

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «ВГУ»)

УТВЕРЖДАЮ
УТВЕРЖДАЮ
Заведующая кафедрой педагогики
и педагогической психологии факультета
философии и психологии



Л.А. Кунаковская
20.04.2022

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДВ7 Тренинг общения для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья

- 1. Код и наименование направления подготовки/специальности:** 33.08.02.
Управление и экономика фармации
- 2. Профиль подготовки/специализация:** -
- 3. Квалификация (степень) выпускника:** провизор-менеджер
- 4. Форма обучения:** очная
- 5. Кафедра, отвечающая за реализацию дисциплины:** педагогики и педагогической психологии
- 6. Составители программы:** Мотунова Людмила Николаевна, к.п.н., доцент
- 7. Рекомендована:** НМС факультета философии и психологии, протокол 1400-04 от 20.04.2022
- 8. Учебный год:** 2023-2024

Семестр(ы): 4

9. Цели и задачи учебной дисциплины:

Цель изучения учебной дисциплины – теоретическая и практическая подготовка обучающихся с ОВЗ в области коммуникативной компетентности, формирование соответствующей компетенции (элементов компетенции) в сфере делового общения.

Основными задачами учебной дисциплины являются:

1) формирование у обучающихся с ОВЗ знаний о видах, формах, методах и средствах эффективного делового общения на основе толерантного восприятия социальных этнических, конфессиональных и культурных различия

2) формирование у обучающихся с ОВЗ навыков активного слушания, установления доверительного контакта, преодоления возможных коммуникативных барьеров на основе применения системного подхода для решения поставленных задач;

3) формирование умений и навыков использования различных каналов передачи информации в процессе общения;

4) развитие творческих способностей обучающихся с ОВЗ в процессе тренинга общения.

10. Место учебной дисциплины в структуре ООП:

Учебная дисциплина «Тренинг общения для обучающихся с ОВЗ» относится к вариативной части блока Б1 основной образовательной программы подготовки специалистов по направлению Фармацевтическая химия и фармакогнозия.

Приступая к изучению данной дисциплины, студенты должны иметь общие представления о методах педагогического исследования, общую характеристику системы образования, знать методологические основы и категориальный аппарат научных исследований. Учебная дисциплина «Тренинг общения обучающихся с ОВЗ» является предшествующей для следующих дисциплин: производственной педагогической практики.

11. Планируемые результаты обучения по дисциплине/модулю (знания, умения, навыки), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями) и индикаторами их достижения:

Код	Название компетенции	Планируемые результаты обучения
УК-3	готовностью к участию в педагогической деятельности по программам среднего и высшего медицинского образования или среднего и высшего фармацевтического образования, а также по дополнительным профессиональным программам для лиц, имеющих среднее профессиональное образование	<p>знать: психологические основы общения, культурологический, социальный, конфессиональный контексты коммуникации; этические нормы деловых отношений в коллективе; основные приёмы бесконфликтного взаимодействия в группе;</p> <p>уметь: взаимодействовать с коллегами и партнерами, с лицами с ОВЗ толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; правильно ориентироваться в сложном взаимодействии с людьми с ОВЗ и находить верные решения в спорных вопросах;</p> <p>владеть: навыками работы в коллективе, навыками установления взаимоотношений с коллегами, партнерами и лицами с ОВЗ; эффективными способами разрешения конфликтных ситуаций; навыками применения методов и техник предотвращения деструктивного поведения;</p>

	ьное или высшее образование в порядке, установленном федеральным органом исполнительно й власти, осуществляющ им функции по выработке государственн ой политики и нормативно- правовому регулированию в сфере здравоохранен ия	
--	---	--

12. Объем дисциплины в зачетных единицах/часах (в соответствии с учебным планом) – 2 ЗЕТ / 72 часа.

Форма промежуточной аттестации (зачет/экзамен) – зачет (2 семестр).

13. Виды учебной работы:

Вид учебной работы	Трудоемкость (часы)		
	Всего	По семестрам	
		2 сем.	
Аудиторные занятия	30	30	
в том числе: лекции	0	0	
практические	30	30	
лабораторные	0	0	
Самостоятельная работа	42	42	
Итого:	72	72	

13.1. Содержание дисциплины:

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела дисциплины
1. Практические занятия		
1.1	Тренинг интерактивная обучения как форма	1. Сущность и разнообразие психологических тренингов. 2. Цели, задачи, структура тренингов. 3. Преимущества групповой формы психологической работы. Принципы комплектования группы. Правила тренинга. 4. Особенности проведения тренинга. Групповая динамика в процессе тренинга.
1.2	Психология конструирования тренингов общения	1. Пространственная и временная организация тренингов. 2. Игровые методы в тренингах общения. 3. Методы групповой дискуссии.

		4. Особенности тренинговых упражнений. 5. Деятельность ведущего психологического тренинга. 6. Специфика работы в разных тренинговых группах.
1.3	Психодиагностика и психологический практикум в тренинге	1. Специфика использования психодиагностических методик в тренинге. 2. Использование психологического практикума в тренинге.
1.4	Перцептивный компонент общения. Самоподача. Ошибки восприятия в процессе общения.	1. Перцепция в процессе общения. Закономерности перцепции. 2. Ошибки восприятия в процессе общения. Стереотипизация. 3. Атрибуция в процессе общения. Аттракция.
1.5	Коммуникативная сторона общения	1. Схемы коммуникации в процессе общения. 2. Коммуникативные барьеры. Преодоление коммуникативных барьеров. 3. Активное слушание, установление доверительного контакта
1.6	Невербальный компонент общения	1. Визуальный контакт. Организация пространства общения как невербальный компонент общения. 2. Позы и жесты в процессе общения.
1.7	Интерактивная сторона процесса общения	1. Организация интеракции в процессе общения. 2. Нарушение процесса взаимодействия, преодоление нарушений.
1.8	Организация обратной связи в процессе общения	1. Обратная связь в процессе общения. Нарушения обратной связи, преодоление нарушений. 2. Ролевое соответствие в процессе организации обратной связи
1.9	Групповое общение	1. Особенности общения в группе. Коммуникативные связи в группе различного характера. 2. Групповое взаимодействие, повышение групповой сплоченности

13.2 Темы (разделы) дисциплины и виды занятий:

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Виды занятий (часов)			
		Лекции	Практич. занятия	Самостоятельная работа	Всего
1	Тренинг как интерактивная форма обучения	0	3	5	8
2	Психология конструирования тренингов общения	0	3	5	8
3	Психодиагностика и психологический практикум в тренинге	0	3	5	8
4	Перцептивный компонент общения. Самоподача. Ошибки восприятия в процессе общения	0	3	5	8
5	Коммуникативная сторона общения	0	3	5	8
6	Невербальный компонент общения	0	3	4	7
7	Интерактивная сторона процесса общения	0	3	4	7
8	Организация обратной связи	0	3	4	7

	в процессе общения				
9	Групповое общение	0	6	4	10
	Итого:	0	30	42	72

14. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Освоение дисциплины предполагает не только обязательное посещение обучающимся аудиторных занятий (лекций и практических занятий) и активную работу на них, но и самостоятельную учебную деятельность, на которую отводится 42 часов в семестре.

Самостоятельная учебная деятельность студентов по дисциплине «Тренинг общения обучающихся с ОВЗ» предполагает изучение рекомендуемой преподавателем литературы по вопросам практических занятий (приведены выше), самостоятельное освоение понятийного аппарата и подготовку к текущей аттестации (контрольной работе) (примеры см. ниже).

Изучение рекомендуемой преподавателем литературы предназначено для более глубокого и осмысленного усвоения обучающимися теоретического материала. Одна из главных задач обучающегося – научиться отбирать из психологического текста главные мысли и положения.

Все выполняемые студентами самостоятельно задания подлежат последующей проверке преподавателем для получения допуска к зачету.

Для освоения дисциплины обучающимся необходимо работать с лекционными материалами (конспектами лекций) и практическими заданиями, размещенными на образовательном портале <https://edu.vsu.ru/>, основной и дополнительной литературой, выполнять задания на практических занятиях и в процессе самостоятельной работы, пройти текущие аттестации.

Дополнительные методические рекомендации по выполнению практических заданий, а также замечания по результатам их выполнения могут размещаться на портале <https://edu.vsu.ru/> в виде индивидуальных комментариев и файлов обратной связи, сообщений форума и других элементов электронного курса.

15. Перечень основной и дополнительной литературы, ресурсов интернет, необходимых для освоения дисциплины

а) основная литература

№ п/п	Источник
1	Психология и этика делового общения : учебник / В. Ю. Дорошенко, Лю И. Зотова, В. Н. Лавриненко [и др.]. – Москва : Юнити-Дана, 2015. – 415 с. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117118
2	Чернова Г.Р. Психология общения : [учеб. пособие] / Г.Р. Чернова, Т.В. Слотина. – Санкт-Петербург [и др.] : Питер, 2012. – 235 с.
3	Эксакусто Т. В. Основы психологии делового общения : учеб. пособие / Т. В. Эксакусто. – Таганрог: Изд-во Южного федерального ун-та, 2015. – 161 с. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=461885

б) дополнительная литература:

№ п/п	Источник
4	Арбузова Е.Н. Практикум по психологии общения / Е.Н. Арбузова, А.И. Анисимов, О.В. Шатровой. – Санкт-Петербург: Речь, 2008. – 269 с.
5	Белинская Е.П. Социальная психология. Хрестоматия / Е.П. Белинская, О.А. Тихомандрицкая. – Москва: Аспект Пресс, 2008. – 462 с.
6	Бодалев А.А. Психология общения: Избран. психол. труды / А.А. Бодалев. – Москва ; Воронеж : Моск. психол.-соц. ин-т, 2002. – 319 с.
7	Бороздина Г.В. Психология делового общения: учебник / Г.В. Бороздина. – Москва : ИНФРА-М, 2009. – 293 с.
8	Вачков И.В. Основы технологии группового тренинга: Психотехники: учеб. пособие / И.В. Вачков. – Москва: Ось-89, 2000. – 223 с. – (Практическая психология).
9	Джонсон Д.У. Тренинг общения и развития / Дэвид У. Джонсон; ред. Н.И.

	Самодина. – Москва: Прогресс, 2000. – 247 с.
10	Жуков Ю. М. Коммуникативный тренинг / Ю. М. Жуков. – Москва : Гардарики, 2004. – 223 с.
11	Лабунская В.А. Психология затрудненного общения: Теория. Методы. Диагностика. Коррекция / В.А. Лабунская, Ю.А. Менджерицкая, Е.Д. Бреус. – Москва : Академия, 2001. – 285 с.
12	Леонов Н.И. Психология делового общения / Н.И. Леонов. – Москва; Воронеж : Изд-во МПСИ : МОДЭК, 2002. – 212 с.
13	Леонтьев А.А. Психология общения / А.А. Леонтьев. – Москва: Смысл: Academia, 2008. – 365 с.
14	Мунин А. Н. Деловое общение. Курс лекций / А. Н. Мунин. – Москва: Флинта, 2010. – 376 с. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=83389
15	Панфилова А.П. Тренинг педагогического общения / А.П. Панфилова. – Москва: ACADEMIA, 2006. – 335 с.
16	Петровская Л.А. Компетентность в общении: Социально-психологический тренинг / Л.А. Петровская. – Москва: Изд-во Моск. ун-та, 1989. – 216 с.
17	Психология делового общения: хрестоматия / ред.-сост. Д.Я. Райгородский. – Самара: Бахрах-М, 2006. – 767 с.
18	Психология и этика делового общения: учебник для бакалавров / под ред. В.Н. Лавриненко, Л.И. Чернышова.— 6-е изд., перераб. и доп. — Москва: Юрайт, 2015.— 591 с.
29	Соловьева О.В. Обратная связь в межличностном общении / О.В. Соловьева. – Москва: Изд-во Моск. ун-та, 1992. – 109 с.
20	Суховершина Ю.В. Тренинг делового (профессионального) общения / Ю. Суховершина, Е. Тихомирова, Ю. Скоромная. – Москва: Акад. проект: Трикста, 2006. – 185 с.

в) информационные электронно-образовательные ресурсы (официальные ресурсы интернет):

№ п/п	Источник
22	Мунин А. Н. Деловое общение. Курс лекций / А. Н. Мунин. – Москва: Флинта, 2010. – 376 с. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=83389
23	Психология [Электронный ресурс]: Реферативный журнал: РЖ / ВИНТИ. – Москва: ВИНТИ, 2002- . – В ЗНБ ВГУ с 2002 г. – ЭБ. – Ежемесячно.
24	Социальные и гуманитарные науки. Философия и социология: Библиогр. база данных. 1981–20016 гг. / ИНИОН РАН. – Москва, 2017. – (CD–ROM).
25	ЭБС Университетская библиотека онлайн. – URL: http://biblioclub.ru
26	Электронный каталог Научной библиотеки Воронежского государственного университета. – URL: http://www.lib.vsu.ru/

16. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы

№ п/п	Источник
1	Вачков И.В. Основы технологии группового тренинга: Психотехники: учеб. пособие / И.В. Вачков. – Москва: Ось-89, 2000. – 223 с. – (Практическая психология).
2	Жуков Ю. М. Коммуникативный тренинг / Ю. М. Жуков. – Москва: Гардарики, 2004. – 223 с.
3	Практикум по социально-психологическому тренингу / под ред. Б. Д. Парыгина. – Санкт-Петербург: ИГУП, 2000. – 350 с.

17. Образовательные технологии, используемые при реализации учебной дисциплины, включая дистанционные образовательные технологии (ДОТ), электронное обучение (ЭО), смешанное обучение):

При реализации дисциплины используются следующие образовательные технологии: логическое построение дисциплины, установление межпредметных связей, обозначение теоретического и практического компонентов в учебном материале,

актуализация личного и учебно-профессионального опыта обучающихся. Применяются разные типы практических занятий (проблемные, дискуссионные и др.). На занятиях используются следующие интерактивные формы: групповое обсуждение, работа в микрогруппах, мозговой штурм и др.

Применяются электронное обучение и дистанционные образовательные технологии в части освоения материала практических занятий, самостоятельной работы по отдельным разделам дисциплины, прохождения текущей и промежуточной аттестации. Студенты используют электронные ресурсы портала «Электронный университет ВГУ» – Moodle: [URL:http://www.edu.vsu.ru/](http://www.edu.vsu.ru/).

18. Материально-техническое обеспечение дисциплины:

Учебная аудитория для проведения учебных занятий аудитория: специализированная мебель, мультимедиа-проектор, ноутбук, экран настенный. ПО: интернет-браузер Mozilla Firefox, СПС «ГАРАНТ-Образование», СПС"Консультант Плюс" для образования, OfficeSTD 2013 RUS OLP NL Acdmc.
Компьютерный класс с возможностью подключения к сети «Интернет», (аудитория для самостоятельной работы,): Специализированная мебель, компьютеры (12 шт.), доска магнитно-маркерная. ПО: WinPro 8, OfficeSTD 2013 RUS OLP NL Acdmc, LibreOffice 7.1, Mozilla Firefox, СПС «ГАРАНТ-Образование», СПС «Консультант Плюс» для образования.

19. Фонд оценочных средств:

19.1. Перечень компетенций с указанием этапов формирования и планируемых результатов обучения

Код и содержание компетенции (или ее части)	Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня освоения компетенции посредством формирования знаний, умений, навыков)	Этапы формирования компетенции (разделы (темы) дисциплины или модуля и их наименование)	ФОС* (средства оценивания)
УК-3: готовностью к участию в педагогической деятельности по программам среднего и высшего медицинского образования или среднего и высшего фармацевтического образования, а также по дополнительным профессиональным программам для лиц, имеющих среднее профессиональное или высшее образование в порядке, установленном федеральным	<p>знать: психологические основы общения, культурологический, социальный, конфессиональный контексты коммуникации; этические нормы деловых отношений в коллективе; основные приёмы бесконфликтного взаимодействия в группе;</p> <p>уметь: взаимодействовать с коллегами и партнерами, с лицами с ОВЗ толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; правильно ориентироваться в сложном взаимодействии с людьми с ОВЗ и находить верные решения в спорных вопросах;</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Тренинг как интерактивная форма обучения 2. Психология конструирования тренингов общения 3. Психодиагностика и психологический практикум в тренинге 4. Перцептивный компонент общения. Ошибки восприятия в процессе общения 5. Коммуникативная сторона общения 6. Невербальный компонент общения 7. Интерактивная сторона процесса общения 8. Организация обратной связи в 	<p>Контрольная работа № 1 (темы 1, 2)</p> <p>Контрольная работа № 2 (темы 4, 5, 6, 8)</p>

органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере здравоохранения	владеть: навыками работы в коллективе, навыками установления взаимоотношений с коллегами, партнерами и лицами с ОВЗ; эффективными способами разрешения конфликтных ситуаций; навыками применения методов и техник предотвращения деструктивного поведения.	процессе общения. 9.	
Промежуточная аттестация № 1		КИМ № 1	

19.2 Описание критериев и шкалы оценивания компетенций (результатов обучения) при промежуточной аттестации

Для оценивания результатов обучения на зачете используются следующие **показатели:**

- 1) знание содержания учебного материала;
- 2) знание основных методик и технологий, направленных на охрану здоровья, установление и поддержание конструктивных контактов и взаимодействия с окружающими;
- 3) умение связывать теоретические положения с областями их практического применения;
- 4) умение иллюстрировать ответ примерами, способность решения практических задач;
- 5) умение обоснованно выбирать психологические методики и технологии, направленные на охрану здоровья, установления и поддержания конструктивных контактов и взаимодействия с окружающими;
- 6) участие в проектной деятельности.

Оценка	Критерии оценок зачета
Зачтено	Оценки «зачтено» заслуживает обучающийся, обладающий необходимыми знаниями по курсу, необходимыми для решения практических задач в процессе общения с лицами с ОВЗ и другими участниками образовательного процесса.
Не зачтено	Оценки «не зачтено» выставляется обучающемуся, обнаружившему пробелы в знаниях или отсутствие знаний по учебному материалу, не выполнившего практические задания.

19.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

19.3.1 Перечень вопросов к зачету:

Перечень вопросов к промежуточной аттестации – зачету:

№	Вопросы к промежуточной аттестации (зачету)
1	Групповые формы психологической работы. Возможности, преимущества и недостатки.
2	Тренинг как групповая форма психологической работы – сущность. История возникновения тренинговой формы работы.

3	Правила проведения тренинга. Этапы подготовки тренинга
4	Социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия участников тренинга.
5	Цель и задачи тренинга общения. Специфика тренинга общения.
6	Правила комплектования группы тренинга.
7	Принципы подготовки и проведения тренинга.
8	Групповая динамика в процессе тренинга.
9	Пространственная и временная организация тренингов.
10	Деятельность ведущего психологического тренинга.
11	Специфика работы ведущего в разных тренинговых группах.
12	Логика конструирования тренингов.
13	Специфика использования психодиагностических методик и психологического практикума в тренинге.
14	Перцепция в процессе общения. Закономерности процесса восприятия в общении.
15	Ошибки восприятия в процессе общения. Стереотипизация.
16	Приемы работы со стереотипами в процессе общения.
17	Атрибуция в процессе общения. Приемы отработки навыков эффективной атрибуции. Атракция
18	Схемы коммуникации. Приемы эффективной передачи информации.
19	Коммуникативные барьеры. Преодоление коммуникативных барьеров.
20	Приемы активного слушания.
21	Приемы установления доверительного контакта
22	Визуальный контакт. Организация пространства общения как невербальный компонент общения.
23	Позы и жесты в процессе общения. Приемы использования невербального канала общения.
24	Организация интеракции в процессе общения
25	Нарушение процесса взаимодействия, преодоление нарушений.
26	Приемы организации эффективного взаимодействия в процессе общения.
27	Обратная связь в процессе общения.
28	Нарушения обратной связи, преодоление нарушений.
29	Ролевое соответствие в процессе организации обратной связи.
30	Особенности общения в группе.
31	Коммуникативные связи в группе различного характера.
32	Групповое взаимодействие.
33	Приемы повышения групповой сплоченности
34	Условия удержания внимания аудитории в ограниченное время.

Образец Ким для промежуточной аттестации

Вариант 1

1. Тренинг как групповая форма психологической работы – сущность. История возникновения тренинговой формы работы.
2. Социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия участников тренинга. Приемы работы со стереотипами в процессе общения.

Вариант 2

1. Цель и задачи тренинга общения. Специфика тренинга общения.
2. Визуальный контакт. Организация пространства общения как невербальный компонент общения.

19.3.2 Перечень практических заданий

Вариант 1

Задание 1. Составьте свой психологический портрет и ответьте на следующие вопросы:

1. Мои преимущества (какие черты помогают мне быть успешным)

2. Мои ограничения (какие черты мешают мне достигать цели)
3. Наиболее подходящие виды профессиональной деятельности для меня, исходя из особенностей моего характера
4. Возможные проблемы в общении

Задание 2.

Проанализируйте высказывания известных людей. Резюмируйте свой ответ.

1. «Для человека, не знающего, к какой пристани плыть, ни один ветер не будет попутным» (Сенека).
2. «Лучший человек тот, кто больше всех старается совершенствоваться; счастливейшим является тот, кто всего сильнее чувствует, что он действительно совершенствуется» (Сократ).
3. «Некоторые думают, что стоит только обозвать всех дураками, чтобы прослыть умным» (Василий Ключевский).

Вариант 2

Задание 1. Выполните тест «Самооценка конфликтности».

Обработайте результаты теста. Полученную информацию представьте в виде резюме.

Тест «Самооценка конфликтности»

Инструкция. Оцените каждое утверждение левой и правой колонки. При этом отметьте кружочком, на сколько баллов в вас проявляется свойство, представленное в левой колонке. Оценка производится по 7-балльной шкале. 7 баллов означает, что оцениваемое свойство проявляется всегда. 1 балл указывает на то, что это свойство не проявляется вовсе.

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

Оценка результатов

На каждой строке соедините отметки кружочками по баллам и постройте свой график. Отклонение от середины (4) влево означает склонность к конфликтности, а отклонение вправо будет указывать на склонность к избеганию конфликтов.

Подсчитайте общее количество отмеченных вами баллов.

70 баллов – очень высокая степень конфликтности;

60 баллов – высокая степень конфликтности;

50-15 баллов – средний уровень конфликтности;

11-15 баллов – склонность избегать конфликтных ситуаций.

Резюме

Задание № 2

Общая установка. Вы работаете руководителем отдела. Вы лично должны покритиковать своего подчиненного (или начальника) при непосредственном контакте с ним.

Ситуации:

1. Во время работы ваш подчиненный испортил дорогостоящее оборудование. Ваши действия?
2. Сотрудник грубо нарушил технику безопасности, и только случайно никто не пострадал. Что вы ему скажете?
3. Ваш руководитель не выполнил своего обещания дать за своевременно сделанную работу дополнительную премию вам и коллективу, которым вы руководите. Что вы скажете?

19.3.3 Тестовые задания (темы 1-6) дополнительно

Процесс установления и развития контактов и связей между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности, включающий в себя обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия – это:

Деловое общение

Коммуникация

Учение

Отношения

2

Общение проявляется в единстве пяти его сторон:

Прагматической, внутриличностной, организационной, конативной, поведенческой

Межличностной, когнитивной, коммуникативно-информационной, эмотивной, конативной

Межличностной, внутриличностной, побудительной, координационной, информационной

Эмотивной, конативной, объединяющей, разъединяющей, оценивающей

3

Основные формы делового общения:

Публичные выступления, совещания, высказывания, переговоры

Собрание, доверительная беседа, интервью, переговоры

Совещания, конференции, просьбы, деловая беседа

Деловая беседа, совещания, переговоры, публичные выступления

4

Процесс взаимодействия людей, выполняющих совместные обязанности или включенных в одну и ту же деятельность:

Деловое общение

Личное общение

Массовое общение

Доверительное общение

5

Что такое межличностное общение?

это процесс восприятия, взаимодействия и понимания человека человеком, формирования способности и потребности проходить на помощь другим людям

этот процесс совместного проведения времени, обмена информацией и решения профессиональных проблем

это процесс взаимодействия двух или более человек, с целью установления и поддержания межличностных отношений, достижения положительного результата совместной деятельности

это процесс включения человека в различные виды деятельности

6

Обмен неофициальной информацией - это:

Личное общение

Ролевое общение
Прямое общение
Косвенное общение
7
Внутриличностная функция общения реализуется:
В общении человека с самим собой
В процессе установления контактов между людьми
При взаимодействии людей в процессе совместной деятельности
При передаче доверительной информации
8
Средства общения:
Доверительные и конфликтные
Вербальные и невербальные
Личные и массовые
Межперсональные и ролевые
9
Вербальные средства общения - это:
Письменная и устная речь
Направление взгляда и визуальный контакт
Выражение глаз и выражение лица
Интонация и тембр голоса
10
Невербальные средства общения:
Паралингвистические, экстралингвистические, диалогические, вспомогательные
Дистанционные, визуальные, акустические, ольфакторные
Визуальные, речевые, письменные, тактильные
Визуальные, акустические, тактильно-кинестезические, ольфакторные
11
К визуальным средствам невербального общения не относятся:
Паралингвистические
Кинесика
Кожные реакции
Визуальный контакт
12
К акустическим средствам невербального общения не относятся:
Паралингвистические
Выражение лица
Экстралингвистические
Речевые паузы
13
К тактильно-кинестезическим средствам невербального общения не относятся:
Такесика
Физическое воздействие
Приятные и неприятные запахи окружающей среды
Контактный танец
14
К ольфакторным средствам невербального общения не относятся:
Особенности телосложения
Приятные и неприятные запахи окружающей среды
Естественный запах человека
Искусственный запах человека
15
Методы воздействия на людей в процессе делового общения:
Суждение, убеждение, просьба
Внушение, рассуждение, умозаключение

Убеждение, внушение, принуждение
Принуждение, просьба, приказ

16

Метод воздействия на людей посредством доказательств:
Внушение
Просьба
Убеждение
Публичное выступление

17

Метод воздействия на людей, основанный на авторитете, обаянии, примере:
Внушение
Рассуждение
Убеждение
Подражание

18

Метод воздействия на людей, использующий угрозу наказания, нежелательных последствий:
Доверительное сообщение
Принуждение
Внушение
Убеждение

19

Деловое общение отличается от неформального тем, что:
Ставятся цель и конкретные задачи
Обсуждаются только организационные вопросы
Используется метод убеждения
Результаты не разглашаются

20

Многообразные связи, возникающие между социальными группами, а также внутри них в процессе их целенаправленной деятельности в политической, экономической, социальной и культурной сферах – это:
Доверительное общение
Деловое общение
Межличностное общение
Деловые отношения

21

Соотнесите каналы коммуникации с особенностями восприятия информации	
1. Визуальный	А. Логика, рационализм, последовательность восприятия
2. Аудиальный	Б. Состояния тела, прикосновения, комфортность одежды и т.д.
3. Кинестетический	В. Слуховые образы, музыка, речь, звуки природы, быта и т.д.
4. Дигитальный	Г. Зрительное восприятие, зрелищность, образность

22

Определите, на уровне какого канала человек принимает решения, если в его речи часты обороты: «Я не могу представить себе...», «Это проливает свет на...», «Видимо, необходимо рассмотреть эту проблему...»
визуальный
кинестетический
дигитальный
аудиальный

23

Определите, на уровне какого канала человек принимает решения, если в его речи

часты обороты: «Ваше выступление о многом говорит...», «Тема была озвучена...», «Нужно согласовать...»
дигитальный
визуальный
аудиальный
кинестетический

24

Определите, на уровне какого канала человек принимает решения, если в его речи часты обороты: «Перечислите основные элементы...», «Во-первых, ..., во-вторых, ...», «Сначала необходимо...»
визуальный
дигитальный
аудиальный
кинестетический

25

Определите, на уровне какого канала человек принимает решения, если в его речи часты обороты: «Это касается...», «Я бы с удовольствием поучаствовал...», «Горько сознавать...»
кинестетический
аудиальный
визуальный
дигитальный

26

Соотнести контексты, в которых происходит процесс коммуникации	
1.Физический контекст	А. настроения и чувства, которые каждый из собеседников привносит в общение
2.Социальный контекст	Б. цель коммуникации и уже существующие взаимоотношения между участниками
3.Исторический контекст	В. убеждения, ценности, отношения, социальную иерархию, религию, роли групп и понятие времени
4.Психологический контекст	Г. местоположение, условия окружающей среды (температура, освещение, уровень шума), физическое расстояние между участниками и время суток
5.Культурный контекст	Д. связи, сформировавшиеся между участниками в предыдущих коммуникационных эпизодах и влияющие на понимание в текущей ситуации

27

Дополните мысль Аристотеля о том, что речь складывается из трех элементов: из самого оратора, из предмета, о котором он говорит, и...
Из эмоций, которые он передает
Из лица, к которому он обращается
Из мыслей, которые воспринимаются другими людьми
Из жестов, передающих содержание речи

28

Коммуникативная компетентность - это
способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми
умение разрешать конфликтные ситуации
умение принимать управленческие решения
грамотная устная и письменная речь

29

Процесс двустороннего обмена информацией, ведущий к взаимному пониманию - это:
Коммуникация

Доверительные отношения
Вербальное общение
Дружба

30

Сопоставьте компоненты делового общения с их содержанием	
1. Коммуникативный	А. Восприятие и понимание
2. Перцептивный	Б. Взаимодействие
3. Интерактивный	В. Передача, получение и обмен информацией

19.3.4 Перечень заданий для контрольных работ

Комплект заданий для контрольной работы № 1

Темы: «Тренинг как интерактивная форма обучения», «Психология конструирования тренингов общения».

Вариант 1

1. Дайте определение понятиям «тренинг», «социально-психологический тренинг», «эффективное общение».
2. Сформулируйте понятие тренингового метода и раскройте существенные признаки этого понятия.
3. Назовите основные ошибки ведущего при проведении тренинга общения и раскройте их сущность.

Вариант 2

1. Дайте определение понятиям «тренинг общения», «коммуникация», «обратная связь».
2. Объясните значение каждого из принципов реализации тренинговых методов: принцип событийности, принцип метафоризации. Принцип транспективы.
3. Назовите основные ошибки ведущего при проведении тренинга общения и раскройте их сущность.

Комплект заданий для контрольной работы № 2

Темы: «Перцептивный компонент общения. Самоподача. Ошибки восприятия в процессе общения», «Коммуникативная сторона общения», «Невербальный компонент общения», «Организация обратной связи в процессе общения».

Вариант 1

1. Дайте определение следующим понятиям: «каузальная атрибуция», «перцепция», «интеракция», «активное слушание», «самоподача».
2. В ситуации знакомства назовите приемы самоподдачи превосходства, подчиненности.
3. Сформулируйте причины возникновения коммуникативных барьеров и способы их преодоления.

Вариант 2

1. Дайте определения следующим понятиям: «межличностная аттракция», «проксемика», «паралингвистика», «коммуникативная атака», «коммуникативные барьеры».
2. В ситуации общения назовите приемы выхода из контакта с сохранением благоприятной психологической атмосферы.
3. Сформулируйте понятие «обратной связи», выделите ее особенности и значение для конструктивного общения.

Критерии оценки компетенций (результатов обучения) при текущей аттестации (контрольной работе):

– оценка «отлично» выставляется, если не менее чем на четыре пятых всех заданий контрольной работы даны правильные, полные и глубокие ответы, раскрывающие уверенное знание студентом понятий, законов, закономерностей,

принципов, фактов, содержащихся в конкретных материалах по теме; высокую сформированность у него аналитико-синтетических операций и их успешное применение при изложении изучаемого материала; умение использовать теоретические знания при трактовке и объяснении практических ситуаций, а также представлять собственную профессиональную позицию;

– оценка «хорошо» выставляется, если не менее чем на две трети всех заданий контрольной работы даны правильные, полные и глубокие ответы, раскрывающие достаточное знание студентом понятий, законов, закономерностей, принципов, фактов, содержащихся в конкретных материалах по теме; хорошую сформированность у него аналитико-синтетических операций и в целом их адекватное применение при изложении изучаемого материала; хорошо или недостаточно сформированное умение использовать теоретические знания при трактовке и объяснении практических ситуаций, а также недостаточную ясность собственной профессиональной позиции;

– оценка «удовлетворительно» выставляется, если правильно выполнено не менее половины всех заданий контрольной работы, при этом допускается не-достаточная полнота и глубина ответов, в которых студентом продемонстрирован необходимый минимум знаний понятий, законов, закономерностей, принципов, фактов, содержащихся в конкретных материалах по теме; слабая сформированность у него аналитико-синтетических операций, затруднения в их применении при изложении изучаемого материала; фрагментарное использование теоретических знаний при трактовке и объяснении практических ситуаций, несформированность собственной профессиональной позиции;

– оценка «неудовлетворительно» выставляется, если с минимально необходимым уровнем решения выполнено менее половины всех заданий контрольной работы, ответы демонстрируют незнание или поверхностное знание студентом понятий, законов, закономерностей, принципов, фактов, содержащихся в конкретных материалах по теме; несформированность у него аналитико-синтетических операций; неумение использовать теоретические знания при трактовке и объяснении практических ситуаций, несформированность собственной профессиональной позиции.

Количественная шкала оценок:

– оценка «отлично» выставляется, если безошибочно выполнено не менее 80% заданий контрольной работы, качество решения которых соответствует критерию оценки «отлично»;

– оценка «хорошо» выставляется, если безошибочно выполнено не менее 66% и не более 79% заданий контрольной работы, качество решения которых соответствует критериям оценки «отлично» или «хорошо»;

– оценка «удовлетворительно» выставляется, если безошибочно выполнено не менее 50% и не более 65% заданий контрольной работы, качество решения которых соответствует критериям оценки «хорошо» или «удовлетворительно»;

– оценка «неудовлетворительно» выставляется, если безошибочно выполнено менее 50% заданий контрольной работы, качество решения которых соответствует критериям оценки «удовлетворительно» или «неудовлетворительно».

19.3.5 Темы курсовых работ

19.3.6 Темы рефератов

19.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Оценка знаний, умений и навыков, характеризующая этапы формирования компетенций в рамках изучения дисциплины осуществляется в ходе текущей и промежуточной аттестаций.

Текущая аттестация проводится в соответствии с Положением о текущей аттестации обучающихся по программам высшего образования Воронежского государственного университета. Текущая аттестация проводится в форме контрольных работ. Критерии оценивания приведены выше.

Промежуточная аттестация проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования.

Контрольно-измерительные материалы промежуточной аттестации включают в себя теоретические и практико-ориентированные вопросы, позволяющие оценить уровень полученных знаний и умений.

При оценивании используются количественные шкалы оценок. Критерии оценивания приведены выше.