьер отрицательных эмоций?

Вопрос 11

Чем характеризуются семантические барьеры?

Вопрос 12

Что означает логические барьеры?

Вопрос 13

Когда возникает фонетические барьеры?

Вопрос 14

А для вас при общении существуют какие-либо барьеры?

Ответ 1.

В результате общения, при передаче информации появляются затруднения, препятствия.

Под барьерами общения подразумевают те многочисленные факторы, которые служат причиной конфликтов или способствуют им. Ведь у партнеров по общению часто разные, в нередко и противоположные желания, стремления, установки, характеры, манеры общения, разное самочувствие.

Ответ 2

Барьер Понимания - сложность в понимании речи. Может проявлять себя на уровнях непонимания отдельных слов, связи слов во фразе и смысла предложений.

Ответ 3

Барьер Говорения невозможность выразить свои мысли, высказать свою точку зрения. Барьер говорения существует и в родной речи и иногда называется "синдромом собаки" (когда все понятно, но сказать невозможно).

Ответ 4

Эстетические барьеры – возникают в ситуации, когда человеку не нравится внешний вид собеседника. Это может касаться особенностей его внешности, стиля одежды, определенных деталей гардероба.

Ответ 5

Эстетические барьеры – возникают в ситуации, когда человеку не нравится внешний вид собеседника. Это может касаться особенностей его внешности, стиля одежды, определенных деталей гардероба.

Ответ 6

Интеллектуальные барьеры – заключаются в отличиях типов мышления, скорости протекания мысленных операций и различиями уровня интеллектуального развития. Например, общение оптимиста и пессимиста не всегда можно назвать продуктивным, ведь один будет искать в любой ситуации плюсы и пути выхода, а второй – акцентировать внимание на негативе. К интеллектуальным можно отнести барьер некомпетентности, когда человек не разбирается в обсуждаемой теме, что вызывает у партнера по общению чувство огорчения или раздражения.

Ответ 7

Мотивационные барьеры – проявляются, когда у людей разные цели. Это приводит к непониманию, искаженному восприятию информации.

Ответ 8

Моральные или этические барьеры – эффективности общения мешает несовместимость нравственных позиций, принципов, взглядов.

Ответ 9

Барьер установки – если у человека есть негативная установка по отношению к партнеру, то его слова воспринимаются не объективно, часто с внутренним протестом. Возникать он может в результате предыдущего опыта общения или на основе отзывов других людей.

Ответ 10

Барьер отрицательных эмоций или плохого физического состояния – относятся к ситуативным барьерам. Иногда проблемы в общении возникают, когда у человека плохое настроение или самочувствие, и он не настроен на установление контакта с другими.

Ответ 11

Семантические барьеры – возникают, когда партнеры по общению под аналогичными понятиями подразумевают разные вещи. Например, один человек фразу «хороший метод достижения цели» понимает, как способ, который не навредит окружающим людям, а другой – как стратегию достижения желаемого любой ценой, даже если окружающие страдают.

Ответ 12

Логические барьеры – проявляются, если человек не умеет четко и последовательно выражать свои мысли. В таком диалоге нарушаются причинно-следственные связи, и часто происходит подмена понятий.

Ответ 13

1. Фонетические барьеры – это плохая техника речи у говорящего. Когда слова звучат нечетко и непонятно, что затрудняет восприятие информации.

Ответ 14

Да, мне сложно общаться с людьми (**личный ответ**)

Нет, я легко общаюсь с любым собеседником!

Не знаю...

По теме 7.**Правила поведения в конфликтных ситуациях****Вопрос 1.**

1. Назовите правила поведения в конфликтах

Вопрос 1.

2. Укажите причины конфликта

Вопрос 1.

3. Прямые методы погашения конфликтов:

Вопрос 1.

4. Косвенные методы погашения конфликта основываются на ряде принципов.

Ответ 1

1. Дайте партнеру “выпустить пар”. Если он раздражен и агрессивен, то нужно помочь ему снизить внутреннее напряжение. Следует вести себя спокойно, уверенно, но не высокомерно. Наилучший прием в эти минуты — представить, что вокруг тебя есть оболочка (аура), через которую не проходят стрелы агрессии. Ты изолирован, как в защитном коконе.

2. Потребуйте от него спокойно обосновать свои претензии. Скажите, что будете учитывать только факты и объективные доказательства. Людям свойственно путать факты и эмоции.

3. Сбивайте агрессию неожиданными приемами. Например, попросите доверительно у конфликтующего партнера совета. Задайте неожиданный вопрос, совсем о другом, но значимом

для него. Напомните о том, что вас связывало в прошлом, и было очень приятным. Сделайте комплимент (“В гневе ты еще красивее...”). Выразите сочувствие: например, тому, что он (она) потерял слишком много. Главное, переключить сознание разъяренного партнера с отрицательных эмоций на положительные.

4. Не давайте ему отрицательных оценок, а говорите о своих чувствах. Не говорите: “Ты меня обманываешь”, лучше звучит: “Я чувствую себя обманутым”.

5. Попросите сформулировать желаемый конечный результат и проблему как цепь препятствий. Определите вместе с ним проблему и сосредоточьтесь на ней.

6. Предложите партнёру высказать свои соображения по разрешению возникшей проблемы и свои варианты решения. Не останавливайтесь на первом приемлемом варианте, а создавайте спектр вариантов. При поиске путей решения помните, что следует искать взаимоприемлемые варианты решения.

7. В любом случае дайте партнеру “сохранить свое лицо”. Не позволяйте себе распускаться и отвечать агрессией на агрессию. Не задевайте его достоинства. Не затрагивайте его личности. Давайте оценку только его действиям и поступкам. Можно сказать: “Ты уже дважды не выполнил свое обещание”, но нельзя говорить: “Ты — необязательный человек”.

8. Отражайте как эхо смысл его высказываний и претензий. Кажется, что все понятно, и все же: “Правильно ли я тебя понял?”, “Ты хотел сказать...?”.

9. Держитесь в позиции “на равных”. Большинство людей, когда на них кричат или их обвиняют, тоже кричат в ответ или стараются уступить, промолчать, чтобы погасить гнев другого. Обе эти позиции (сверху — “родительская” или снизу — “детская”) неэффективны. Держитесь твердо в позиции спокойной уверенности (позиция на равных — “взрослая”).

10. Не бойтесь извиниться, если чувствуете свою вину. Во-первых, это обезоруживает партнёра, во-вторых, вызывает у него уважение. Ведь способны к извинению только уверенные и зрелые личности.

11. Ничего не надо доказывать. В любых конфликтных ситуациях никто никогда и никому ничего не может доказать. Это — бесполезное, пустое занятие.

12. Замолчите первым. Если так уж получилось, что вы потеряли контроль над собой и не заметили, как вас втянули в конфликт, попытайтесь сделать единственное — замолчите. В любом конфликте участвуют обычно две стороны, а если одна исчезла — с кем ссориться?

13. Всячески избегайте словесной констатации отрицательного эмоционального состояния партнера: “А чего ты нервничаешь, чего злишься?... Чего ты бесишься?”. Подобные “успокаивающие” слова только укрепляют и усиливают развитие конфликта.

14. Уходя, не хлопайте дверью. Ссору можно прекратить, если спокойно и без всяких слов выйти из комнаты. Но если при этом хлопнуть дверью или перед уходом сказать что-то обидное, можно вызвать эффект страшной, разрушительной силы.

15. Говори, когда партнер остыл. Если вы замолчали, и партнер расценил отказ от ссоры как капитуляцию, лучше не опровергать этого. Побеждает не тот, кто оставляет за собой последний разящий выпад, а тот, кто сумеет остановить конфликт вначале, не даст ему разгона.

Ответ 2.

- несогласованность и противоречивость целей отдельных групп и сотрудников;
- нечеткое разграничение прав и обязанностей членов коллектива;
- ограниченность людских, финансовых, материальных и других ресурсов, неравномерное их распределение;
- недостаточный уровень профессионализации сотрудников (лучшие перегружены, худшие недогружены);
- необоснованное публичное порицание одних и незаслуженная похвала других сотрудников;
- противоречия между функциями, входящими в круг должностных обязанностей сотрудника;
- различие в жизненном опыте, образовании, стаже, возрасте и характере уменьшает взаимопонимание и способствует агрессивности;

- неопределенность перспектив роста снижает инициативу и работоспособность сотрудника, вызывает недовольство;
- неблагоприятные физические условия работы (постоянный шум, жара или холод, неудовлетворительные гигиенические условия);
- недостаточность благожелательного внимания со стороны руководителя (невнимание к нуждам сотрудников);
- психологический феномен (чувство обиды, зависти, несовместимости и т.п.).

Ответ 3

1. Поочередное приглашение враждующих сторон, изложение им сути и причин конфликта. Не допускают наговоры, требуются только факты, а не эмоции, заверение, что будет предоставлена возможность высказать эмоции непосредственно оппоненту. После уточнения фактов - вызов обоих и объявление решения. Руководитель прям, деловит, основа - авторитет этических традиций и официальных установок, существующих в обществе. Решение арбитра - сигнал о том, что конфликт исчерпан, возвращаться к нему - значит отнимать время у занятых людей.

2. Предложение высказать претензии друг к другу при группе или на собрании. Решение принимается на основе выступлений группы или собрания и объявляется от лица группы как суждение объективное и не подлежащее дальнейшей дискуссии.

3. Если конфликт не утихает, то применяются санкции.

4. Если конфликт и после этого продолжается, то «развод» конфликтующих.

Ответ 4.

1. принцип «выхода чувств». Если человеку дать возможность беспрепятственно выразить свои отрицательные эмоции, то постепенно сами собой они сменяются положительными. При этом внимательно слушать - не значит выражать согласие.

2. принцип «эмоционального возмещения». Человек, обращающийся с претензиями, должен рассматриваться как страдающее лицо. Внутренняя картина, сложившаяся у него, именно его выставляет страдальцем. Чем более он не прав, тем активнее выставляет себя перед своей совестью страдальцем. Сочувствуя, мы возмещаем его душевное состояние и апеллируем к лучшим качествам человека: уму, обаянию, выражаем недоумение по поводу «непривычного» образа действий. Но характер высказываний не лезть, а сочувствие.

3. принцип «авторитетного третьего». Доведение до одного из конфликтующих положительного суждения о нем его оппонента через третьего незаинтересованного, пользующегося авторитетом лица.

4. принцип «обнажения агрессии». Намеренное обострение конфликта высказываниями, ситуацией, на людях в замаскированной форме: диспут, состязание, игра.

5. принцип «принудительного слушания оппонента». Высказывание претензий в присутствии друг другу, затем следует инструкция: «Каждый, прежде чем ответить оппоненту должен с предельной точностью повторить его последнюю реплику». Здесь заостряется внимание на том, чтобы слушать оппонента. Фиксация внимания на слушании друг друга, так как конфликтующие часто не слышат друг друга, а слушают только себя, что обостряет конфликт.

6. принцип «обмена позиций». Предложение встать на место оппонента и от его имени высказать претензии к себе. Прием побуждает конфликтующих взглянуть на конфликт глазами друг друга. Этот прием имеет универсальное действие.

7. принцип «расширения духовного горизонта» конфликтующих заключается в показе ситуации, ее невыгодности, демонстрации перспектив. Он приводит к представлению о неконструктивности конфликта и поиску его разрешения. Обобщенное выражение этих стратегий поведения характеризуется как корпоративность или напористость.

По теме 7.

Толерантность во взаимоотношениях

Вопрос 1

Дайте определение понятию толерантность.

Вопрос 2

Проблема культуры общения — одна из самых острых в колледже, да и в обществе в целом. Прекрасно понимая, что мы все разные и что надо воспринимать другого человека таким, какой он есть, мы не всегда ведем себя корректно и адекватно. Важно быть терпимым по отношению друг к другу, что очень непросто.

Какие вы можете привести примеры по выше сказанному.

Вопрос 3

Как вы понимаете выражение «гуманное отношение к людям»

Вопрос 4

Существует ли в колледже толерантная среда? Обоснуйте.

Вопрос 5

Как в нашем государстве проявляется толерантность к людям с ограниченными возможностями здоровья

Вопрос 6

Как должны строиться взаимоотношения подростков

Вопрос 7

Расскажите о правилах толерантного поведения

Вопрос 8

Как проявляется толерантность во взаимоотношениях детей и родителей.

Предполагаемый ответ 1

Понятие толерантность который означает переносить, выдерживать, терпеть.. Толерантность, терпимость (русский): способность терпеть что-то или кого-то(быть выдержанным, выносливым, стойким, уметь мириться с существованием чего-либо, кого-либо),то есть не допускать, принимать существование чего-то, кого-то, считаться с мнением других, быть снисходительным к чему-либо, кому-либо.

Предполагаемый ответ 2

Примеры обучающихся

Предполагаемый ответ 3

Гуманизм — это принципиальное признание равенства всех и личностной полноценности, осуществляемое вопреки, но с учетом тех или иных отклонений.

Предполагаемый ответ 4

Отсутствия насилия со стороны преподавателей.

Использование демократического стиля общения, организация диалога и сотрудничества в коллективе.

Организация психолого-педагогической поддержки и психологической защищенности.

Предполагаемый ответ 5

Гуманное отношение к этой категории людей требует, прежде всего, достойного, равноправного отношения к ним, в котором милосердие может и должно выступать как помощь в преодолении трудностей, возникающих у инвалида.

Предполагаемый ответ 6

Эти отношения строятся на принципах равенства, справедливости и поэтому обеспечивают оптимальные условия для укрепления чувства взрослости у подростка. Основой для общения выступает общность потребностей, ценностей, стремлений, интересов, переживаний.

Предполагаемый ответ 7

Не причинение вреда «другому».

Быть всегда внимательным

Быть терпимым в споре и аргументировать своё мнение.

Быть гуманным и милосердным

Не оскорблять собеседника.

Принятие другого человека таким, какой он есть, со всеми его достоинствами и недостатками.

Предполагаемый ответ 8

Нужно опираться на активную позицию членов семьи, их самостоятельность и инициативу; в общении между членами семьи должно доминировать уважительное отношение к друг к другу; родители должны не только воспитывать толерантность, но и сам обладать ею; он должен защищать интересы семьи и помогать ей в решении актуальных проблем; поэтапно решая воспитательные задачи. Дети должны постоянно искать варианты их решения, которые в большей степени принесут пользу каждому члену семьи.

По теме 11. Самопрезентация

Вопрос 1.

Что называют самопрезентацией? Особенности самопрезентации в подростковом возрасте.

Предполагаемый ответ:

Самопрезентация - это умение подать себя, расположить к себе, привлечь внимание. Презентация возможностей и способностей претендента на рабочее место, процесс представления себя в отношении социально и культурно принятых способов действия и поведения. вербальная и невербальная демонстрация собственной личности в системе внешних коммуникаций.

Особенности самопрезентации в подростковом возрасте являются:

1. стремление к подражанию
2. стремление заявить о себе как о самодостаточной индивидуальности;
3. большое внимание к собственной внешности;
4. стремление к экспериментам с собственным образом;
5. личностная неустойчивость. Необходимость соответствовать психолого-физиологическим изменениям, происходящим в его организме, а также изменения требований, предъявляемых ему со стороны социума;
6. отсутствие чувства меры, границ дозволенного - юношеский максимализм.

Вопрос 2.

С чего начинается самопрезентация на собеседовании?

Предполагаемый ответ:

Самопрезентация на собеседовании начинается с внешнего вида. Внешний вид не должен отторгать, он должен располагать к себе. Лучше одеться на собеседовании нейтрально, чем как то странно.

Вопрос 3.

Что хочет увидеть при первом знакомстве работодатель?

Предполагаемый ответ:

Работодатель хочет увидеть какой вы человек.

Вопрос 4.

Какой должна быть презентация?

Предполагаемый ответ:

Готовя презентацию для собеседования необходимо рассказать о себе кратко самое важное, чтобы у работодателя не оставалось вопросов, а главное сомнений, что вы подходите на претендуемую должность.

Вопрос 5.

Какая должна быть продолжительность презентации?

Предполагаемый ответ:

Продолжительность презентации от 2 до 3 минут.

Вопрос 6.

Какова структура самопрезентации?

Предполагаемый ответ:

Схема-шаблон:

1. Ф.И.О., возраст, семейный статус, образование.
2. Где работали раньше, должность, период работы, что входило в ваши обязанности? Расскажите о своем опыте.
3. Личные качества
3. Ваши достижения в работе и личной жизни. Что ценно в вас?
4. Я хочу работать в вашей организации..... Получив эту должность, я смогу...

Практическая работа Составление самопрезентации

Цель: Уметь составлять самопрезентацию о себе, отразить в ней личные качества.

Ход работы:

1. Составление презентации на выбор
2. Разбор самопрезентаций.

Варианты заданий:

1. При поступлении в престижное учебное заведение.
2. При устройстве на работу. Пример самопрезентации лепщика архитектурных деталей.
3. При знакомстве с новым коллективом.

По теме 11. Резюме

Вопрос:

1. Что называют резюме?

Предполагаемый ответ:

Резюме — это краткая самопрезентация в письменной форме Ваших профессиональных навыков, достижений и личных качеств, которые Вы планируете успешно реализовать на будущем месте работы с целью получения компенсации за них (например, в виде денег или другого вида компенсации)

Вопрос:

2. Какая цель резюме?

Предполагаемый ответ:

Цель резюме - привлечь внимание к себе при первом, как правило, заочном знакомстве, произвести благоприятное впечатление и побудить работодателя пригласить Вас на личную встречу.

Вопрос:

Главный принцип написания резюме

Предполагаемый ответ:

Главный принцип написания резюме - подчеркнуть все положительные моменты и сделать незаметным, насколько это возможно, то, что вашей сильной стороной не является.

Нужно написать такое резюме:

чтобы потенциальный работодатель воспринял, что такое резюме является источником Ваших биографических данных и информации о Вашем профессиональном опыте;
что бы оно давало дополнительные сведения, которые заинтересуют работодателя и позволят подготовиться к проведению полноценного интервью с Вами;
что бы такое резюме отвечало на вопрос, соответствуете ли Вы требованиям, установленным работодателем для данной работы.

Вопрос:

Какой самый большой секрет резюме?

Предполагаемый ответ:

Самый большой секрет резюме: нужно написать резюме не под кандидатуру соискателя, а под требование конкретного работодателя, с учетом особенностей компании, организации, фирмы.

Вопрос:

Какой должен быть объем резюме?

Предполагаемый ответ:

Объем документа не должен превышать 1-2 страницы формата А4.

Вопрос:

Главное требование к резюме?

Предполагаемый ответ:

Главное требование – строгий стиль оформления. Не забывайте, что резюме – это документ. Каждый раздел отделяется от предыдущего. Их заголовки лучше выделить жирным или подчеркнуть. И не забудьте внимательно проверить наличие ошибок. Неграмотно составленное резюме приближает ваши шансы получить желаемую должность к нулю.

Вопрос:

Перечислите структуру резюме.

Предполагаемый ответ:

Резюме имеет следующую структуру

1. Название – просто слово «резюме».
2. Цель – указание должности, на которую вы претендуете. Желательно укажите несколько вариантов.
3. Контактная информация: ФИО, адрес проживания, номера ваших телефонов, адрес электронной почты.
4. Полученное образование. У претендента, который еще не имеет опыта работы, этот пункт резюме должен быть расписан особенно тщательно. Образование указывается датами в обратном порядке. Информацию о средней школе необходимо прописывать только в том случае если вы ее закончили с отличием или это была спецшкола. Например, с углубленным изучением иностранного языка. Если у соискателя отсутствует или небольшой опыт работы, то в резюме также можно указать об изучении отдельных предметов, особенно тех, по которым были получены награды, грамоты, призовые места на олимпиадах. Не забывайте о притягательности слова «государственный» - «государственные награды», «государственные соревнования».
5. Трудовой стаж, указанный в обратной хронологии. Напротив, даты указывается: организация, должность, выполняемые обязанности. При отсутствии трудового стажа указывается стажировка, которая была успешно пройдена. В этом разделе необходимо прописать следующие данные; - дата начала и завершения работы; - название организации; - должность (может быть указано несколько, если вы активно продвигались по карьерной лестнице); - перечень исполняемых служебных обязанностей. Рекомендуют указывать последних 3-5 мест работ за прошедшие 10 лет. Не забудьте указать о своих достижениях. При этом используйте глаголы действия, например, сократил, сэкономил, увеличил.
6. Дополнительные навыки. В этом разделе указывайте те качества, которые вас характеризуют как работника: - наличие водительских прав; - умение работать с ПК и определенными программами; - участие в профессиональных организациях; - владение иностранными языками. В этом разделе вы должны себя «прорекламировать» по максимуму и показать самые выгодные свои стороны. Но без фанатизма – указывайте только те навыки, которые касаются будущей работы. Только факты – хвалить себя не нужно. Работодатель сам примет решение и сделает соответствующие выводы.
7. Дополнительная информация, хобби, общественная деятельность В западных странах этот раздел имеет очень большое значение. Увлечения человека позволяют сформировать точную оценку о претенденте. Не следует заострять внимание на своих религиозных и политических предпочтениях.
8. Указание возможных рекомендаций В резюме нет необходимости указывать данные самих рекомендателей. Подготовьте их список. Он может вам пригодиться на личной встрече с работодателем. Не стоит пренебрегать рекомендациями – это ваш шанс выделиться из массы претендентов и получить желаемую должность.
9. Дата составления резюме и подпись.

По теме 12. Карьера и успех в жизни

Вопросы

1. Что такое настоящий успех
2. Сферы успеха вашей жизни
- Здоровье
- Личное развитие
- Семья
- Друзья
- Работа
- Финансы
- Отношения с людьми
3. Всегда ли успеха добивается только тот, кто к нему стремится?
4. Как вы понимаете выражение «Строить карьеру»?
5. Что такое успех?
6. Какими качествами должен обладать человек, чтобы добиться успеха?
7. Можно ли достичь успеха быстро?
8. Бывает ли плата за успех?

По теме 12. Имидж делового человека

Вопрос 1.

Что называется имиджем?

Вопрос 2.

Создание имиджа делового человека

Вопрос 3.

Особенности имиджа делового человека

Вопрос 4.

Можно ли создать собственный имидж?

Вопрос 4.

Какие требования предоставляются к внешнему виду?

Ответ 1.

Имидж – умение вести себя в обществе, создавать в глазах окружающих то, что называют своим неповторимым лицом. Существует несколько вариантов имиджа:

зеркальный – этот имидж характерен для взгляда со стороны;

текущий – это имидж, свойственный представлению человека о самом себе;

желаемый – отражает то, к чему мы стремимся;

корпоративный - вариант имиджа организации в целом;

харизматический – это имидж, которому приписывается образ вождя, лидера;

Ответ 2.

Как уже говорилось, имидж современного делового человека строится на нескольких качествах – внешность, речь, личностные и профессиональные качества. В общем – все, что позволяет говорить о человеке, как об индивидуальности. Формирование имиджа делового человека должно проходить поэтапно. И в конечном итоге в идеальном состоянии должна быть каждая деталь вашего образа.

Ответ 3.

Любой человек, хочет он того или нет, создает свой образ и тем самым транслирует окружающим свою позицию и отношение к миру. Существует довольно много профессий, в которых успех и

продвижение по карьерной лестнице напрямую зависят от внешности. А точнее, от способности правильно себя подать и создать имидж. Имидж делового человека будет отличаться от образа спортсмена или художника. Его отличает особая продуманность всех элементов, общая сдержанность цветовой гаммы и неброская элегантность. Важным фактором является стоимость костюма и аксессуаров. Дороговизна образа не должна бросаться в глаза, но при этом быть достаточно заметной.

Ответ 4.

При создании имиджа в сознании человек должен проанализировать качества, которыми он обладает. Если имеются недостающие качества, ему не останется ничего другого, как вырабатывать в себе эти качества, либо отказаться от идеи создания подобного имиджа. Необходимо быть готовым к тому, что раз и навсегда придется отказаться от выработанных ранее привычек, ибо они не впишутся в ваш новый образ.

Подумать, как ведут себя люди, на которых человек хотел быть похожим - их умение держаться в коллективе, умение выражать свои мысли, внешний вид, мимика и жесты, манеры поведения и прочие детали. Выработав необходимые качества, можно начать работу над поведением и манерами.

Чтобы деятельность ценили, вам надо быть уверенным, что различным группам окружающих вас людей вы представляете именно ту сторону, которая больше всего интересует не только вас, но и их. Чтобы скорректировать свой имидж так, чтобы произвести хорошее впечатление и на начальника, то вам, прежде всего надо знать, чего он хочет в данный момент.

Ответ 4.

Поэтому важно помнить несколько правил хорошего внешнего имиджа делового человека: парой для костюма обязательно должен стать галстук. В качестве исключения – только пиджаки спортивного типа, которые можно надеть с футболкой;

рабочий костюм, вне зависимости, женщина вы или мужчина, не должен быть ярким. Лучше всего подойдут спокойные, теплые тона;

пестрые блузки и рубашки – признак дурного тона;

не допускайте смешение цветов в одежде. Оттенки должны сочетаться друг с другом;

лучший стиль для делового человека – классический. Но это не говорит о том, что нужно одевать все строгое и черное. Современная индустрия моды подарила людям множество оттенков от синего до бежевого и коричневого;

в дневное время нужно надевать светлую одежду, в вечернее – темную;

не забывайте об аксессуарах. Но не обвешивайте себя огромным количеством украшений и лишних деталей, чтобы не быть похожими на новогоднюю елку. Пары изящных дополнений к образу будет вполне достаточно;

что касается косметики для деловых женщин, то здесь для всех совет един - боевой раскрас может обернуться агрессией к вашей персоне. Макияж должен быть натуральным и естественным;

ваши жесты, мимику и позу тоже можно трактовать как часть внешнего имиджа. Сюда же можно включить и поведение. Спокойность, тактичность и выдержанность – вот главные атрибуты телодвижения делового человека. Не помешает и чувство самообладания. Если вы будете спокойны в общении с окружающими, а ваши жесты будут расслабленными и непринужденными – вы завоеуете доверие и предрасположенность окружающих.

По теме 12.

Виды делового общения

Вопросы:

1. Что представляет собой деловое общение?
2. Что относится к правилам делового этикета
3. Что является значимым условием деловых коммуникаций?
4. Необходимым условием общения
5. Как понимаете фразу «субординация в деловых отношениях»?

6. Дайте определение вежливости, любезности, Пунктуальности.
7. Кто подает руку при приветствии первым?
8. Надо ли стучаться в дверь к руководителю?
9. Можно ли садиться в кабинете руководителя?
10. В каких случаях уместно встать из-за рабочего стола при встрече с руководителем?
11. Как должны соблюдаться общепринятые нормы и правила в организации внешнего вида.

Ответы:

1. Деловое общение представляет собой тип общения, целью которого является взаимобмен информацией между существующими или потенциальными партнерами. Во время делового общения решаются важные вопросы, ставятся и достигаются цели, приобретаются личностные и деловые качества. Чтобы лучше все это понимать, нужно разобраться в том, какие существуют виды делового общения.

2. Основополагающим правилам делового этикета относятся:

Своевременное выполнение обязанностей, пунктуальность. В деловой среде не допускаются опоздания. Также не этично заставлять ожидать оппонента во время переговоров.

Неразглашение конфиденциальной информации, соблюдение корпоративной тайны.

Уважение и умение слушать. Доброжелательное и уважительное отношение, способность выслушать собеседника не перебивая, помогают наладить контакт и решить многие деловые вопросы.

Достоинство и внимание. Уверенность в себе и своих знаниях / силах не должна переходить в чрезмерную самоуверенность. Необходимо спокойно воспринимать критику или советы со стороны. Следует проявлять внимание по отношению к клиентам, коллегам по работе, руководству или подчиненным. При необходимости оказывать помощь и поддержку.

Правильный внешний вид.

Умение грамотно говорить и писать.

3. Значимым условием деловых коммуникаций является культура речи, которая проявляется в грамотности, правильно подобранной интонации, словарном запасе и манере разговора. Необходимо следить за порядком в употреблении фраз, за правильной расстановкой ударения. Не использовать обороты, имеющие чрезмерный эмоциональный или превосходный окрас, избегать лишних фраз и слов. Не употреблять при общении слова-«паразиты», жаргонные выражения, грубые или не этичные фразы.

4. Необходимым условием общения в деловых кругах является уважение, доброжелательность и умение слышать собеседника. уважительность, тактичность: самый лучший способ поддерживать дистанцию на рабочем месте – быть уважительным по отношению к сотруднику, коллеге, начальнику; умение быть тактичным создаёт психологический комфорт в общении и в то же время не допускает панибратства. Обращение к сотрудникам в форме на «Вы».

Уважительность – это в первую очередь умение поддерживать доброжелательную атмосферу в коллективе, а также преданность и надёжность не только руководителю, но и всему коллективу в целом.

5. Субординацией называют служебные отношения, построенные по принципу иерархичности и направленные на поддержание дистанции между начальником и подчиненным. Грамотное соблюдение субординации в деловых отношениях не только не мешает эффективному взаимодействию, но и способствует поддержанию рабочей атмосферы в организации. Роль субординации заключается в создании рабочей, спокойной атмосферы, при которой авторитет руководителя опирается на два равнозначных начала: уважительность и дистанция.

6. Вежливость — черта характера, которая характеризует личность хорошими манерами, добрыми делами и образованностью. Под вежливостью обычно понимают умение уважительно и тактично общаться с людьми. Любезность-любезная услуга, одолжение. Пунктуальность черта характера человека, подразумевающая чрезвычайную аккуратность, систематическое следование правилам

7. Слова приветствия подчинённый произносит всегда первым, а руку подаёт начальник в том случае, если посчитает нужным или уместным.

8. Однозначно – нет. Стучаться в кабинет руководителя – дурной тон. Тем более, если назначены часы приёма или в приемной начальника есть секретарь. Стук в любую дверь офиса сейчас воспринимается как демонстрация неуверенности или ещё хуже – подозрительности, что коллеги на рабочем месте заняты чем-то незаконным.

9. Можно. На аудиенции – после приглашения вышестоящего лица. На совещании – без специального приглашения.

10. При знакомстве и приветствии руководителя в качестве нового шефа.

Рабочим утром – первый раз в день, если у начальника есть привычка специально приветствовать работников и заходить в их кабинеты.

11. Соблюдение общепринятых норм и правил в организации своего внешнего вида является обязательным аспектом в правилах делового этикета. В некоторых крупных компаниях существует корпоративный дресс-код. Подбирать одежду нужно в классическом стиле, не допустимы слишком откровенные, яркие вещи, с элементами рваной ткани. Внешний облик должен быть опрятным и аккуратным. Внимание нужно уделять не только правильному подбору одежды, но и внешнему виду в целом (состоянию ногтей, причёски, обуви, макияжа у женщин).

ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО № 2

Тестирование

По теме 3. Этическая культура

Выполните тестовые задания.

1. В данном варианте - 4 вопроса. Правильный ответ оценивается в 1 балл.

1. Мораль появилась вследствие:

- а. совместной договоренности людей о правилах поведения.
- б. волеизъявления мудрых правителей
- в. желания сверхъестественных сил.
- г. появления общества и необходимости сделать совместную деятельность более упорядоченной и стабильно.

2. Этика - это:

- а. отвлеченные рассуждения
- б. наука для описания и объяснения морали.
- в. правила поведения за столом.
- г. дворянская честь.

3. Выделите понятие, НЕ являющееся категорией этики.

- а. абстракция.
- б. добро.
- в. справедливость.
- г. честь.

4. Мораль - это:

- а. перечень устаревших догм.
- б. поведение в общественном месте.
- в. одна из форм общественного сознания
- г. церковная проповедь.

5. Выделить понятие, НЕ являющееся функцией морали:

- а. социально правильная ориентация действий людей.
- б. регулятивная.
- в. воспитательная.
- г. двигательная.

6. Кто из древнегреческих философов ввел понятие "этика"?

- а. Демократ.
- б. Аристотель
- в. Эпикур.
- г. Протагор.

7. Моральный долг - это:

- а. обладание моральными качествами.
- б. необходимость выполнить данные обязательства.
- в. необходимость ежедневно ходить на работу.
- г. приготовление еды членам семьи.

8. Отчитывать провинившегося работника в присутствии других работников:

- а. вполне этично.
- б. иногда этично, а иногда - нет.
- в. безусловно, этично.
- г. неэтично.

Эталон ответа:

Вопрос	1	2	3	4	5	6	7	8
Ответ	1	2	1	4	4	2	2	4

Критерии оценки:

Все верные ответы берутся за 100%,
Процент выполнения задания

90% и более - отлично

75% - хорошо

60%- удовлетворительно

Менее 60% - неудовлетворительно

По теме 3.

Этикет. Речевой этикет

Выполните тестовые задания.

1. Задания представлены в 2-х вариантах. В каждом варианте - 6 вопроса. Правильный ответ оценивается в 1 балл.

Вариант 1

1. Этикет- это

- а. отвлеченные рассуждения
- б. это правила, записанные в священных книгах.
- в. дворянская честь.
- г. это свод правил поведения

2. Выделите понятие, НЕ являющееся категорией этики.

- а. абстракция.
- б. добро.
- в. справедливость.
- г. честь.

3. Мораль - это:

- а. перечень устаревших догм.
- б. поведение в общественном месте.
- в. одна из форм общественного сознания
- г. это система этических ценностей

4. Можно ли побыстрее закончить беседу, если тема или собеседник неинтересны для вас?
- а. да, в большинстве случаев;
 - б. иногда, если собеседник отнимает у вас слишком много времени;
 - в. нужно позволить собеседнику договорить, и, сославшись на неотложные дела, попрощаться с ним.
 - г. нет, нельзя

5. Формулы речевого этикета характерны и литературному, и разговорному, и достаточно сниженному (жаргонному) стилю
- а. литературному, и разговорному
 - б. жаргонному стилю
 - в. только литературному
 - г. только разговорному

6. Форма Вы указывает...
- а. на неформальный характер общения
 - б. на уважение и большую формальность в разговоре.
 - в. политический характер
 - г. на неформальный характер общения

Вариант 2

1. Речевой этикет - это

- а. перечень устаревших догм.
- б. система правил речевого поведения
- в. одна из форм общественного сознания
- г. церковная проповедь

2. Процесс общения складывается из....

- а. особо оберегаемые, массовые образцы действий.
- б. традиционно установившийся порядок.
- в. схема поведения в определенных ситуациях
- г. начала разговора (приветствие / знакомство); основная часть, беседа; заключительная часть разговора

3. Можно ли делать замечания собеседнику, если он неправильно произносит слова, названия, термины, употребляет вульгаризмы?

- а. да, если это ваш хороший знакомый и вы беседуете один на один;
- б. нет, никогда;
- в. да.
- г. смотря по обстоятельствам

4. Отчитывать провинившегося работника в присутствии других работников:

- а. вполне этично.
- б. иногда этично, а иногда - нет.
- в. безусловно, этично.
- г. неэтично.

5. Форма ты указывает ...

- а. политический характер
- б. формальность в разговоре
- в. на неформальный характер общения
- г. светский характер

6. Для чего нужны правила речевого этикета?

а. установление контакта

б. ежедневно ходить на работу.

в. для поведения в общественных местах

г. ходить в гости

Эталон ответа: Вариант 1

Вопрос	1	2	3	4	5	6
Ответ	г	а	г	в	а	б

Эталон ответа: Вариант 2

Вопрос	1	2	3	4	5	6
Ответ	б	г	а	г	в	а

Критерии оценки:

Все верные ответы берутся за 100%,
Процент выполнения задания

90% и более - отлично

75% - хорошо

60%- удовлетворительно

Менее 60% - неудовлетворительно

По теме 4.

Вербальная коммуникация

Вариант 1

Выполните тестовые задания.

1. Задания представлены в 2-х вариантах. В каждом варианте - 6 вопросов. Правильный ответ оценивается в 1 балл.

Найди соответствие, обозначив стрелками

Вариант 1

№ п/п	вопрос	ответ
1	Вербальная коммуникация это...	Передача той или иной информации от одного человека к другому посредством речи и восприятие ее другой стороной.
		Передача информации с помощью жестов, мимики, позы.
		Этикет
2.	Диалогическая речь это	Речь поддерживающая взаимными репликами
		Произносится одним человеком
		Это речь про себя
3	Внутренняя речь	Это речь предназначена для людей находящихся рядом

		Это речь для себя
		Произносится одним человеком
4	Коммуникатор это	Человек, принимающий информацию
		Человек, передающий информацию
		Человек прокладывающий коммуникации
5	Информированность это	Запас знаний имеющийся у человека
		Общение воспринимаемое на слух
		Ожидаемая способность личности служить источником информации для другого человека
6	Письменная речь	Речь поддерживающая взаимными репликами
		Это речь с использованием письменных знаков
		Это речь характеризующая ваше состояние или отношение к окружающему

Эталоны ответов

№ п/п	вопрос	ответ
1	Вербальная коммуникация это	Передача той или иной информации от одного человека к другому посредством речи и восприятие ее другой стороной
		Передача информации с помощью жестов, мимики, позы
		Этикет
2.	Диалогическая речь это	Речь поддерживающая взаимными репликами
		Произносится одним человеком
		Это речь про себя
3	Внутренняя речь	Это речь предназначена для людей находящихся рядом
		Это речь для себя
		Произносится одним человеком
4	Коммуникатор это	Человек, принимающий информацию
		Человек, передающий информацию
		Человек прокладывающий коммуникации
5	Информированность это	Запас знаний имеющийся у человека
		Общение воспринимаемое на слух
		Ожидаемая способность личности служить источником информации для другого человека
6	Письменная речь	Речь поддерживающая взаимными репликами
		Это речь с использованием письменных знаков
		Это речь характеризующая ваше состояние или отношение к окружающему

Вариант 2

№ п/п	вопрос	ответ
1	Виды речи	Внутренняя, внешняя, письменная
		Внутренняя, внешняя

		Внешняя, письменная
2.	Речь это	Разговор двух или нескольких лиц
		Жесткие и мягкие языки
		Деятельность общения с помощью языка
3	Внешняя речь	Это речь предназначена для людей находящихся рядом
		Это речь для себя
		Произносится одним человеком
4	Реципиент это	Человек, принимающий информацию
		Человек, передающий информацию
		Человек прокладывающий коммуникации
5	Информативность это	Запас знаний имеющийся у человека
		Общение воспринимаемое на слух
		Ожидаемая способность личности служить источником информации для другого человека
6	Восклицательная речь	Это речь характеризующая ваше состояние или отношение к окружающему
		Это речь для себя
		Передача информации с помощью жестов, мимики, позы

Эталоны ответов

№ п/п	вопрос	ответ
1	Виды речи	Внутренняя, внешняя, письменная
		Внутренняя, внешняя
		Внешняя, письменная
2.	Речь это	Разговор двух или нескольких лиц
		Жесткие и мягкие языки
		Деятельность общения с помощью языка
3	Внешняя речь	Это речь предназначена для людей находящихся рядом
		Это речь для себя
		Произносится одним человеком
4	Реципиент это	Человек, принимающий информацию
		Человек, передающий информацию
		Человек прокладывающий коммуникации
5	Информативность это	Запас знаний имеющийся у человека
		Общение воспринимаемое на слух
		Ожидаемая способность личности служить источником информации для другого человека
6	Восклицательная речь	Это речь характеризующая ваше состояние или отношение к окружающему
		Это речь для себя
		Передача информации с помощью жестов, мимики, позы

Критерии оценки:

Все верные ответы берутся за 100%,
Процент выполнения задания

90% и более - отлично
75% - хорошо
60%- удовлетворительно
Менее 60% - неудовлетворительно

По теме 6. Общение.

Вариант 1

Вставьте пропущенные слова:

Вопрос 1.

1.Общение - сложный многоплановый процесс установления и развития контактов и связей между _____, порождаемый потребностями совместной _____ и включающий в себя обмен _____ и выработку единой стратегии взаимодействия.

Вопрос 2.

2.Опосредованное общение осуществляется посредством средств _____ информации, произведений _____ и т.п.

Вопрос 3.

3.При ролевой коммуникации ее участники представляют собой носителей, определенных _____ (покупатель – продавец, учитель – ученик, начальник – подчиненный)

Вопрос 4.

4.Манипулятивное общение - направлено на получение _____ от собеседника.

Вопрос 5.

5.Главным средством общения является _____.

Вопрос 6.

6.Коммуникативная сторона общения состоит в обмене _____ между людьми;

Вариант 2

Вопрос 1.

_____ является необходимым условием для формирования человеческой психики и личности.

Вопрос 2.

_____ общение - обмен предметами или продуктами деятельности.

Вопрос 3.

Чтобы общение состоялось, должны присутствовать один из критериев:

Должен использоваться один _____ который понимают оба субъекта.

Вопрос 4.

Диалогическое общение основано на _____ партнеров.

Вопрос 5.

Личное общение – это обмен _____ информацией.

Вопрос 6.

Вербальное общение – _____, где смысл слов имеет решающее значение.

Эталоны ответов

Вариант 1

Ответ 1:

Общение - сложный многоплановый процесс установления и развития контактов и связей между **людьми**, порождаемый потребностями совместной **деятельности** и включающий в себя обмен **информацией** и выработку единой стратегии взаимодействия

Ответ 2:

Опосредованное общение осуществляется посредством средств **массовой информации**, произведений **искусства** и т.п.

Ответ 3:

При ролевой коммуникации ее участники представляют собой носителей определенных **ролей** (покупатель – продавец, учитель – ученик, начальник – подчиненный).

Ответ 3:

Чтобы общение состоялось, должны присутствовать один из критериев:

Должен использоваться один **язык**, который понимают оба субъекта.

Ответ 4:

Манипулятивное общение - направлено на получение выгоды от собеседника

Ответ 5:

Главным средством общения является **язык**.

Ответ 6:

Вербальное общение – **речевое**, где смысл слов имеет решающее значение.

Вариант 2

Ответ 1:

Коммуникативная сторона общения состоит в обмене **информацией** между людьми;

Ответ 2:

Материальное общение - обмен предметами или продуктами деятельности.

Ответ 3:

Общение является необходимым **условием** для формирования человеческой психики и личности.

Ответ 4:

Диалогическое общение основано на **равноправии** партнеров.

Ответ 5:

Личное общение – это обмен **неофициальной** информацией.

Критерии оценки:

Все верные ответы берутся за 100%,

Процент выполнения задания

90% и более - отлично

75% - хорошо

60%- удовлетворительно

Менее 60% - неудовлетворительно

**По теме 7.
Конфликты**

Выполните тестовые задания.

1. В данном варианте - 6 вопросов. Правильный ответ оценивается в 1 балл.

Вариант 1

1. Конфликт - это:

- а) **столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций. мнений;**
- б) стечения обстоятельств;
- в) открытое противостояние.

2. Конфликтная ситуация - это:

- а) открытое противостояние взаимоисключающих интересов
- б) **накопившиеся противоречия**
- в) стечение обстоятельств

3. Отметьте причины, способствующие возникновению конфликта:

- а) многословие одного из партнеров

- б) коммуникативные барьеры
- в) **лично- индивидуально- индивидуальные особенности партнера**
- г) бестактности
- д) **неконтролируемость эмоционального состояния**
- е) все ответы верны
- ж) все ответы неверны

4. Конфликтогены – это слова, действия (бездействия), которые:

- а) **способствуют возникновению конфликта**
- б) препятствуют возникновению конфликта
- в) помогают разрешить конфликт

5. Укажите позиции правильного поведения в условиях конфликтной ситуации:

- а) **настаивая на своем предложении, не отвергайте предложения партнера, рассматривайте все предложения и оценивайте все «за» и «против»;**
- б) демонстрируйте свое превосходство;
- в) **не позволяйте себе отвечать агрессией на агрессию;**
- г) **независимо от результата разрешения конфликта старайтесь не разрушать отношения с партнером;**
- д) старайтесь как можно чаще обращать внимание на отрицательное эмоциональное состояние партнера: «Что ты злишься?»; «Не надо так нервничать!»;
- е) предлагайте партнеру включать механизм идентификации: «Если бы вы были на моем месте, какие действия предприняли бы?»

6. Верной комбинацией стратегий поведения в конфликте является:

- а) компромисс, критика, борьба;
- б) уступка, уход, сотрудничество;
- в) борьба, уход, убеждение;
- г) **сотрудничество, консенсус, уступка.**

Вариант 2

1. Внутрличностный – это

- а). **столкновение противоположно направленных мотивов одной личности;**
- б). столкновение интересов двух и более людей;
- в). столкновение интересов двух групп

Межличностный – это столкновение интересов двух и более людей;

2. Межличностный конфликт– это...

- а). столкновение интересов двух групп
- б). столкновение противоположно направленных мотивов одной личности;
- в). **столкновение между личностью и группой**

3. Межгрупповые – это

- а). столкновение противоположно направленных мотивов одной личности;
- б). **столкновение интересов двух групп**
- в). столкновение между личностью и группой

4. Конфликтогены – это...

- а) проявления конфликта
- б) **слова, действия (или бездействия), которые могут привести к конфликту;**

в) состояния личности, которые наступают после разрешения конфликта.

5. Разрешение конфликта – это...

- а) столкновение противоположно направленных интересов, мнений, целей;
- б) действие, совокупность действий участников конфликтной ситуации, провоцирующее резкое обострение противоречий и начала борьбы между ними;
- в) **процесс нахождения взаимоприемлемого решения проблемы, имеющая личную значимость для участников конфликта и на этой основе гармонизация их взаимоотношений.**

6. Какие типы конфликтов выделяются учеными в организациях?

- а) межгрупповые;
- б) конфликты между личностью и группой;
- в) **межличностные;**
- г) внутриличностные;
- д) все перечисленные;
- е) ничего из перечисленного.

Эталон ответа:

Вопрос	1	2	3	4	5	6
Ответ	а	б	в; д	а	а, в, г	г
Вопрос	1	2	3	4	5	6
Ответ	а	в	б	б	в	в

Критерии оценки:

Все верные ответы берутся за 100%,

Процент выполнения задания

90% и более - отлично

75% - хорошо

60%- удовлетворительно

Менее 60% - неудовлетворительно

По теме 10.

Взаимодействие людей в общении

В данном варианте - 6 вопросов. Правильный ответ оценивается в 1 балл.

Социальное положение и роль в группе. Понятие социального статуса. Социометрия. Социальный статус и социальные роли членов группы. Взаимодействие в группе. Межличностное, межгрупповое.

1. Верно ли суждение о социальной группе.

А. Люди, как правило входят в состав разных социальных групп.

Б. Люди, как правило входят в состав одной социальной группы.

В а р и а н т ы о т в е т о в:

а. верно А;

б. верно Б;

в. оба суждения верны

г. оба суждения неверны.

2. Верно ли суждение о человеке

А. Человек, одновременно не может заниматься определенной работой,

Б. Человек, одновременно может заниматься определенной работой

В а р и а н т ы о т в е т о в:

а. верно А;

б. верно Б;

в. оба суждения верны;

г. оба суждения неверны.

3.В каждой из групп, куда входит человек, он занимает определенное социальное положение, соответствующее той роли,

а. какую, ему определяют

б. какая, будет свободной на тот момент

в. которой, по расчетам других членов группы, он будет придерживаться, и которая позволяет им ожидать от него определенного поведения

г. какую, он сможет выполнить

4.Можно выделить следующие типы межличностных отношений:

а. родительские

б. дружеские

в. религиозные

г. родовые

5.Обычно роль возлагается на человека в результате ...

а. подчинения

б. стечения обстоятельств, в связи с социальными потребностями или характером образования.

в. обычаями

г. закона

6. Верно ли суждение о социальном статусе?

А. Это позиция человека в обществе с определенными правами и обязанностями.

Б. Это позиция человека в обществе без прав и обязанностей.

В а р и а н т ы о т в е т о в:

а. верно А;

б. верно Б;

в. оба суждения верны

г. оба суждения неверны.

1.Группа имеет следующие психологические характеристики:

а. групповые интересы, групповые цели

г. привычки

б. принципы

в. верования

2. Группе присущи следующие общие закономерности

а. контактирует

б. конфликтует

в. деградирует

г. группа развивается

3. Связи, возникающие в результате взаимодействия людей и сопровождаемые различными эмоциональными переживаниями людей в них участвующих это...

а. межличностные отношения

б. низший уровень взаимодействия

- в. межгрупповое взаимодействие
- г. высший уровень взаимодействия

4. Верно ли суждение о взаимопонимании?

А. Форма взаимодействия индивидов, при котором они осознают содержание и структуру настоящего и возможного очередного действия партнера, понимают испытываемые друг другом чувства и настроения, а также взаимно содействуют достижению единой цели.

Б. Форма взаимодействия индивидов, понимают испытываемые друг другом чувства
Человек редко берет на себя ту или иную роль добровольно.

В а р и а н т ы о т в е т о в:

- а. верно А;**
- б. верно Б;
- в. оба суждения верны
- г. оба суждения неверны

5. Отношения, возникающие в официальной организации, имеющие деловую направленность, определяемые социальной деятельностью людей это

- а. приятельские
- б. дружеские
- в. товарищеские**
- г. супружеские

6. Человек редко берет на себя ту или иную роль

- а. по возможности
- б. не добровольно
- в. добровольно**
- г. по рекомендации

Эталон ответа:

Вопрос	1	2	3	4	5	6
Ответ	А	Б	в	б	б	А
Вопрос	1	2	3	4	5	6
Ответ	а	г	а	А	в	в

Критерии оценки:

Все верные ответы берутся за 100%,
 Процент выполнения задания
 90% и более - отлично
 75% - хорошо
 60%- удовлетворительно
 Менее 60% - неудовлетворительно

По теме 10. Взаимодействие со сверстниками

Выполните тестовые задания.

1. В данном варианте - 6 вопросов. Правильный ответ оценивается в 1 балл.

Вариант 1

1. Верны ли суждения о подростке?

А. Подавляющую часть информации по вопросам пола подросток получает от сверстников

Б. Подавляющую часть информации по вопросам пола подросток не получает от сверстников

В а р и а н т ы о т в е т о в:

а. верно А;

б. верно Б;

в. оба суждения верны;

2. Стремление подростка привлечь к себе внимание товарищей, заинтересовать их и вызвать симпатию может проявляться по-разному:

а. демонстрации собственных качеств, кривляние, разные развлекательные действия, рассказы о всевозможных былях и небылицах

б. материальное положение родителей

в. хорошая учеба

3. У подростка формируются ценности, которые больше понятны и близки

а. взрослому и сверстнику

б. взрослому

в. сверстнику

4. Вставьте пропущенное слово

_____ в отношениях с одноклассниками, отсутствие близких товарищей, друга или разрушение дружбы порождают тяжелые переживания, расцениваются как личная драма.

а. переживания

б. неблагополучие

в. потребность

5. Подросток ищет в обществе сверстников

а. самоуважения

б. превосходство

в. лидерство

6. Верны ли суждения о сленге?

А. Сленг нестандартная лексика, используемая в деловом общении.

Б. Сленг нестандартная лексика, используемая в непринужденном общении.

А. Подростковый жаргон это употребление слов и выражений с элементами вульгаризмов.

В а р и а н т ы о т в е т о в:

а. верно А;

б. верно Б;

в. оба суждения верны;

Вариант 2

1. Верны ли суждения о подростковых группировках

А. Подростковые группировки требуют преданности группе

Б. Подростковые группировки не требуют преданности группе

В а р и а н т ы о т в е т о в:

а. верно А;

б. верно Б;

в. оба суждения верны;

1. Для подростков важно:

а. быть вместе со сверстниками;

б. занимать в компании удовлетворяющее положение

в. встречаться с частой сменой ситуаций

3. Некоторые ребята в общении, а придумывают своим одноклассникам различные....

1. фамилии

2. прозвища

3. занятия

4. Для того чтобы у тебя складывались хорошие отношения с друзьями и одноклассниками, необходимо

1. всегда улыбаться

2. **придерживаться правил общения**

3. всегда приветствовать их

5. Укажите одно из правил общения со сверстниками

1. проявляй внимание только к своим друзьям и одноклассникам,

2. **никогда не обещай того, чего выполнить не сможешь**

3. если товарищ одолжил тебе что-либо, дожидаясь, пока он тебе об этом напомнит

6. Вставьте пропущенное слово

Психологическая зависимость подростка от сверстников может играть неблагоприятную роль, приводя не к социализации, а, напротив,

1. **к девиантному поведению подростков**

2. адаптации подростков

3. к подростковому максимализму

Эталон ответа:

Вопрос	1	2	3	4	5	6
Ответ	а	а	в	б	а	б
Вопрос	1	2	3	4	5	6
Ответ	а	а	2	2	2	2

Критерии оценки:

Все верные ответы берутся за 100%,

Процент выполнения задания

90% и более - отлично

75% - хорошо

60% - удовлетворительно

Менее 60% - неудовлетворительно

ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО №3

Практические задания, ситуационные задачи, тренинги

По теме 3.

Практическое задание. Речевой этикет

Цель:

Закрепление знаний в речевом этикете. Уметь обозначать фразу одним словом Уметь правильно определять ударения в словах, называть слова приветствия, нахождение ошибок в выражениях, определение верного объяснение поговорки.

Ход работы:

1. Подбор выражения к словам.
2. Расставление ударение в словах
3. Подбор слов к формулировкам
4. Нахождение ошибок в выражениях.
5. Название слов приветствия
6. Определите верное объяснение поговорки

1.Задание

Соотнесите данные определения из левого столбика и названия из правого столбика.

1. Отсутствие воспитанности, грубость, брань	А) Вежливость
2. Привычка, способность владеть собой, удерживать порывы.	Б) Воспитанность
3. Учетливость, благовоспитанность, соблюдение бытовых приличий	В) Грубость
4. Всякое грубое действие, неучтивость, дерзость, обида	Г) Чуткость
5. В дворянско-буржуазном обществе - знание правил поведения в обществе, приобретенное в результате "хорошего" воспитания.	Д) Сдержанность
6. Способность чутко относиться к окружающим и к окружающему, быть чутким	Е) Невежливость
7. Неучтивость, необходимость, грубость, неприличие в обращении	Ж) Невоспитанность

Задание 2. Расставьте ударение в следующих словах.

Договор, звонит, принял, красивее, банты, квартал, жалюзи, партер, досуг, солящий, торты, шарфы, эксперт, новостей, балованный, мусоропровод, свекла, цемент, позвонишь, эксперт.

Задание 3. «Подбери слова»

1. Назовите слова приветствия.
2. Выскажите просьбу.
3. Какими словами лучше всего начать знакомство ?
4. Как принято извиняться ?
5. Есть ли несколько слов в благодарность ?
6. Как попрощаться , чтобы людям было приятно вновь встретить тебя ?

Ответы:

Задание 1

1 – Ж 2 – Д 3 – А 4 – В 5 – Б 6 – Г 7 – Е

Задание 2. Договор, звонит, позвонишь, принял, красивее, банты, квартал, жалюзи, партер, досуг, солящий, торты, шарфы, эксперт, новостей, балованный, мусоропровод, свекла, цемент, эксперт.

Задание 3.

Назовите слова приветствия.

1.(Здравствуйте! Доброе утро! Добрый день! Добрый вечер! Приветствую вас!)

2.Выскажите просьбу.

(Вы можете мне сказать..? Не могли бы вы мне сказать..? Скажите , пожалуйста..? Разрешите попросить вас... Будьте добры!)

3.Какими словами лучше всего начать знакомство ?

(Разрешите представить вам... Разрешите познакомить вас.. Познакомьтесь... Вы знакомы..? Как тебя зовут? Позвольте познакомиться.)

4.Как принято извиняться ?

(Приношу вам свои глубокие извинения... Позвольте мне извиниться... Простите за...)

5.Есть ли несколько слов в благодарность?

(Благодарю вас... Спасибо. Разрешите поблагодарить вас... Заранее благодарен. Признателен вам. Примите мою благодарность.)

5.Как попрощаться , чтобы людям было приятно вновь встретить тебя ?

(До свидания! Надеюсь видеть вас ещё! Доброго пути! До завтра! Всего хорошего! Всегда рады вас видеть! Приятно было познакомиться!)

Задание 4.

.1. Прокомментируйте ошибки в выражениях:

криминальное преступление, свободная вакансия, прейскурант цен, памятный сувенир, будущие перспективы, смелый риск, первая премьера, моя автобиография, первое боевое крещение, хронометраж времени.

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

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.

4. Объясните значение слов:

импортировать, приоритет, гармонировать, конфиденциально, пролонгация, легитимность, адекватный, консенсус, менталитет, дивиденд.

5. Определите верное объяснение поговорки: по одежке встречают , по уму провожают:

а) первое впечатление от знакомства с человеком не совпадает с последующей оценкой его достоинств;

б) первое впечатление от знакомства с человеком полностью совпадает с последующей оценкой его достоинств.

По теме 3.

Практическое задание. Культура телефонного общения

Цель: Получить представление об особенностях и нюансах процесса делового телефонного общения

Задачи:

1. Ознакомление с особенностями и правилами телефонного разговора с партнёром, коллегой – телефонный этикет.

4. Знакомство со структурой телефонного разговора.

5. Овладение техникой постановки вопросов и ответов на них.

6. Формирование навыка делового телефонного разговора.

В результате тренинга участники:

- ознакомились с особенностями и правилами телефонного разговора с партнёром, телефонным деловым этикетом;
- повысят свою компетентность в осуществлении телефонного разговора;
- отработают навыки вступления в контакт, поддержания разговора;
- смогут создавать индивидуальный стиль общения;
- овладеют знаниями правильного произнесения и правильного построения речи;
- получают систематизированное представление об особенностях и нюансах процесса делового телефонного общения.

Ход работы:

Задание 1

1. Ситуация Телефонный разговор

Задание: Найдите ошибки.

Звонок.- Дайте трубку, Антону Петровичу.

-Его нет

-А где он?

-На работе.

-Я позвоню, позже.

Какие ошибки вы нашли.

Правила общения по телефону. (На доске)

Поздороваться

Представиться

Вежливо пригласить к телефону

Долго не разговаривать.

Попрощаться.

2.Послушайте видеозапись и подумайте, какие мальчик сделал ошибки при разговоре по телефону (видеозапись учебного материала, выполненная педагогом).

– Алле! Это кто?

– Простите, а кто вам нужен?

– Это, как его, мне Никиту.

– Но мальчика с таким именем у нас нет. Вы, вероятно, ошиблись номером.

– А, ну ладно (короткие гудки).

– Какие ошибки совершил при разговоре мальчик.

Ответ:

– Мальчик не представился.

– Не поздоровался.

– Не попрощался.

2. Вопросы:

Телефонный этикет:

1. Кто должен перезвонить, если телефон внезапно отключился? (Тот, кто звонил)

2. Кто первым заканчивает разговор? (Тот, кто позвонил. Этикет также определяет, что первым заканчивает разговор женщина в разговоре с мужчиной и старший в разговоре с младшим)

3. В какое время удобно звонить?

А) после 7 утра до 11 вечера по будням

Б) после 8 утра до 10 вечера

В) если выходной, то неважно.

4. Что нельзя делать при разговоре по телефону.?

Разговаривая по телефону нельзя: **(Зевать, пить, жевать. Тонем или мимикой выражать негативное отношение к позвонившему)**

5. Можно ли звонить на домашний телефон по служебным вопросам?

Не следует звонить на домашний телефон по служебным вопросам, также недопустимы звонки после 22 часов.

6. Где нельзя разговаривать по мобильному телефону?

Не следует разговаривать по мобильному телефону в библиотеке, музеях, театрах. В ожидании приема у врача, включая транспорт.

7. Если в трубке плохая слышимость, как далее продолжить разговор по телефону?

В случае плохой слышимости надо не повышать голос, а попросить того, кто звонит, говорить громче, осведомившись о том как он вас слышит.

8. Если вам звонит рассерженный кем-то человек, ваши действия:

Вариант 1. положите трубку;

Вариант 2. сразу прервите собеседника и укажите ему на тон разговора;

Вариант 3. **выслушаете его до конца;**

3. Обыгрывание ситуации, предлагается конкретному обучающемуся, второй участник разговора – педагог:

– позвонить на работу маме;

– позвонить учителю, сообщить о своей болезни;

– ответить по телефону человеку, который ошибся номером.

Викторина “Отвечай правильно”.

4. Викторина на усвоение правил телефонного этикета

Вам необходимо отвечать на вопросы, правильный ответ оценивается жетоном. Набравший к концу викторины большее количество жетонов участник получает звание “Знатока телефонного этикета”.

С каких слов необходимо начинать телефонный разговор?

Какими словами мы заканчиваем телефонный разговор?

Можно ли при разговоре по телефону жевать жевательную резинку или что-то кушать? Почему?

Можно ли звонить по телефону друзьям рано утром? Почему?

Можно ли звонить по телефону поздно вечером?

Когда можно звонить по телефону в выходные дни?

Что делать, если ты звонил другу, но ошибся номером и попал совсем в другую квартиру?

Ты звонишь другу, но его нет дома. Трубку взял кто-то из родителей. Нужно ли представиться, называя свое имя, или лучше держать его в тайне.

Как долго можно продолжать телефонный разговор?

О каких волшебных словах нельзя забывать при телефонном разговоре.

5. Подведение итогов.

По теме 3.

Практическое задание. Поведенческий этикет

Цель: Закрепление знаний о правилах поведения принятых в обществе. Расширение кругозора. Создание и организация игровых ситуаций для воспитания умения уместного применения детьми различных форм приветствий. Погрузить студентов в различные стандартные ситуации, требующие знания этикета, и закрепить эти знания через игровые ситуации. Повышения уровня общей культуры студентов и развития навыков пользования формами этикета.

Ход работы.

1. Решение ситуативных задач
2. Разыгрывание ситуаций.
3. Показ сценки поведенческий этикет
4. Решение тестов
5. Заполнение таблицы

Задание 1.

Конкурс «Современный повседневный этикет»

Вопросы:

- 1 Кто первый здоровается при входе в помещение? (первым здоровается всегда входящий, независимо от пола и возраста)
- 2 Когда мы впервые встречаемся с людьми, кто должен представляться первым? (женщина, мужчина, младшие, старшие, начальник, подчиненный)? (Всегда действует правило: старший подает руку младшему, женщина - мужчине, начальник - подчиненному).
- 3 Мужчина и женщина входят в помещение. Кто первый? (Входит первой всегда дама).
- 4 Если опоздали в кино или театр, куда садиться? Нужно ли искать свое место? (Необходимо сесть на ближайшие свободные места, а пересест на свое место можно в антракте).
- 5 При разговоре по телефону, кто здоровается первым? (Позвонивший, представившись).
- 6 Девушка, зайдя в Храм, сняла головной убор. Нарушила ли она правила этикета? (Да)
- 7 Нужно ли юноше при входе в помещение, например, школы, снять вязаную шапочку? (Да)
8. Юноша пришел в гости. Приветствуя хозяйку, он поцеловал ей руку, а также трем дамам из пяти присутствующих. Соблюдает ли он этикетные нормы? (Нет, руку следует поцеловать всем присутствующим дамам).
- 9 Должен ли юноша, приветствуя другого юношу на улице, снять перчатку, используя приветственное рукопожатие? (Да)
10. По окончании обеда, как выйти из-за стола? (Из-за стола выходят вместе с другими, поблагодарив хозяев, за собой задвигают стул).

Задание 2

«Ситуация»

Варианты заданий:

1 Юля - хозяйка дома. К ней пришли друзья Денис и Аня, они разговаривают, сидя в комнате. Раздается звонок, это пришел Юлин одноклассник, который Дениса и Аню видит впервые.

Задание: разыграть приветствие и знакомство согласно этикетным нормам.

2 Кафе. Молодой человек, сидя за столиком, ждет девушку. К нему подходит приятель, с которым они давно не виделись. Через некоторое время приходит девушка.

Задание: разыграть приветствие и знакомство согласно этикетным нормам.

3. У Миши день рождения. К нему приходит друг Юра. Хозяин приглашает его в гостиную, где уже находятся родители именинника и подруга Лена.

Задание: разыграть приветствие и знакомство согласно этикетным нормам.

4 Игорь с сестрой Леной и братом Валерой находятся на выставке картин известного художника. Здесь Игорь встречает своего школьного учителя.

Задание: разыграть приветствие и знакомство согласно этикетным нормам.

5 Библиотека. Юноша подбирает материал для доклада. Неподалеку работает симпатичная девушка.

Задание: разыграть приветствие и знакомство согласно этикетным нормам.

Задание 3

Сценка 2: У вас дома собралась компания: парни и девушки. И вы пригласили своего друга, его никто из присутствующих не знает.

Как вы будете всех представлять?

Ребята, знакомьтесь - это Коля, прошу любить и жаловать

Далее представить по именам сначала девушек, потом ребят. (если компания небольшая)

Если компания очень большая, то Коля дальше сам знакомится с присутствующими.

Сценка 3: Вы с родителями идете по улице, навстречу ваш преподаватель, который давно хочет познакомиться с родителями. Как вы будете всех представлять?

Здравствуй Людмила Петровна!

Здравствуй, Петя, это твои родители?

Да, знакомьтесь, это моя мама Елена Юрьевна, и папа Иван Сергеевич, а это Людмила Петровна, преподаватель истории в нашем колледже.

Задание 4. Разминка /Тест/

1. Нужно ли, выходя из здания, придерживать тяжелые двери, чтобы они не ударили человека, который идет следом?

- да, всегда;
- нет;
- да, если это знакомый.

2. Продвигаясь к выходу в общественном транспорте, необходимо вежливо обратиться к пассажирам: «Пожалуйста, разрешите пройти»?

- да;
- нет;
- в зависимости от настроения.

3. Нужно ли здороваться первым при входе в помещение, где уже находятся другие люди, даже в лифте и в магазине?

- да, если вам знакомы эти люди;
- да, всегда;
- нет.

4. Как нужно в театре или кино проходить к своему месту?

- лицом к сидящим;
- спиной к сидящим;
- как удобно.

5. Если вы забыли, как зовут вашего нового знакомого. Вы должны:

- напрямик попросить его напомнить свое имя;
- постараться выяснить имя иным способом;
- не обращаться по имени вообще.

6. Что должен делать молодой человек при встрече с девушкой?

- достаточно только приподнять головной убор;
- достаточно только вынуть руки из карманов и сигарету изо рта;

- необходимо поприветствовать знакомую, предварительно вынув руки из карманов, сигарету изо рта.

7. Перед вами несколько ножей и вилок. Какими приборами вы воспользуетесь сначала:

- теми, что лежат дальше от тарелки;
- теми, что лежат ближе к тарелке;
- не задумываясь, возьмете любой, попавшийся под руку, прибор.

8. Если вы хотите, чтобы официант убрал приборы со стола. Для этого вы положите

- нож и вилку на тарелку параллельно друг другу ручками вправо;
- нож (справа) и вилку (слева) острыми концами в тарелку;
- положите приборы на тарелке крест на крест.

9. Можно ли побыстрее закончить беседу, если тема или собеседник не интересны для вас?

- да, в большинстве случаев;
- иногда, если собеседник отнимает у вас слишком много времени;
- нужно позволить собеседнику договорить, и, сославшись на неотложные дела, попрощаться с ним.

10. Можно ли поднимать чашку вместе с блюдцем, если вы на приеме пьете чай стоя?

- да, обязательно, чашку без блюдца поднимать со стола нельзя;
- можно поступать, как угодно;
- нет, чашку нужно поднимать без блюдца.

11. Нормы этикета носят

- согласительный характер;
- обязательный характер;
- нормативно-правовой.

12. В ситуации знакомства женщина должна

- представиться сама;
- ее должен представить кто-то другой;
- затрудняясь ответить.

13. Если телефонный разговор прервался, то перезвонить должен

- тот, по чьей инициативе состоялся разговор;
- тот, для кого этот разговор важнее;
- можно не перезванивать, если все важное уже обсудили.

14. В ситуации, когда необходимо принести извинения, вы должны

- объяснить свою вину подробно;
- извиниться без комментариев;
- предложить забыть неприятный инцидент.

Правильные ответы;

1-1; 2-1; 3-2; 4-1; 5-2; 6-3; 7-1; 8-1; 9-3;
10-1; 11-1; 12-2; 13-1; 14-2;

Заполните таблицу:

№/п	Общие правила поведения	Правила поведения обучающихся на занятиях	Правила поведения до начала, в перерывах и после окончания занятий	Что запрещается обучающемуся
			.	

Ответы:

Общие правила поведения

Здороваться при входе с преподавателями и обучающимися.

Предъявить студенческий билет при входе вахтеру.

Верхнюю одежду принято сдавать в гардероб – старайтесь следовать этому правилу

Первым проходит в дверь тот, кто ее открыл, а открывает ее тот, кто ближе стоит.

Открыв дверь, пропустите идущих как позади Вас, так и на встречу:

--- женщин (если Вы – мужчина);

--- преподавателей (если Вы – студент).

Сразу же снимите головные уборы!!! Любые – от меховых шапок до бейсболок!!!

Правила поведения обучающихся на занятиях:

Входить в аудиторию после звонка.

Находиться на занятиях с аккуратной прической, нейтральным макияжем и гигиеническим маникюром.

На занятие следует приходить без опозданий. Студенты должны быть в аудитории раньше преподавателя. Когда же преподаватель входит в аудиторию, все студенты должны встать и могут сесть, только получив на это разрешение.

Всегда вставать при появлении старшего по возрасту или статусу.

При входе педагога в кабинет, студенты встают в знак приветствия, садятся после того, как педагог ответил на приветствие и разрешил сесть. Подобным образом обучающиеся приветствуют любого взрослого, вошедшего в кабинет во время занятий.

Урочное время должно использоваться студентами только для учебных целей.

Если студент хочет задать вопрос преподавателю или ответить на вопрос, он поднимает руку.

С этого момента недопустимы никакие лишние звуки – начиная с посторонних разговоров и кончая писком приборов (сотовые телефоны, пейджеры, часы, плееры и т.д.), щелканьем ручек, звяканьем монет и т.п.

Соблюдать тишину, культуру речи и поведения;

Навести чистоту и порядок на своем рабочем месте;

Выйти из кабинета по просьбе преподавателя или дежурного группы;

Подготовить кабинет по просьбе педагога к следующему уроку;

Правила поведения до начала, в перерывах и после окончания занятий:

Перед началом занятия в обязательном порядке выключите все средства мобильной связи!

Приходить на занятия вовремя;

В перерывах вести себя спокойно;

В перерывах быстро перейти в следующую аудиторию;

Уходя ничего не оставлять на рабочем месте;

Уходя прощаться с преподавателем.

Что запрещается обучающемуся:

Использовать нецензурные выражения в речи;

Унижать честь и достоинство окружающих;

Находиться в помещениях в верхней одежде и головных уборах;

Использовать сотовый телефон во время проведения теоретических и практических занятий, на переменах в учебном заведении и на учебных мастерских;

Недопустимы никакие лишние звуки – начиная с посторонних разговоров и кончая пискom приборов (сотовые телефоны, пейджеры, часы, плееры и т.д.), щелканьем ручек, звяканьем монет и т.п.

Урочное время должно использоваться студентами только для учебных целей.

Крайне нежелательно во время занятий заглядывать в аудиторию и вызывать друг друга

Использовать нецензурные выражения в речи;

Курить в колледже и на прилегающей территории к учебному заведению;

Распивать спиртные напитки, употреблять наркотические вещества во всех помещениях колледжа и на прилегающей территории.

«Ситуация»

1. Разыграйте ситуацию

Варианты заданий:

Задание 1.

Если Вы все же опоздали, то последовательность ваших действий

Ответ

Постучите в дверь, извинитесь и попросите разрешения войти. Скорее всего, Вы это разрешение получите. После этого быстро, производя как можно меньше шума, и привлекая как можно меньше внимания, садитесь на ближайшее свободное место и включайтесь в работу.

Задание 2.

Если Вам не разрешили войти.

Ответ

Тихонько закройте дверь и зайдите в аудиторию во время перемены.

По теме 4.

Практическое задание. Вербальная коммуникация

Цель: формирование вербальных коммуникативных навыков, умения сотрудничать и принимать других.

Задачи:

1. Развитие навыков вербального общения;
2. Освоение основ конструктивного взаимодействия

Ход работы:

1. Выполнение тренинга
2. Подведение итогов

Задание 1.

Тренинг «Продолжи фразу»

Цель: Узнать друг друга. Саморефлексия.

Задачи: Уметь продолжать фразу по смыслу

Инструкция: По кругу передается фраза, необходимо ее продолжить.

Размер группы: любой.

Задание 2.

Тренинг «Знакомство»

Цель: Сознание личных особенностей (собственного «Я»)

Задачи: Уметь представлять себя, используя личные качества.

Инструкция: Каждый участник группы выходит и представляется группе.

Ему необходимо ясно и четко сформулировать небольшой рассказ о себе и представить себя, говорить откровенно.

Размер группы: любой.

Задание 3.

Коммуникативное упражнение «Испорченный телефон»

Цель: показать участникам важность активного слушания, важность задавания уточняющих вопросов.

Количество участников: 8–12 участников

Задача: слушавшего: передать то, что он запомнил следующему участнику. Участники заходят по очереди — слушают и передают полученную информацию следующему участнику.

Инструкция: Преподаватель просит выйти 7–10 обучающихся, которые будут принимать участие в упражнении, после объясняет правила: 6–9 человек выходят за двери, одному (тот, кто остался) преподаватель зачитывает текст.

Задание 4

Тренинг «**Передай Чувство только голосом**»

Цель: Отработка навыков проявления эмоций

Инструкция: На листе написано чувство

Задача: Произнести фразу, вложив в нее это чувство.

Обучающиеся должны отвернуться, определить чувство.

Обсуждение в кругу: В каком упражнении было проще понять человека

По теме 4.

Практическое задание. Исследуй лицо.

Цель: Определить по мимике и жестам, о чем они нам говорят.

Ход работы:

1. Посмотрите на следующие фотографии и попробуйте определить по мимике и жестам, о чем они нам говорят.



Ответ:

(1. радость; 2. удивление; 3. негодование; 4. агрессия; 5. спокойствие; 6. усталость.)

По теме 4.

Практическое задание. Невербальная коммуникация

Цель: формирование невербальных навыков, умения сотрудничать и принимать других.

Задачи:

1. Развитие навыков невербального общения;
2. Освоение основ конструктивного взаимодействия

Ход работы:

1. Выполнение тренинга
2. Обсуждение
3. Подведение итогов

Задание 1.

Тренинг «**Передай чувство мимикой**»

Цель: Отработка навыка невербального проявления эмоций.

Задача: Продемонстрировать чувство, только с помощью мимики.

Инструкция: На доске написана фраза. На бумаге написано чувство. Задача обучающихся определить, что за чувство.

Задание 2.

Упражнение «Мимические маски».

Цель: Отразить эмоциональное состояние с помощью мимики.

Задача: Продемонстрировать чувство, только с помощью мимики.

Инструкция: Каждый из участников получает записку с заданием мимически представить определенное эмоциональное состояние из 10 основных: счастье, удивление, страх, злость, печаль, отвращение, презрение, интерес, смущение, решительность. Не следует подменять живую мимику гримасничаньем. Через 1-2 мин. все участники представляют «маски». Всем участникам надо постараться найти оптимальную и понятную форму выражения, пробудить свою фантазию.

Обсуждение.

Это упражнение помогает отрефлексировать особенности восприятия и понимания самим участником и другим членами группы лицевой экспрессии, а также дает возможность в полной мере осознать значение мимики в общении

Задание 3.

Упражнение «Передача эмоций».

Цель: Отработка навыков проявления эмоций

Задача: Продемонстрировать эмоции с помощью жестов, движений

Инструкция: Участник предлагается сесть в круг (если есть, то на ковер) и закрыть глаза. Выбирается один участник, который с помощью жестов, движений и прикосновений передает какое-либо чувство или эмоцию своему соседу, этот сосед – следующему и т.д. содержание передаваемых сообщений может быть самым разным: дружеская поддержка, гнев, нежность, ужас, отвращение, восхищение. Упражнение можно повторять несколько раз. В итоге чувство, возникшее у последнего участника, сравнивают с исходной эмоцией (по принципу испорченного телефона).

Обсуждение силы невербальных проявлений и особенности тактики.

Задание 4.

Упражнение «Вырази эмоцию».

Цель: Развитие навыков невербального общения

Задача: Показать эмоции с помощью мимики и пантомимики

Инструкция: Заранее подготавливаются 2 стопки карточек. В первой стопке – карточки с эмоциями, во второй – название разных частей тела. Каждый участник выбирает любые две карточки из двух стопок. Затем по очереди, участники соотносят выбранные карточки и пытаются выразить ту или иную эмоцию с помощью выбранной части тела. Следует раскрепоститься и позволить себе быть свободным в проявлении мимики и пантомимики и не бояться казаться немного смешным.

Задание 5.

Упражнение «Тренировка мимики».

Цель: Показать отдельную эмоцию, с некоторым оттенком

Задача: Передать несколько мимических выражений.

Инструкция: Заранее подготавливаются зеркала. Участникам дается задание отрепетировать при помощи зеркала по своему выбору несколько мимических выражений. Предлагается выразить с помощью лица не просто отдельную эмоцию, а эмоцию с некоторым оттенком (любовь с оттенком недоверия, счастье с оттенком печали, восхищение с оттенком ревности, гордость с оттенком печали, радость с оттенком безнадежности).

Обсуждение.

Релаксация. Включается спокойная красивая музыка. Участники садятся на пол. Ведущий просит всех расслабиться и представить себе что-то приятное. Когда музыка затихает, участники не торопясь открывают глаза и занимают свои места

Задание 6.

Упражнение «Походка».

Цель: Отработка навыков проявления эмоций с помощью походки

Задача: Продемонстрировать с помощью походки изобразить различные состояния.

Инструкция: Всем участникам предлагается разыграть ряд упражнений-этюдов. Каждому дается задание на листочках. С помощью походки изобразить различные состояния.

- изобразить походкой...
- изобразить походкой особенности людей во внешности или психологического склада.
- изобразить особенности поведения человека во время...
- обсуждение упражнения.

По теме 4.

Практическое задание. «Разговор через стекло».

Цель: Закрепление навыков невербального общения.

Ход работы:

1. Группа разбивается на пары.
2. Первым номерам дается задание попытаться без слов позвать в кино, вторым — выяснить у первых задание по математике. Причем первые номера не знают, что было предложено вторым, и наоборот. Участники пытаются договориться между собой так, словно между ними находится толстое стекло, через которое они не могут слышать друг друга. Обсуждение.
3. Спросить у участников поняли ли они друг друга, смогли ли договориться. Спросить наиболее успешных игроков, как им это удалось.

По теме 5.

Практическое задание. Упражнение «Рассказчик-наблюдатель-слушатель»

Цель: Познакомить с понятием активного слушания, а также поможет выделить признаки хорошего и плохого умения слушать друг друга.

Ход работы:

1. Группа разделяется на тройки: рассказчик — наблюдатель-слушатель.
2. Рассказчик говорит на заданную тему, слушатель старается применить навыки слушания, наблюдатель по окончании упражнения сообщает, насколько это удалось слушателю. Затем участники меняются ролями.
3. Обсуждение. Отмечаются наиболее успешные участники.

Подведение итогов тренинга

В результате были отмечены позитивные изменения коммуникативных навыков подростков. Полученные в процессе тренинга навыки используются подростками в повседневной жизни. Используемая для диагностики методика «Лестница коммуникативного мастерства» показала положительную динамику изменения самооценки подростков. Многие ребята стали более открытыми в общении, достаточно легко идут на контакт, сами активно пытаются завязать новые знакомства, и большинству это удастся. Те, кто в начале тренинга были зажаты, боялись проявить себя, в конце тренингового процесса стали смелее проявлять свою индивидуальность.

По теме 6.

Общение

Практическое задание. «Оцените свое умение слушать»

Инструкция: на каждый из десяти вопросов следует дать один из следующих ответов: «почти всегда», «в большинстве случаев», «иногда», «редко», «почти никогда».

1. Стараетесь ли вы «свернуть» беседу в тех случаях, когда тема (или собеседник) неинтересны 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 вы вступать в разговор с неизвестным или малознакомым вам человеком?
5. Имеете ли вы привычку перебивать говорящего?
6. Делаете ли вы вид, что внимательно слушаете, а сами думаете совсем о другом?
7. Меняете ли вы тон, голос, выражение лица в зависимости от того, кто ваш собеседник?
8. Меняете ли вы тему разговора, если он коснулся неприятной для вас темы?
9. Поправляете ли вы человека, если в его речи встречаются неправильно произнесенные слова, названия, вульгаризмы?
10. Бывает ли у вас снисходительный тон с оттенком пренебрежения и иронии по отношению к тому, с кем вы говорите?

Оценка ответов:

- «почти всегда» – 2 балла;
- «в большинстве случаев» – 4 балла;
- «иногда» – 6 баллов;
- «редко» – 8 баллов;
- «почти никогда» – 10 баллов.

Обработка результатов: Чем больше баллов, тем в большей степени развито умение слушать. Если набрано более 62 баллов, то слушатель «выше среднего уровня». Обычно средний балл слушателей 55.

По теме 6.

Практическое задание. Умеете ли вы слушать?

Цель: определить ваше умение слушать собеседника.

Ход работы:

1. Определите, как Вы обычно (чаще всего) слушаете собеседника?
2. Ответьте, пожалуйста, ДА или НЕТ.
3. По итогам работы сформулируйте вывод.

Умение слушать:

1. Обычно я быстро понимаю, что мне хотят сказать, и дальше слушать уже неинтересно.
2. Я терпеливо жду, когда собеседник закончит рассказ.
3. Мое внимание полностью сосредоточено на рассказе.
4. Я стараюсь понять, что собеседник при этом хочет скрыть от меня и почему.
5. Я перебиваю собеседника, чтобы уточнить детали, интересующие меня факты.
6. Если тема мне неинтересна, я стараюсь перевести разговор в другое русло.
7. Я невольно отмечаю ошибки в речи и поведении говорящего.
8. Не каждый человек заслуживает моего внимания.
9. Я стараюсь из каждой беседы извлечь максимум информации.
10. Я могу спокойно выслушать до конца мнение, с которым категорически не согласен.
11. Когда понял суть рассказа, я начинаю обдумывать то, что я скажу в свою очередь.
12. Мне трудно слушать до конца длинные и подробные объяснения.
13. Я стараюсь запомнить важную информацию и необходимые подробности.
14. Чаще всего я слушаю из вежливости.
15. Я ставлю себя на место говорящего, чтобы понять его чувства и намерения.
15. Услышав противоположную точку зрения, я обязательно высказываю свою.
16. В разговоре я чаще говорю собеседнику: «ДА» (выражая понимание), чем «НЕТ».
17. Обычно я прямо отвечаю на вопросы, стараясь не уклоняться от ответа.
18. Люди охотно беседуют со мной.
19. Выслушав собеседника, я обязательно выскажу собственное мнение.
20. Я избегаю вступать в разговор с незнакомым человеком, даже если он стремится к этому.
21. Большую часть времени я смотрю в глаза рассказчику.

22. Я всегда помню, что у меня и моего собеседника могут быть разные взгляды на одни и те же проблемы.
23. Большую часть времени я делаю вид, что слушаю, а сам думаю о своих проблемах и заботах.
24. Обычно решение проблемы приходит мне в голову гораздо раньше, чем собеседник закончит говорить.
25. Я всегда помню, что я и мой собеседник, можем по-разному понимать смысл одних и тех же слов.
26. Я поправляю ошибки в речи собеседника (ударения, термины, вульгаризмы).
27. Я не буду слушать человека, которого не уважаю или считаю глупым, некомпетентным, слишком молодым.
28. Обычно я получаю удовольствие от общения с людьми, даже малознакомыми.
29. Обычно я больше слушаю других, чем говорю сам.

Подсчитайте сумму баллов:

Вы получаете по 1 баллу за ответ «ДА» на вопросы: 2, 3, 4, 9, 10, 13, 15, 17, 18, 19, 22, 23, 26, 29, 30.

Также вы получаете по 1 баллу за ответы «НЕТ» на вопросы: 1, 5, 6, 7, 8, 11, 12, 14, 16, 20, 21, 24, 25, 27, 28.

25-30 баллов: Вы просто идеальный слушатель, за что пользуетесь заслуженной любовью и уважением окружающих. Вы до тонкостей постигли это сложное искусство, и у Вас есть чему поучиться. Надеюсь, Вы объективно и честно оценили свое умение слушать.

20-24 балла: Вы — хороший слушатель, но допускаете отдельные ошибки. Желаю успехов в овладении этим искусством.

15-19 баллов: Вероятно, Вы считаете себя хорошим слушателем, но Вас можно, скорее, отнести к числу посредственных. Вы допускаете довольно много ошибок, которые раздражают других людей и мешают Вам овладеть искусством слушания.

10-14 баллов: Вас следует отнести к людям, плохо умеющим слушать. Кое-что Вы делаете правильно, и это позволяет Вам не быть в полном одиночестве. Но гораздо больше Вы делаете неправильно, и это отталкивает Ваших собеседников.

Меньше 9 баллов: Вы не умеете слушать других людей. Советую внимательно проанализировать свои ошибки. Неумение слушать лишает Вас величайшего удовольствия в жизни, мешает сделать карьеру и может привести к одиночеству. Не лучше ли измениться?

По теме 7.

Тренинг по выходу из конфликтных ситуаций

Часто студенты, приходя на педагогическую практику, сталкиваются с конфликтными ситуациями, чтобы грамотно выходить из конфликта нужно обладать определенными навыками, чтобы разряжать обстановку.

Цель тренинга: повышение уровня готовности студентов к адекватному поведению в конфликтных ситуациях на педагогической практике.

Упражнение №1 «Тонущий корабль».

Время: 10 минут

Цели:

- разряжение обстановки между участниками тренинга;
- снятие напряжения перед тренингом;
- сплочение коллектива, развития желания в дальнейшем работать сообща.

Реквизиты: Несколько листов газеты, ровно столько, сколько необходимо для того, чтобы все вместе могли на них стать.

Инструкция: Когда ведущий говорит: «Начали!», все участники должны поместиться на газете, но не на голом полу-это единственное условие. Затем нужно уменьшить газету наполовину, и снова даётся команда: «Начали!». Уменьшить газету еще раз наполовину и вновь команда «Начали!». И таким образом уменьшать газету до того момента, когда кусок газеты будет размером, достаточным для того, чтобы все могли лишь коснуться, но не устоять на нем.

В конце упражнения обсуждение. Обратить внимание участников, что решить задачу можно, объединив свои усилия.

Методические замечания: Группа может находить разные решения на каждом этапе, Как правило, после первой команды все стоят на газете. После второй все стоят на ней на одной ноге. После третьей – или у них получается то же самое, поддерживая друг друга, или участники разрывают газету на мелкие части и каждый стоит на одной из них. После четвертой команды задание все еще выполнимо, если каждый удержится на носках, и подпрыгивая в воздухе. Но нужно, чтобы группа работала самостоятельно, не давая советов!

Вопросы для обратной связи:

- 1) Что было самым сложным?
- 2) Что помогло выполнить упражнение?

Упражнение №2 «Чиновник»

Цель: Показать механизмы вовлечения человека в состояние внутриличностного конфликта, ознакомить их со способами предотвращения конфликта и выхода из него, научить их методам стрессоустойчивости.

Участники игры:

- Чиновник.
- Начальник чиновника.
- Представитель общественности.
- Проситель.
- Представитель местной мафии.
- Жена чиновника.
- Совесть чиновника.
- Группа экспертов.

В игре могут принять участие от 7 – 8 до 30 и более человек.

Время: 30 минут.

Игровая ситуация

1. Муниципальный отдел по аренде и использованию земли возглавляет некий чиновник. Отдел получил распоряжение соответствующих городских властей, запрещающее использование детских, спортивных, игровых и иных площадок для каких-либо других целей (например, застройки, организации автостоянок и др.). Однако непосредственный начальник чиновника интерпретирует полученное распоряжение по-своему и требует от чиновника дать соответствующие указания на ликвидацию некой детской площадки. Чиновник начинает выполнять указание начальника.

2. В это же время к чиновнику на прием приходят посетители: представитель общественности, который требует соблюдения закона и восстановления детской площадки; проситель, предлагающий взятку за предоставление ему в аренду очищаемой (освобождаемой) территории; представитель местной мафии, угрожающий чиновнику расправой, если искомая территория не будет передана его людям.

3. Окончив рабочий день, чиновник идет домой и с ним происходит следующее: диалог со своей совестью по поводу того, что произошло с ним за день; разговор с женой, которая недовольна его постоянными задержками на работе ("дети без отца; жена без мужа"). В свою очередь, чиновника раздражает то, что его не понимают даже дома, в семье.

Порядок проведения игры:

1. Распределить все перечисленные роли среди студентов (роль чиновника распределяется только по желанию претендента). Назначить группу экспертов.
2. Игра начинается с разговора начальника с чиновником. Дальнейший порядок игры описан в "Игровой ситуации".
3. В ходе игры участники меняются ролями, привлекаются еще не вовлеченные непосредственно игроки.
4. Высказывание экспертов и подведение итогов игры-тренинга.

Упражнение №3 "Выход из контакта"

Задачи:

- 1) выявить и зафиксировать в сознании приемы дистанционирования в общении.
- 2) зафиксировать элементы поведения участника, которые «знакомый» считывает как сигнал к продолжению разговора.

Как выйти из контакта? Порой это сделать очень трудно, особенно, если Вы опаздываете на урок. Можно в качестве примера взять две ситуации, в которых будет показан правильный и неправильный выход из контакта.

Например, студент практикант спешит на свой открытый урок, и тут не вовремя вы сталкиваетесь с мамой вашего ученика и она начинает интересоваться успехами своего ребёнка. Для неё сверх важно узнать, как учится её ребёнок, а для вас сверх важно не опоздать на него. И в данной ситуации нужно уметь грамотно выйти из контакта, при этом не вызвать конфликта. Чтобы правильно выйти из сложившейся ситуации нужно вежливо извиниться и корректно сказать что, к сожалению, вы опаздываете и вам срочно нужно идти и предложить поговорить в другое время удобное для обеих сторон.

Пример неправильного выхода из контакта «Вы встретили не очень близкого знакомого, который заводит с вами разговор, расспрашивает о делах, семье, проявляет назойливость. Вы вступаете в разговор, но, взглянув на часы, понимаете, что опаздываете и, не задумываясь, говорите что у вас нет времени на пустую трату времени.

Чтобы провести процедуру выхода из контакта нужно разделить участников по парам и предложить одну из данных ситуаций для решения правильного и неправильного выхода.

Комментарий: Оценку успеха можно провести в баллах от 1 до 10. Оценивает: 1) сначала каждый участник группы 2) а затем "знакомый".

Упражнение №4 "Мнение обо мне"

Каждый участник сможет услышать мнение других о себе. Это "социальное эхо" помогает сориентироваться в коллективе.

Для его проведения нам понадобятся бумага и карандаши по числу участников.

1. Каждый участник пишет свое имя сверху на листе бумаги. Затем листы складываются вместе в стопку, перемешиваются и раздаются членам группы.
2. Все пишут короткие комментарии под именем на том листе, который им достался. Это может быть комплимент, вопрос или же личное мнение о данном человеке.
3. Все листы снова складываются в стопку, перемешиваются и заново раздаются участникам, которые опять пишут свои комментарии.
4. Те же действия повторяют еще раз.
5. Теперь на каждом листе написано по три комментария. Ведущий собирает все листы и по одному зачитывает их вслух. После каждого прочтения упомянутый участник может высказать свое мнение по следующим вопросам:
 - Удивил ли меня чей-либо отзыв?
 - Считаю ли я данные высказывания в мой адрес корректными?
 - Хочу ли я ответить на заданный вопрос?
 - Как я обычно чувствую себя, попадая в новый коллектив?
 - Как я хочу выглядеть в группе?
 - Моя восприимчивость - это, скорее, достоинство или недостаток?

Вы можете прочитать комментарии, написанные на всех листах, а затем пригласить участников к обсуждению игры.

Упражнение №5 «Техника вежливого отказа»

Инструкция: "Предположим, к вам пришел рекламный агент с целью вынудить вас что-нибудь купить или еще с каким-то подобным навязчивым намерением. Вы торопитесь и, кроме того, совершенно не заинтересованы в том, что вам предлагается. Как быть? Выгнать – не удобно... А время идет... Рекламный агент специально обучен, действует расчетливо, используя все ваши слабые стороны. Нужно как-то решить эту проблему.

У вас три цели: 1. Не потерять время.

2. Не выйти из себя.

3. Не поддаться на уговоры.

Предлагаем вам поиграть в эту игру в парах. Объединитесь, пожалуйста, в пары.

Один из вас – рекламный агент, другой – сопротивляющийся клиент. Стратегия агента: всеми способами пытаться "зацепить клиента", не давать ему возможность повторять один и тот же "заезженный отказ", пытаться тем или иным способом переиграть его. Стратегия клиента: отвечать таким образом, чтобы в ответе прозвучало "да" человеку: "Вы очень любезны", "Вы так внимательны и добры", и "нет" делу: "Спасибо, но я в этом не заинтересован". При попытках агента расширить каким-либо образом круг обсуждаемых проблем, чтобы все-таки навязать свою "игру" - применяется "принцип заезженной пластинки": что бы ни говорил человек, ему с неизменной вежливостью повторяется одна и та же фраза, например: "Спасибо, но меня это не интересует". Если коротко, то схема поведения клиента может быть сведена к трем пунктам:

1. Что вам надо?
2. Спасибо, вы очень любезны.
3. "Заезженная пластинка".

Итак, попробуйте провести первый раунд этой игры.

Во втором раунде поменяйтесь местами: пусть клиент станет агентом и наоборот".

По теме 8.

Тренинг «Эффективные способы психологической защиты»

Цель: Научится умению эффективно и безболезненно противостоять агрессии.

Задачи:

- способствовать осознанию собственной позиции в группе, меры ответственности каждого за ситуацию в группе;
- обучить эффективным способам психологической защиты от прямой и косвенной агрессии со стороны сверстников;
- содействовать получению обратной связи друг от друга.

3 мин

Осознание себя в роли участника тренинга

Упражнение «Путаница»

Осознание участниками группы собственной позиции в общении.

Участники встают в круг лицом друг к другу, вытягивают вперед правую руку, берут за руку другого участника, но не соседа. Затем вытягивают левую руку и вновь берут за руку другого участника. Задача: не распуская рук, распутаться

10 мин

Анализ позиции участников по отношению к группе и их ответственности за ситуацию в группе.

Упражнение «Способы психологической защиты»

Обучение эффективным способам психологической защиты

Ведущий читает Психотерапевтическую историю.

Психотерапевтическая история (журнал «Школьный психолог», 2014 г., сентябрь)

Кристине было 14 лет.

-Мне уже 14, - с досадой думала она,- и лет с четырех надо мной смеются. Подумать только- 10 лет своей сознательной жизни я слышу издевательства и насмешки над собой. Каждый считает, что именно он должен сказать мне это, крикнуть так, чтобы все услышали, поддержали

поддакиванием и дружным смехом. Как тяжело, боже мой, господи, как больно... Это просто невыносимо, не могу больше... Как мне надоело плакать в подушку в одиночестве, и даже помощи попросить не у кого. Нет никого рядом, кто мог бы поддержать, сказать хоть слово доброе. Но я ведь сама знаю, что я такая. Они что думают, что я в зеркало не смотрюсь или что я слепая? Но неужели никто не замечает цвета моих глаз, ведь он прекрасен. Где-то я читала, что не бывает людей с одинаковым цветом глаз, у каждого свой оттенок, свое сияние... Хм, сияние... Уж и не знаю, есть ли хоть немного сияния в моих глазах. По- моему, весь блеск, как уксусом, разъело человеческим ядом. Какие же они злые, жестокие. Не хочу, не хочу так больше! Хочу, чтобы все они заткнулись. Вот даже сейчас- стою в очереди. А старуха хоть и молчит. А так устала... Сразу понятно, что думает, какая же я несчастная из-за внешности.

- А ты, девонька, рты-то людям не заткнешь,-сказала та самая старушка. -Пойдем со мной, тебе надо меня послушать, я старая, я много подсказать могу.

Кристина толком и не поняла, зачем она пошла за старой женщиной, как будто ноги сами несли ее, может быть, боль действительно стала непереносимой.

Они вышли из магазина. Девочка молча смотрела на старушку, только в глазах ее застыл вопрос.

- Я говорю, людям рты не заткнешь, не заставишь силой добрые слова говорить. У человека не будет желания говорить, если он увидит, что слова его не ранят тебя. Зачем попусту энергию и силы тратить, тем более на злословие, если никакого толку от него нет? Это доченька посильнее кляпа будет. Нужно уметь вести себя по- другому, горделивее, что ли, или достойнее... У тебя вон цвет глаз какой красивый, а волосы –то как на солнце блестят, просто загляденье, а ты расстраиваешься. Да ты лазами и волосами гордиться должна, так их носить, чтобы вот этого не видно было. А ты не умеешь, ты умеешь на дураков обижаться...- сказала старушка и пошла прочь.

Кристина слушала ее и понимала, откуда она все знает. И тут, когда женщина договорила, она поняла. Она поняла, что ей нужно делать, теперь она знала, как себя вести. Она нашла ответ.

Кристина обрадовалась сама за себя, улыбнулась, и в этот момент в ее взгляде появился огонек, который не погасит уже никто.

Она шла, забыв о том, что хотела купить в магазине. Она не шла, она летела. В этот вечер окружающие не понимали, что с ней случилось, почему-то сегодня никому не хотелось ее оскорбить. Интересно, смогут ли завтра, захотят ли? А если и захотят, поучится ли у них? Сможут ли достать?

Вопросы для обсуждения

-Что поняла для себя героиня?

-Что почерпнули вы из этой истории?

-Как можно реагировать на смешки и оскорбления?

Далее идет обсуждение эффективных способов психологической защиты, которые предлагают как сами подростки, так и ведущие. Вот некоторые из них.

Мысленное изменение образа обидчика: его роста, размера, пропорций, деталей одежды. Можно сделать его образ нечетким, блеклым либо сравнить его со сказочным персонажем.

Мысленное изменение голоса обидчика: громкости, высоты, тона, интонаций и др.

Создание собственной воображаемой защитной оболочки.

Пространственное отделение себя от обидчика, от ситуации: например, представить как ситуация выглядит с борта космического станции.

Временное отделение себя от ситуации: например, задать себе вопрос: как ты будешь воспринимать эту ситуацию через 5 лет?

15 мин

Обсуждение способов психологической защиты

Упражнение «Говорим гадости»

Закрепление эффективных форм психологической защиты

Участники делятся на две команды и становятся друг против друга. Каждая пара говорит по очереди. Члены одной команды говорят гадости, члены другой команды отвечают на них комплиментами. Главное правило: говорить ровно, выдержанно, начинать с «вы», добавлять «Мисс». Важно говорить вежливо и с улыбкой. При несоблюдении правил команде присуждается штрафное очко.

10 мин

Обсуждение : что задевает, в каких ситуациях трудно удержаться в рамках?

Упражнение «Испытание»

Обучить контролировать собственную агрессию, научить не отвечать обидчику сразу; закрепить эффективные формы психологической защиты.

Желающий, из числа участников, садится на стул в центре круга или напротив группы. Его задача: хранить молчание, чтобы он ни услышал. Ему в течение 1-2 минут говорят обидные вещи. После этого ведущий оказывает поддержку участнику. Например: «Молодец, ты выдержал, ты умеешь сдерживаться»

10 мин

Обсуждение:

-сложно ли было сдерживаться?

-какие слова задевают сильнее, какой тон?

-что помогло сдержаться, быть вежливым, не отвечать?

Упражнение «Прикосновение»

Психологическая поддержка, активизация ресурсного состояния

Один из участников встает в круг, закрывает глаза. Остальные по очереди при помощи мягких прикосновений или объятий выражают ему поддержку. Упражнение продолжается, пока таким образом не поддержат каждого из участников группы

10 мин

Рефлексия чувств

По теме 9.

Практическое задание. Культура общения со старшими

Цель: Закреплять знания о качествах культурного человека расширить представления детей о правилах поведения и общения. Закрепление знаний, умение четко и грамотно сформулировать задание по нахождению правильного термина, закреплять умения давать положительные характеристики.

Задачи:

- 1)развивать умение правильно оценивать свое поведение и поведение других;
- 2) учиться применять навыки культурного поведения и общения в повседневной жизни;
- 3) воспитать уважительное отношение к окружающим.

Ход работы:

1. Определение качеств культурного человека.
2. Разбор и оценка ситуаций «Кто здоровается первым?»
3. Составление кроссворда
4. Разыграть ситуацию, согласно текста
5. Разбор ситуаций.
6. Подведение итогов.

Задание 1.

Вопрос:

Давайте разберемся на конкретных примерах что значит быть культурным человеком?

- Перед вами на доске нарисован человечек. Пусть каждый из вас подарит ему признак культурного человека, но не торопитесь и думайте т.к. не все определения подходят для культурного человека.

(от человечка в разные стороны чертятся стрелочки и обучающиеся по очереди выбирают характеристики воспитанного человека и пишут на доске).

Задание 2.

Разбор и оценка ситуаций «Кто здоровается первым?»

Предлагаю вам послушать рассказ «Кто здоровается первым?» и ответить на вопрос: почему с Димкой никто не здоровался?

А. «В последнее время вокруг Димки стало твориться что-то непонятное. С ним перестали здороваться знакомые. Вчера, например, по дороге в школу встретила ему соседка, баба Катя. Димка смотрел на нее во все глаза, а она прошла мимо, и даже не поздоровалась. Подходя к школе, Димка встретил учителя математики, и тот тоже молча прошел мимо. Весь день Димка мучительно искал ответ на вопрос, почему никто с ним не здоровается. А вечером во дворе нос к носу столкнулся с Ленкой из 5-Б. Он буквально сверлил ее глазами – и представьте себе, она даже не сказала «привет». Всю ночь Димка мучительно искал разгадку этого странного явления и решил, что вокруг него зреет заговор».

А как вы считаете, ребята, почему с Димой никто не здоровался?

Примерные **ответы** обучающихся.

– Никакого заговора вокруг героя рассказа нет. Просто он сам должен был поздороваться первым.

– Мужчины должны первыми здороваться со старшими, с женщинами, а не ждать, пока с ними поздороваются.

– А девочки тоже должны первыми здороваться со старшими, но не с мальчиками.

А теперь продолжение этого рассказа.

Б. «На следующий день наш герой встретил своего друга Дениса, и тот объяснил, что Димка первым должен был всех приветствовать. И решил Дима исправить положение и поздороваться со всеми еще раз, да не просто так, а за руку. Что может быть лучше, чем крепкое мужское рукопожатие!

Он решил начать с бабы Кати. Та, как всегда, возвращалась из магазина с огромной сумкой на колесиках. «Здравствуйте, баба Катя!» – закричал Димка и бросился к старушке, протянув руку для рукопожатия. Старушка поздоровалась, но на рукопожатие не ответила. Она решили, что Димка хочет ей помочь, и радостно вручила ему свою тяжелую сумку. Пришлось уже быть до конца благородным и тащить эту сумку на 5 этаж. Из-за этого Димка чуть не опоздал в школу – а ведь ему еще предстояло поприветствовать учителя математики!

Ивана Ивановича Димка увидел издалека. Но в руках у него был тяжелый портфель. Димка решил не рисковать и дожидаться, пока Иван Иванович оставит портфель в учительской. Как только учитель вышел в коридор, Димка протянул ему руку: «Здравствуйте Иван Иванович!». Но учитель торопливо отвел руки за спину и виновато улыбнулся: «Здравствуй, Ежиков, к сожалению, дать мне тебе нечего». Расстроенный, Димка пошел к 5-Б классу, чтобы хоть Ленке подарить свое крепкое мужское рукопожатие, но Ленка возмутилась и прочитала ему лекцию»

Как вы думаете, ребята, о чем ему рассказала Лена?

Примерные ответы обучающихся.

- Что он своим поведением унизил бабушку, учителя и Лену
- Что первым протягивает руку всегда старший, а не младший.
- Что первой всегда протягивает руку женщина, а не мужчина, и если она этого не сделала, то здороваться за руку с ней не надо.
- Когда встречаются два мужчины одного возраста и положения (например, два одноклассника), не имеет значения, кто первым протянет руку для рукопожатия.

Наш герой, оказывается, не знал элементарных правил культуры поведения и, сам того не желая, оскорбил и обидел окружающих.

Задание 3.

Составление кроссворда

Цель составления кроссворда:

- закрепление знаний, умение четко и грамотно сформулировать задание по нахождению адекватного профессионального термина. Составив кроссворд, вы сможете лучше усвоить тему, закрепить и повторить понятия, термины, относящиеся к данной теме.

Алгоритм составления кроссворда:

1. Внимательно прочитайте теоретический материал по данной теме.
2. Выпишите 10-12 терминов по данной теме.
3. Выберите 2 самых длинных термина и расположите их по горизонтали и по вертикали.
4. Остальные термины расположите по принципу пересечения с предыдущими.
5. Сформулируйте суть каждого термина профессиональным языком, четко и лаконично.
6. Оформите кроссворд.
 - а) каждое слово, помещенное в кроссворд, должно не менее двух раз пересекаться другими словами, идущими в перпендикулярном направлении;
 - б) если вертикальное и горизонтальное слово в кроссворде начинаются с одной клетки, то задания по вертикали и горизонтали нумеруются одинаковой цифрой;
 - в) слова, идущие в одном направлении не должны соприкасаться более, чем одной буквой.

Задание 4.

Предлагается обучающимся распределиться по парам.

На карточках напечатан текст, прочитав его необходимо придумать и разыграть ситуацию, согласно текста:

Предлагается текст

1. Вежливость - Она украшает человека, делает его привлекательным, вызывает у окружающих чувство симпатии. «Ничто не стоит так дешево и не ценится так дорого, как вежливость. Без нее невозможно представить взаимоотношения людей. Вежливость детей должна основываться на искренности, доброжелательности, уважении к окружающим. Вежливость приобретает цену, если она проявляется обучающимся по велению сердца».

2. Деликатность - сестра вежливости. Человек, наделенный этим качеством, никогда не доставит неудобства окружающим, не даст повода ощущать собственное превосходство своими действиями. Задатки деликатности исходят из глубокого детства.

3. Предупредительность - Необходимо добиваться от обучающихся, чтобы предупредительность, внимание, помощь окружающим проявлялись у них из добрых побуждений.

4. Скромность - Эта нравственная черта личности показатель подлинной воспитанности. Скромности сопутствует уважение и чуткость к людям и высокая требовательность к самому себе. Необходимо формировать у детей умение

5. Разбор ситуаций.

Задание 5.

Игра «Найди себе друзей!».

Сидя в кругу, дети передают друг другу клубок ниток, говоря при этом комплимент другу. В конце игры образуется паутина, которая связывает вся группа. Затем ребята возвращают клубок, а вместе с ним благодарят за хорошие слова.

6. Подведение итогов

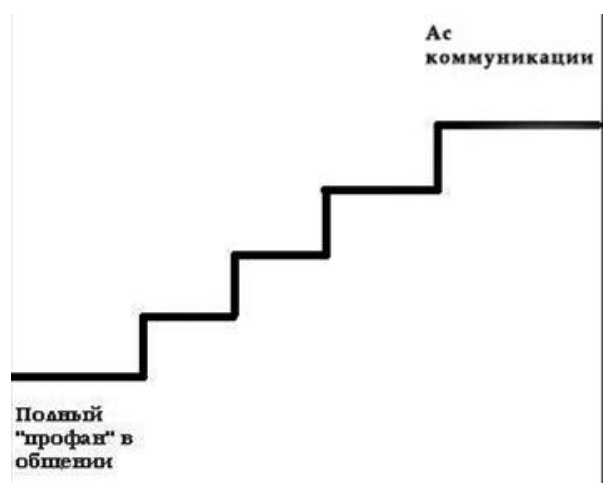
По теме 9.

Практическое задание. Упражнение «Лестница коммуникативного мастерства»

Цель: Провести самооценку коммуникативных навыков и умений каждого участника.

Ведущий рисует на доске (или вывешивает заранее приготовленный рисунок) «лестницу коммуникативного мастерства». Правый край — «Ас коммуникации», левый — «Полный профан».

Задача - найти свое место на этой лестнице и встать туда, в соответствии со своими собственными представлениями. В конце занятия можно повторить эту процедуру с разными вариантами добавлений. Например, каждому из участников проранжировать других по уровню коммуникативных способностей в начале занятия и по его итогу.



Ход работы:

1. Каждый участник игры на нарисованной на доске лестнице располагает себя в зависимости от своих коммуникативных умений.
2. После того как все расставят на лестнице участников игры происходит обсуждение, почему они расположили себя именно на этом участке лестницы и что мешает при общении с людьми, чтобы добиться более высоких показателей?

По теме 10.

Практическое задание «Когда можно когда нельзя»

Решение проблемных ситуаций

Цель:

Развивать умение правильно оценивать свое поведение и поведение других;
учится применять навыки культурного поведения и общения в повседневной жизни;

Воспитать уважительное отношение к окружающим.

Ход работы:

Решение ситуаций.

Подведение итогов.

Ситуация. №1.

1. Вы учитесь в колледже, вам было дано домашнее задание написать ваше личное отношение к дружбе, на подготовку которого, вы потратили много времени. Ваш близкий товарищ просит у вас списать выполненное задание. Как вы поступите.

Ситуация. №2.

2. Ты обедаешь в столовой. Ваш сосед тоже взял такое же блюдо, как и у вас, но попробовав его, плохо отзывается об этом блюде: «Моя собака бы не стала его есть!». Ваше действие на это поведение.

Ситуация. №3.

3. Одноклассник одолжил у вас некую сумму, обещал вернуть в срок и не отдает. Как вы поступите.

Ситуация. №4.

Вспомните и расскажите ситуацию, когда вы сумели сдержать свои эмоции.

По теме 11.

Практическое задание

1. Найти в три варианте резюме в Интернете
2. Оформить резюме по оптимальному для вас варианту
3. Сделать самопрезентация

По теме 12.

Практическое задание

Разыгрывание ситуаций: Прием на работу.

Цель:

Научиться правильно строить диалог с работодателем. Научиться правильно отвечать на вопросы при собеседовании

Задание: Объясните из диалога, почему работодателя не заинтересовала кандидата вакантное место. Какие фразы являются недопустимыми. Указать какие интересы преследует кандидат. Как бы поступили вы на его месте, что бы ответили.

Тема: Диалог № 1.

Вас принимают на работу

Кандидат: Шерстнева Любовь Петровна, образование среднетехническое, не замужем.

Руководитель: Повод для трудоустройства

Кандидат: Прежняя работа неинтересна и малооплачиваемая.

Руководитель: Ваше кредо.

Кандидат: Лишь бы зарабатывать побольше.

Руководитель: Почему Вы выбрали наше учреждение?

Кандидат: Проживаю в этом районе.

Руководитель: Почему Вы выбрали эту профессию, должность?

Кандидат: Что подвернулось, родители настояли.

Руководитель: Расскажите о Ваших сильных и слабых сторонах.

Кандидат: Неконфликтна, коммуникабельна. Люблю компании, увлекаюсь компьютером.

Руководитель: Какую работу Вы больше всего любите делать?

Кандидат: Не требующую больших затрат сил, я творческая личность.
Руководитель: Ваши личные интересы.
Кандидат: Музыка, танцы, компьютер.
Руководитель: Какие дисциплины особенно нравились в техникуме?
Кандидат: Бухгалтерский учет, финансы.
Руководитель: Почему Вы ушли с прежнего места работы?
Кандидат: Не люблю трудную работу, слишком высокий официоз.
Руководитель: Ваши главные цели в жизни.
Кандидат: Работать, чтобы жить и жить, чтобы работать.
Руководитель: Какой размер зарплаты Вас бы устроил?
Кандидат: 8-10 тысяч рублей.
Кандидат: Хочу задать некоторые вопросы.
В чем будут заключаться мои обязанности?
Как будет организован мой рабочий день?
Кому я буду подчиняться непосредственно?
Руководитель: На все заданные и другие возникшие вопросы Вам лучше получить ответ в другой организации. До свидания.

Тема: Диалог № 2.

Вас принимают на работу

Кандидат: Петрова Надежда Ивановна.
Руководитель: Почему Вы выбрали именно эту вакансию, профессию. Фирму?
Кандидат: Сообщения знакомых, друзей, рекламные проспекты.
Руководитель: Какая должность специалиста Вам подходит для работы?
Кандидат: Бухгалтер, экономист.
Руководитель: Какое отношение Ваше образование и опыты в профессиональной деятельности имеют к данной работе?
Кандидат: Я окончила Мариинский лесотехнический техникум, отделение: Экономист, бухгалтер и хочу попробовать свои силы.
Руководитель: Почему Вы бы хотели работать именно по этой профессии?
Кандидат: Иметь возможность продвижения по служебной лестнице, повышать свое образование, инициативный, регламентированный труд в интересах фирмы и собственных интересах, творческая деятельность.
Руководитель: Какой общественной работой Вы занимались в техникуме?
Кандидат: Являлась членом молодежной организации, членом студсовета, отвечала за социальные вопросы деятельности.
Руководитель: Дайте оценку Ваших профессиональных знаний, умений, навыков.
Кандидат: Могу провести анализ баланса, ведение делопроизводства, заключение договоров, работа на компьютере, разработка бизнес-планов, составление отчетов и т.д.
Руководитель: Дайте оценку Ваших деловых качеств?
Кандидат: Деловитость, грамотность. Быстрое принятие решений, информированность, коммуникабельность, ответственность, самостоятельность, предприимчивость, трудолюбие, умение видеть перспективу.
Руководитель: Как Вы оцениваете свое здоровье?
Кандидат: Здорова. Самочувствие отличное, никогда не болею, занимаюсь спортом, работоспособность высокая, медицинские обследования подтверждают отличное здоровье.
Руководитель: Ваше увлечение (хобби).
Кандидат: Романы о любви, специальная литература, газеты, журналы. Кошки. Музыкальные концерты.
Руководитель: Ваше отношение к подаркам?
Кандидат: Подарки очень люблю, но могу принять их только от знакомых и проверенных людей.

Руководитель: Какие социальные гарантии Вы хотели бы иметь, работа на фирме?

Кандидат: Оплата больничных листов. Страхование жизни.

Руководитель: Дайте оценку ваших моральных качеств.

Кандидат: Воспитанность, выдержанность, доброжелательность, принципиальность, справедливость, честность.

Руководитель: Дайте критическую оценку Ваших недостатков.

Кандидат: Обидчивость, упрямство.

Кандидат: Могу ли я задать вопрос о потенциальной работе?

Руководитель: Да, можете.

Кандидат: Как примерно будет протекать мой рабочий день?

Руководитель: с 8-00 до 17-00.

Кандидат: Кто будет моим непосредственным начальником и можно ли с ним встретиться.

Руководитель: Сергеев Анатолий Юрьевич. И встретиться с ним желательно.

Кандидат: Какие программы обучения и подготовки предоставляются работодателем?

Руководитель: Возможность продолжения обучения, курсы повышения квалификации менеджера по управлению по президентской программе обучения.

Руководитель: Вы устраиваете меня по результатам беседы и уверен, что Вы вполне подходите для этой работы. Дальнейшее оформление осуществляется в отделе кадров.

Кандидат: На какое жалование я могу рассчитывать?

Руководитель: В течение испытательного срока – 3 месяца 5 тысяч рублей, затем на фирме существует гибкая система гарантий и пособий по рейтингу работ.

По теме 12. Социально-трудовая адаптация Практическое задание.

1.Упражнение «Установление контакта с партнером и группой на вербальном и невербальном уровне, выход на контакт»

Цель: установление доверительных отношений, снятие тревожности подростков перед занятиями, запуск процесса самораскрытия.

1.На столике разложены вырезанные из цветной бумаги геометрические фигуры (треугольник, квадрат, прямоугольник, круг, зигзаг). Каждый из участников группы выбирает понравившуюся фигуру, определённого цвета, записывает на нём своё имя и прикрепляет к одежде.

2.Все садятся в круг. Проходит обсуждение правил работы в группе:

- обращаться к членам группы по имени;
- говорить только правду;
- избегать оценочных высказываний «плохо», «хорошо», не давать советов и указаний;
- стараться не употреблять безличные речевые формы. Например, «обычно считается», «все думают так»;
- вести себя в группе свободно. Говорить о том, что чувствуешь, что происходит в группе «здесь и теперь»;
- учиться доверять своим чувствам и говорить о них;
- будучи внимательным к своим проблемам, не замыкаться на них и быть чутким к проблемам других;
- не сплетничать, не выносить содержание общения за пределы группы.

2. Упражнение «Интервью».

Цель: ориентационные знакомства, установление доверительных отношений, самораскрытие.

Участники группы берут друг у друга интервью, по результатам которого пишется очерк по примерному плану (используются только прилагательные и существительные, без глаголов, предлогов и т.д.).

1. Особенности внешности.
2. Особенности поведения.
3. Личные качества героя очерка.
4. Жизненные принципы.

Более часто встречающиеся прилагательные и существительные выписываются ведущим на ватман, прикреплённый на стене.

3. Упражнение-игра «Субботник».

Цель: использование диагностического момента выявления лидера. Отработка выбора позиции в межличностном отношении.

Участники, исполняющие роль начальника, по очереди уговаривают своих сотрудников выйти в выходной день на субботник. Разрешаются любые приемы влияния кроме ругательств и физической силы.

Обсуждение по каждой выбранной позиции.

По теме 12.

Цель жизни и «технология превращение мечты в цель»

Тренинг

Цель: Развитие умение выражать свои мысли. Учить определять мечту и обосновывать цели.

По очереди к каждому участнику группы и попросите вслух сформулировать любую свою мечту. Подчеркивается — ЛЮБУЮ (даже самую фантастическую или амбициозную). А затем попросите записать в конспектах то, что участники только что произнесли вслух, — обязательно слово в слово.

Далее запишите на листе в колонку цифр от 1 до 7 и продолжайте движение вперед по шагам.

Инструкция участникам

Вам потребуется лист чистой бумаги. Сверху напишите заголовок «Список моих жизненных целей».

1. Шаг 1. Сейчас я засеку время и дам вам ровно две минуты, чтобы вы могли написать, как можно больше ответов на вопрос «Каковы мои жизненные цели?» Вам придется быть предельно кратким и ограничиться общими словами, ничего не конкретизируя, но у вас достаточно времени, чтобы упомянуть о целях, касающихся вашей личной, семейной, общественной, деловой, материальной и духовной жизни.

Постарайтесь, чтобы ваш список охватил как можно больше предметов. Постарайтесь написать как можно больше слов. На этой стадии вы не должны чувствовать, что обязаны подчинить свою жизнь выполнению этих целей, а поэтому старайтесь записать все, что вам приходит в голову. Пожалуйста, не сдерживайте свои фантазии — вы можете захотеть кем-то быть (стать), что-то делать и, наконец, что-то иметь. Будьте, делайте, имейте! Начали!

2. Теперь, после того как прошло две минуты, я хочу попросить вас проверить — не упустили ли вы что-либо важное. Вы можете добавить еще пару-другую жизненных целей, обратив внимание на ваш нынешний образ жизни. И подведите черту.

3. Шаг 2. Я просил вас ни в чем себе не отказывать, но я знаю, что сознательно или подсознательно на вас все равно действует один ограничивающий фактор. Это мысль о деньгах.

Итак, новый вопрос — запишите его: «Как я бы хотел провести ближайшие три года, при условии, что «все деньги мира принадлежат мне, т. е. нет никаких финансовых ограничений?» (Если вам за тридцать, измените число лет с «трех» на «пять».) Время на «мозговой штурм» снова 2 минуты.

4. Две минуты закончились, посмотрите — может, вы что-то упустили?

5. Шаг 3. И еще один вопрос и еще две минуты. Но перед этим, к сожалению, вернемся снова в свое реальное финансовое положение. Это будет совсем другой, новый взгляд на ваши жизненные цели. Приготовьтесь! Третий вопрос: «Если бы я сейчас узнал, что ровно через шесть месяцев меня насмерть поразит молния, как бы я прожил до этого времени оставшийся мне срок?» Это означает, что вам осталось жить всего шесть месяцев и вам придется вместить все самое важное, что вы хотели бы сделать в этот неожиданно сократившийся срок вашего пребывания на Земле. Цель этого вопроса состоит в том, чтобы выяснить, есть ли такие вещи, которые для вас важны, но которыми вы сейчас не занимаетесь, хотя они и заслуживают вашего внимания.

6. Теперь потратьте еще две минуты на то, чтобы бегло проглядеть списки ваших целей, дополнить и подредактировать их.

7. Настало время заняться анализом. Во-первых, в списке ваших жизненных целей, который вы составили экспромтом и на скорую руку, отвечая на три вопроса, возможно, окажутся такие общие понятия, как «счастье», «успех», «достижения», «любовь», «вклад в общественное развитие» и т. д. Подчеркните эти слова в своих записях. Во-вторых, в ответах на три разных вопроса найдите что-то общее. Поиск общего начинайте с третьего вопроса к первому.

8. Вы можете выписать отдельно список тех жизненных целей, которые проходят «красной нитью» через три разных взгляда на вашу жизнь (часто это что-то одно). Однако мы пока еще не получили «цели жизни». Это еще только полуфабрикат. Попробуем дополнительно применить два приема, которые позволят нам получить собственно ЦЕЛЬ ЖИЗНИ.

3. ПРОГРАММА ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ (комплект оценочных средств для оценки уровня освоения умений, усвоения знаний, сформированности общих и профессиональных компетенций при проведении промежуточной аттестации)

Промежуточная аттестация проводится в форме дифференцированного зачета. Дифференцированный зачет завершает изучение учебной дисциплины, – это форма промежуточного контроля, целью которой является оценка теоретических знаний и практических навыков, способности студента к мышлению, приобретение навыков самостоятельной работы, умение синтезировать полученные знания и применять их при решении практических задач.

При проведении аттестации студентов используются следующие оценки: "отлично", "хорошо", "удовлетворительно", "неудовлетворительно".

Перечень теоретических вопросов для подготовки к дифференцированному зачету выдается студентам не позднее, чем за три месяца до его проведения.

Условия проведения дифференцированного зачета

Дифференцированный зачет проводится в учебной аудитории в письменной форме по вариантам заданий промежуточной аттестации или в устной форме в виде собеседования. При выполнении письменной работы на неё студентам дается 45 минут. По истечении времени студенты сдают работы на проверку преподавателю.

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
Умения: <ul style="list-style-type: none"> - толерантно воспринимать и правильно оценивать людей, включая их индивидуальные характерологические особенности, цели, мотивы, намерения, состояния; - выбирать такие стиль, средства, приемы общения, которые бы с минимальными затратами приводили к намеченной цели общения; - находить пути преодоления конфликтных ситуаций, встречающихся как в пределах учебной жизни, так и вне ее; - ориентироваться в новых аспектах учебы и жизнедеятельности в условиях профессиональной организации, правильно оценивать сложившуюся ситуацию, действовать с ее учетом; - эффективно взаимодействовать в команде; - взаимодействовать со структурными подразделениями образовательной организации, с которыми обучающиеся входят в контакт; - ставить задачи профессионального и личностного развития; 	Демонстрация практических умений: Выполнено задание / не выполнено	Текущий контроль Устный, письменный опрос, тестирование. Результаты и выполнение практического занятия по теме. Наблюдение. Промежуточная аттестация
Знания: <ul style="list-style-type: none"> - теоретические основы, структуру и содержание процесса деловой коммуникации; - методы и способы эффективного общения, проявляющиеся в выборе средств убеждения и оказании влияния на партнеров по общению; - приемы психологической защиты личности от негативных, травмирующих переживаний, способы адаптации; - способы предупреждения конфликтов и выхода из конфликтных ситуаций; 	Правильность ответов на вопросы Подтверждение рассуждений примерами	Текущий контроль: устный, письменный опрос, тестирование Промежуточная аттестация

- правила активного стиля общения и успешной самопрезентации в деловой коммуникации.		
--	--	--

Комплект оценочных средств для оценки уровня освоения умений, усвоения знаний, сформированности общих и профессиональных компетенций при проведении промежуточной аттестации

ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО №4

ПРИМЕРНЫЕ ТЕМЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

1. Сущность коммуникации в разных социальных сферах.
2. Основные функции и виды коммуникации.
3. Понятие деловой этики.
4. Специфика вербальной и невербальной коммуникации.
5. Методы постановки целей в деловой коммуникации.
6. Эффективное общение.
7. Основные коммуникативные барьеры и пути их преодоления в межличностном общении.
- Стили поведения в конфликтной ситуации.
8. Способы психологической защиты.
9. Виды и формы взаимодействия студентов в условиях образовательной организации.
10. Моделирование ситуаций, связанных с различными аспектами учебы и жизнедеятельности студентов-инвалидов.
11. Формы, методы, технологии самопрезентации
12. Конструирование цели жизни. Технология превращения мечты в цель

ТЕСТЫ ДЛЯ ДИФФЕРЕНЦИРОВАННОГО ЗАЧЕТА

Вариант 1

1. Опосредствованное общение - это
 - а) *прямое естественное общение, когда субъекты взаимодействия общаются посредством речи, паралингвистических и невербальных средств коммуникации;*
 - б) *общение, опосредствованное невербальной коммуникацией;*
 - в) *общение с использованием исключительно вербальных средств;*
 - г) *общение на очень близкой (до 1,5 метров) дистанции;*
 - д) *все ответы верны;* е) *все ответы не верны.*

Коммуникативные барьеры непонимания возникают:

- а) *вследствие принадлежности субъектов общения к разным социальным слоям;*
- б) *в связи с различными знаковыми средствами передачи сообщения;*
- в) *вследствие разного уровня развития и владения речью;*
- г) *при различиях в идеологии и различиях в представлениях о структуре и смысле власти;*
- д) *все ответы верны;*
- е) *все ответы не верны.*

2. Идентификация:

- а) *является одним из способов понимания другого человека;*
- б) *выражается в уподоблении себя другому человеку;*
- в) *является одним из механизмов усвоения опыта;*

- г) как понятие наиболее глубоко разработано в психоанализе;
д) все ответы верны,
е) все ответы не верны.

3. Генетически более ранней потребностью человека является потребность

в...

- а) уважении;
б) любви;
в) внимании;
г) общении;
д) безопасности.

4. Система знаков, служащих средством человеческого общения, мышления и выражения

- ...

- а) язык;
б) речь;
в) коммуникация;
г) жесты;
д) мимика.

5. Фактор, мешающий правильно воспринимать людей и заключающийся в том, что другому человеку приписываются по аналогии с собой свои собственные качества и эмоциональные состояния.

- а) эффект проецирования;
б) наличие стереотипа;
в) эффект «первичности»;
г) наличие предрассудков;
д) эффект «ореола».

6. Структуру речевого общения составляют следующие компоненты - ...

- а) значение и смысл слов, фраз;
б) речевые звуковые явления;
в) выразительные качества голоса;
г) мимика;
д) пантомимика

7. Невербальные средства общения изучают следующие науки:

- а) кинестика;
б) проксемика;
д) лингвистика;

Ситуационная задача

Ориентируясь на психологические особенности партнера, напишите максимальное количество рекомендаций по оптимизации межличностного взаимодействия в данной ситуации:

В офисе 12 человек разного возраста, среди которых пожилая женщина, отличающаяся такими чертами как раздражительность, сварливость, недовольство окружающими. Из-за ее вспыльчивости ежедневно возникают конфликты.

Вариант 2

1. Опосредствованное общение:

- а) происходит в ситуациях, когда субъекты отделены друг от друга временем или

расстоянием;

б) обеспечивается при помощи различных средств (телефон, письмо и т.д.);

в) характеризуется неполным психологическим контактом;

г) характеризуется затрудненной обратной связью;

2. К невербальным видам коммуникации относятся:

а) оптико-кинетическая система знаков;

б) паралингвистическая система знаков;

в) экстралингвистическая система знаков;

г) лингвистическая система знаков;

3. Психологическое заражение – это

а) особый механизм социального восприятия;

б) особый механизм влияния; в) специфическая форма социальной памяти

; г) один из феноменов группообразования;

д) механизм повышения групповой сплоченности;

е) процесс повышения эмоциональной напряженности в группе.

4. Термин «интерактивная сторона общения» обозначает:

а) совокупность феноменов, выражающих суть взаимодействия людей;

б) аспект коммуникативного процесса;

в) внутреннюю, психологическую структуру деятельности;

г) активность членов группы по поддержанию ее целостности;

5. Отношения, строящиеся на основе деловых и эмоциональных оценок, а также предпочтений людей друг друга - ...

а) социальные;

б) рабочие;

в) межличностные;

г) публичные;

д) интимные.

6. Процесс отражения внешних признаков другого человека, соотнесение их с личностными свойствами и осуществление на этой основе понимание его внутреннего мира и поведения - ...

а) общение;

б) взаимодействие;

в) контакт

; г) социальная перцепция;

д) рефлексия.

7. Способ общения человека с другими людьми - ...

8. *а) содержание общения;*

9. *б) стиль общения;*

в) вид общения;

г) средства общения;

д) цели общения.

8. Фактор, мешающий правильно воспринимать людей и заключающийся в том, что первоначальное отношение к какой-то одной частной стороне личности распространяется на весь образ человека, а затем общее впечатление о человеке переносится на оценку его отдельных качеств:

- а) эффект проецирования;
- б) наличие стереотипа;
- в) наличие установки;
- г) наличие предрассудков;
- д) эффект «ореола».

9. Привычные упрощенные представления о других группах людей, о которых человек располагает скудной информацией - ...

- а) стереотипы;
- б) предубеждения;
- в) установки;
- г) привычки;
- д) драйвы.

10. Перечислите основные способы воздействия партнеров друг на друга:

- а) убеждение, заражение, рефлексия, возвышение;
- б) заражение, внушение, убеждение и подражание;
- в) убеждение, интроспекция, внушение, рефлексия
- г) подражание, интервью, убеждение, заражение

Ситуационная задача

Решите задачу. Аргументируйте свой ответ.

У вас создались натянутые отношения с коллегой. Допустим, что причины этого вам не совсем ясны, но Вы хотите нормализовать отношения, чтобы не страдала работа. Что бы Вы предприняли в первую очередь.

- а. Открыто вызову коллегу на откровенный разговор, чтобы выяснить истинные причины натянутых взаимоотношений
- б. Прежде всего попытаюсь разобраться в собственном поведении по отношению к нему.
- в. Обращусь к коллеге со словами: "От наших натянутых отношений страдает дело, пора договориться, как работать дальше"
- г. Обращусь к другим коллегам, которые в курсе наших взаимоотношений и могут быть посредниками в их нормализации

Вариант 3

1. Коммуникативные барьеры непонимания возникают:

- а) вследствие принадлежности субъектов общения к разным социальным слоям;
- б) в связи с различными знаковыми средствами передачи сообщения;
- в) вследствие разного уровня развития и владения речью;
- г) при различиях в идеологии и различиях в представлениях о структуре и смысле власти;
- д) все ответы верны;
- е) все ответы не верны.

2. Идентификация:

- а) является одним из способов понимания другого человека;
- б) выражается в уподоблении себя другому человеку;
- в) является одним из механизмов усвоения опыта;
- г) как понятие наиболее глубоко разработано в психоанализе;
- д) все ответы верны, е) все ответы не верны.

3. Система знаков, служащих средством человеческого общения, мышления и выражения -

- ...
- а) язык;

- б) речь;*
- в) коммуникация;*
- г) жесты;*
- д) мимика.*

4. Фактор, мешающий правильно воспринимать людей и заключающийся в том, что другому человеку приписываются по аналогии с собой свои собственные качества и эмоциональные состояния.

- а) эффект проецирования;*
- б) наличие стереотипа;*
- в) эффект «первичности»;*
- г) наличие предрассудков;*
- д) эффект «ореола».*

5. Структуру речевого общения составляют следующие компоненты - ...

- а) значение и смысл слов, фраз;*
- б) речевые звуковые явления;*
- в) выразительные качества голоса*
- ; г) мимика;*
- д) пантомимика*

6. Выберите верные утверждения.

- а) подпирание ладонью щеки - демонстрация внимания.*
- б) о неуверенности, волнении говорят неопределенные, хаотичные жесты, интенсивность жестикуляции.*
- в) руки за спиной, приподнятый подбородок - властная поза.*
- г) интимная дистанция - 45 см. Ближе могут подходить друг к другу только близкие люди.*

7. Процесс двустороннего обмена информацией, ведущий к взаимному пониманию - ...

- а) коммуникация;*
- б) общение;*
- в) взаимодействие;*
- г) контакт;*
- д) интеракция.*

8. В зависимости от продолжительности выделяют следующие виды общения - ...

- а) непосредственное, опосредствованное;*
- б) на производстве, общение с ближними и дальними родственниками, общение с друзьями;*
- в) кратковременное, длительное;*
- г) межличностное, лично-групповое, межгрупповое;*
- д) несколько минут, от получаса до двух часов, свыше двух часов.*

9. К визуальным средствам общения относят - ...

- а) кинестика;*
- б) кожные реакции;*
- в) поза;*
- г) интонация;*
- д) контакт глаз.*

10. Выберите особенности невербального общения при использовании скайпа:

- а) словесные высказывания;*

- б) тон и тембр голоса
 в) визуальный контакт;
 г) обмен мимикой и жестами.

Ситуационная задача

Решите задачу. Аргументируйте свой ответ.

Ваш подчиненный, зрелый и талантливый специалист творческого типа, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует в коллективе. Вместе с тем у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно.

В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным.

Как себя вести?

Критерии оценки

Показатели	Оценка			
	Отлично	Хорошо	Удовлетворительно	Неудовлетворительно
Полнота ответа, выполнения задания	Выполнено в полном объеме	Выполнено частично, более ½ объема	Выполнено частично, не менее 1/3	Не выполнено или выполнено менее 1/3 объема
Наличие ошибок и нарушений при выполнении задания, ответе на вопрос	Нарушения и ошибки незначительные	Нарушения и ошибки незначительные	Нарушения и ошибки грубые, существенные	Нарушения и ошибки грубые, существенные
Самостоятельность в исправлении ошибок	Ошибки исправлены без помощи преподавателя	Ошибки исправлены с помощью преподавателя	Ошибки исправлены с помощью преподавателя	Ошибки не исправлены, даже с помощью преподавателя
Активность	Активное участие в решении всех практических задач и(или) в работе группы	Активное участие в решении не менее половины практических задач и(или) в работе группы	Формальное участие в решении практических задач и(или) в работе группы	Пассивное присутствие, не участие в выполнении заданий и(или) в работе группы

4. ОСОБЕННОСТИ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ С НАРУШЕНИЕМ СЛУХА

При проведении текущего контроля и промежуточной аттестации обеспечивается соблюдение следующих требований:

для обучающихся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья текущий контроль и промежуточная аттестация проводится с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких выпускников (далее - индивидуальные особенности).

мероприятия по текущему контролю и промежуточной аттестации для лиц с ограниченными возможностями здоровья в одной аудитории совместно с обучающимися, не имеющими ограниченных возможностей здоровья, допускается, если это не создает трудностей для обучающихся;

присутствие в аудитории ассистента, оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь с учетом их индивидуальных особенностей (занять рабочее место, понять и оформить задание, общаться с преподавателем);

обеспечение наличия звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

дублирование необходимой звуковой информации, обучающего материала текстовыми и графическими изображениями, знаками или в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера;

предоставление обучающимся права выбора последовательности выполнения задания и увеличение времени выполнения задания (по согласованию с преподавателем); по желанию обучающегося устный ответ при контроле знаний может проводиться в письменной форме.

предоставление инвалидам по слуху при необходимости услуги с использованием русского жестового языка, включая обеспечение допуска на объект сурдопереводчика, тифлопереводчика (в организации должен быть такой специалист в штате (если это востребованная услуга) или договор с организациями системы социальной защиты или обществом глухих по предоставлению таких услуг в случае необходимости).

Правила этикета при общении с обучающимися, имеющими нарушения слуха

При разговоре с человеком, у которого плохой слух, следует смотреть прямо на него, не затемняя лицо и не загораживая его руками, волосами или какими-то предметами. Собеседник должен иметь возможность следить за выражением вашего лица.

Существует несколько типов и степеней глухоты. Соответственно, существует много способов общения с людьми, которые плохо слышат. Какой предпочесть способ – можно спросить у них.

Некоторые люди могут слышать, но воспринимают отдельные звуки неправильно. В этом случае следует говорить более громко и четко, подбирая подходящий уровень. В другом случае понадобится лишь снизить высоту голоса, так как человек утратил способность воспринимать высокие частоты.

Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, необходимо позвать его по имени. Если ответа нет, допускается слегка тронуть человека или же помахать рукой.

Общие правила общения:

- следует говорить ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то. Кричать, особенно в ухо, тоже не следует;

- при необходимости повторить фразу следует перефразировать свое предложение и использовать жесты;

- нормой является спросить, понял ли вас собеседник; необходимо убедиться, что собеседник понял информацию в полном объеме;

- если сообщается информация, которая включает в себя номер, технический или другой сложный термин, адрес, лучше написать ее;

- если существуют трудности при устном общении, необходимо уточнить удобство способа общения – переписки;

- избегайте общения в больших или многолюдных помещениях, так как трудно общаться с людьми, которые плохо слышат в шумных помещениях. Яркое солнце или тень тоже могут послужить барьерами;

- очень часто глухие люди используют язык жестов. Если общение осуществляется через переводчика, необходимо учитывать, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику;

- не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам. Об этом следует уточнить при первой встрече. Если собеседник обладает этим навыком, нужно соблюдать несколько важных правил и помнить, что только три из десяти слов хорошо прочитываются;

- необходимо смотреть в лицо собеседнику и говорить ясно и медленно, использовать простые фразы и избегать несущественных слов;

- необходимо использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.