



ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО МОРСКОГО И РЕЧНОГО ТРАНСПОРТА

САХАЛИНСКОЕ ВЫСШЕЕ МОРСКОЕ УЧИЛИЩЕ имени Т.Б. Гуженко
– ФИЛИАЛ ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО
УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«МОРСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ АДМИРАЛА Г.И. НЕВЕЛЬСКОГО»

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОГСЭ.03 Психология общения

(индекс и название учебной дисциплины согласно учебному плану)

по специальности 26.02.03 Судовождение (углубленная подготовка)
(шифр в соответствии с ОКСО и наименование)

Холмск
2020 г.

СОГЛАСОВАНО

Протокол заседания цикловой
комиссии общих гуманитарных,
социально-экономических и ЕН
дисциплин

от 01. сентября 2020 г.

№ 01

Председатель

Горшкова М. А. Горшкова

УТВЕРЖДАЮ

Заместитель директора по
учебной и воспитательной
работе



С. В. Бернацкая

04.09.2020 г.

Фонд оценочных средств разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 26.02.03 Судовождение, утверждённого Министерством образования и науки РФ от 7 мая 2014 г. N441, и рабочей программы по дисциплине «Психология общения», утверждённой директором филиала в 2020 году.

Год начала подготовки -2020.

Разработчик: М. Б. Володина., преподаватель учебной дисциплины «Психология общения» Сахалинского высшего морского училища им. Т.Б. Гуженко – филиала МГУ им. адм. Г. И. Невельского

Общие положения

Комплект оценочных средств (КОС) разработан на основе требований ФГОС СПО, предъявляемых к структуре, содержанию и результатам освоения дисциплины «Психология общения», и на основании Примерной и рабочей программы дисциплины.

Контрольно-оценочные средства предназначены для контроля и оценки образовательных достижений курсантов в течение учебного семестра и для проведения итоговой аттестации в форме дифференцированного зачета.

Раздел.1. Результаты освоения дисциплины, подлежащие проверке:

Результатом освоения учебной дисциплины «Психология общения» являются умения и знания, направленные на формирование общих и профессиональных компетенций.

Курсант должен:

уметь:

- устанавливать нормальные человеческие и рабочие отношения на судне;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- разрешать и предупреждать конфликтные ситуации;
- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;

знать:

- взаимосвязь общения и деятельности;
- принципы эффективного общения между отдельными лицами и командами на судне и препятствия для такого общения;
- цели, функции, виды и уровни общения;
- роли и ролевые ожидания в общении;
- виды социальных взаимодействий;
- механизмы взаимопонимания в общении;
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- физические факторы, вызывающие усталость и стресс у моряков (график работы и его изменения, экологические факторы и др.).
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

Комплект контрольно-оценочных средств позволяет оценивать: освоение профессиональных компетенций (ПК), соответствующих виду профессиональной деятельности, и общих компетенций (ОК):

1. Старший техник-судоводитель с правом эксплуатации судовых энергетических установок должен обладать общими компетенциями, включающими в себя способность:

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

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

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

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

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

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

ОК 7. Брать ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

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

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

ОК 10. Владеть письменной и устной коммуникацией на государственном и (или) иностранном (английском) языке.

2. Старший техник-судоводитель с правом эксплуатации судовых энергетических установок должен обладать компетенциями, соответствующими основным видам профессиональной деятельности:

ПК 2.3. Организовывать и обеспечивать действия подчиненных членов экипажа судна при организации учебных пожарных тревог, для предупреждения возникновения пожара и при тушении пожара.

ПК 2.4. Организовывать и обеспечивать действия подчиненных членов экипажа судна при авариях.

ПК 2.6. Организовывать и обеспечивать действия подчиненных членов экипажа судна при оставлении судна, использовать спасательные шлюпки, спасательные плоты и иные спасательные средства.

ПК 2.7. Организовывать и обеспечивать действия подчиненных членов экипажа судна по предупреждению и предотвращению загрязнения водной среды.

3. Компетентности МК ПДНВ

(Раздел Кодекса ПДНВ А-У1/1.Таблица А-VI/1-4 Спецификация минимального стандарта компетентности в области личной безопасности и общественных обязанностей)

К 43. Содействие установлению эффективного общения на судне;

К 44. Содействие установлению хороших взаимоотношений между людьми на судне;

К45. Понимание и принятие необходимых мер для управления усталостью.

Раздел 2. Формы контроля и оценивания по учебной дисциплине

Таблица 1

Раздел учебной дисциплины	Форма текущего контроля и оценивания	Осваиваемые компетенции
Раздел 1. Общение и социальное взаимодействие.	Тестирование, устный опрос	ОК-1.10 К 43-44
Раздел 2. Общение в профессиональной деятельности	Тестирование, устный опрос	ОК-1.10 ПК- 2.3, ПК-2.4, ПК-2.5, ПК-2.6, ПК-2.7 К 43-44, К-45
Дифференцированный зачет (VIII семестр) Тестовый контроль		

Раздел 3. Оценка освоения учебной дисциплины.

Предметом оценки служат умения и знания, предусмотренные ФГОС СПО по дисциплине «Психология общения».

Текущий (оперативный) контроль проводится с целью объективной оценки качества освоения программы. Формы контроля выбираются преподавателем исходя из методической целесообразности (тестирование, выполнение письменных заданий, наблюдение за деятельностью обучающихся).

Контроль по итогам обучения проводится в конце семестра.

Тестовые задания можно использовать не только на аудиторных занятиях, но и для самостоятельной работы курсантов. В зависимости от задач и этапа изучения материала учебного курса (проверка знаний по нескольким темам, итоговая аттестация) преподаватель формирует различные варианты тестовых заданий.

Тестовые задания для проведения текущего контроля

1.Общение

- 1.1. Цели, функции, виды и уровни общения.
- 1.2. Роли и ролевые ожидания в общении.
- 1.3. Техники и приемы общения.
- 1.4. Правила слушания, ведения беседы, убеждения.

2.Социальное взаимодействие

- 1.5. Виды социальных взаимодействий.
- 1.6. Механизмы взаимопонимания в общении.
- 1.7. Источники, причины, виды конфликтов.
- 1.8. Способы разрешения конфликтов

3.Психологический климат на судне

- 3.1. Значение социальной психологии для морского транспорта
- 3.2. Микроклимат экипажа и его динамика
- 3.3. Системы взаимоотношений на судне
- 3.4. Конфликты на судне
- 3.5. Мотивы поведения, моральные стимулы и психологическая оценка характера моряков.

4.Общение на судне

- 4.1. Взаимосвязь общения и деятельности
- 4.2. Техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности
- 4.3. Способы содействия установлению эффективного общения на судне
- 4.4. Способы содействия установлению хороших взаимоотношений между людьми на судне

5.Управление усталостью

- 5.1. Использование приемов саморегуляции в процессе межличностного общения
- 5.2. Способы принятия необходимых мер для управления усталостью на судне
- 5.3. Учебная игра «Разрешение конфликтных ситуаций на судне»

6. Психологические особенности управленческой деятельности на морском транспорте в экстремальных условиях.

- 6.1. «Человеческий фактор» и психологические аспекты безопасности на морском транспорте
- 6.2. Человек в экстремальной ситуации, психологические особенности его состояния и поведения
- 6.3. Экстремальная ситуация и стихийное поведение неорганизованных групп. Психология толпы.

Тест № 1. Общение

1.Согласны ли вы с определением:

Общение - сложный, многогранный процесс взаимодействия двух и более людей, процесс обмена информацией, взаимного влияния, сопереживания и взаимного понимания.

а) да; б) нет.

2. К видам общения относятся:

- а) «контакт масок»;
- б) вербальное общение;
- в) ролевое общение;
- г) деловое общение;
- д) невербальное общение;
- е) светское общение;
- ж) все ответы верны;
- з) все ответы неверны.

3. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют:

- 1) общению;
- 2) деловому общению;
- 3) ролевому общению;
- 4) светскому общению.

А. Сложный многогранный процесс взаимодействия, обмена информацией, взаимного влияния, сопереживания, взаимного понимания друг друга.

Б. Общение, участники которого являются представителями некоторой социальной категории. Люди говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях.

А. Общение не предусматривает понимания личности собеседника.

Достаточно знать способ поведения, предписанный обществом.

Г. Общение, обеспечивающее успех общего дела и создающее условия для сотрудничества людей.

4. Укажите правильный ответ. Признак открытости - это:

- а) расстегнутый пиджак;
- б) скрещенные ноги;
- в) открытые ладони рук, развернутые навстречу собеседнику;
- г) неполная посадка на стуле;
- д) все ответы верны;
- е) все ответы неверны.

5. Влияние на первое впечатление о человеке оказывает:

- а) образование;
- б) социальный статус;
- в) внешний вид;
- г) возраст;
- д) манера поведения;
- е) все ответы верны;
- ж) все ответы неверны.

6. Приписывание приятному человеку своих достоинств, а неприятному - своих недостатков называется:

- а) «эффектом ореола»;
- б) «эффектом проекции»;
- в) «эффектом упреждения».

7. В каких ситуациях эффективно использовать **перефразирование**.

- а) в конце телефонного разговора, если собеседник должен что-то сделать сразу же после завершения разговора;
- б) в процессе переговоров, когда требуется полное понимание желаний партнера;
- в) в ситуациях, когда протекает острая дискуссия;
- г) в ситуациях, когда партнер хочет найти понимание со стороны собеседника.

8. Какая из сторон общения характеризуется следующим определением: «Общение, которое проявляется во взаимном обмене информацией между партнерами, передаче и приеме знаний, мнений, чувств»:

- а) коммуникативная сторона общения;
- б) интерактивная сторона общения;
- в) перцептивная сторона общения.

Тест № 2. Социальное взаимодействие

1. Модель поведения, направленная на выполнение прав и обязанностей, предписанных конкретным статусом – это

- А) социальная норма;
- Б) социальная роль;
- В) социальное поведение;
- Г) социальный стандарт

2. Субъективные связи, возникающие в результате взаимодействия членов группы и сопровождающиеся различными эмоциональными переживаниями индивидов, называются отношениями.

- 1. служебными
- 2. межличностными
- 3. общественно-политическими
- 4. внеслужебными

3. Вид общения, связанный с процессом взаимодействия людей, выполняющих совместные обязанности или включенных в одну и ту же деятельность, называется ...

- 1.личным
- 2.опосредованным
- 3.прямым
- 4.деловым

4.Из перечисленных видов речи укажите активные:

- 1.письмо
- 2.говорение
- 3.чтение

5.В чем заключается коммуникативная функция речи?

- 1.в обобщении в слове не только отдельного, данного предмета, но и целой группы сходных предметов
2. в передаче информации, направленной на контакты с другими людьми
- 3.в обозначении одними и теми же словесными знаками предметов, явлений, свойств и т.д.

6.В чем выражаются следующие стороны речи?

- 1.- информационная; 2 - выразительная; 3- волеизъявительная
- А.передает чувства и отношения говорящего к предмету сообщения
- Б. передает знания
- В. направлена на подчинение слушателя замыслу говорящего.

7.Вид общения, представляющий взаимодействие при помощи дополнительных средств (письмо, аудио- и видеотехники), называется

- 1.опосредованным;
- 2.ролевым;
- 3.прямым;
- 4.массовым

8.Соотнесите понятия с определениями:

- а) с помощью жестов, мимики
- б) с помощью слов, языка
- 1) вербальное общение
- 2) невербальное общение

Тест № 3. Психологический климат на судне

1. Социальные роли личности – это ...

- А) типичные способы поведения личности, которые обуславливают ее индивидуально - и социально-психологическими особенностями, позволяющие завоевать определенный авторитет и доверие со стороны других людей
- Б) взгляды, убеждения и представления личности, которые реализуются и отстаиваются ею в отношениях с другими людьми
- В) настроенность на определенные отношения к обществу и другим людям
- Г) совокупность проявлений индивидуально - и социально-психологических качеств личности, которые отражают типичное ее поведение в общении и взаимодействии с другими людьми
- Д) система представлений человека о морали.

2. Вид общения, связанный с множеством непосредственных и опосредованных контактов незнакомых людей, называется ...

- 1.ролевым
- 2.массовым
- 3.межперсональным
- 4.межличностным

3. Вид общения, предполагающий воздействие на партнера по общению с целью достижения своих скрытых намерений

- 1.императивное
- 2.диалогическое
- 3.манипулятивное

4. Из перечисленных видов речи укажите пассивные:

- 1.аудирование
- 2.говорение
- 3.чтение
- 4. письмо

5. В чем заключается такая функция речи, как обобщение?

1. в обозначении одними и теми же словесными знаками предметов, явлений, свойств и т.д.
2. в обозначении в слове не только отдельного, данного предмета, но и целой группы сходных предметов
3. в передаче информации, направленной на контакты с другими людьми

6. В чем выражаются следующие стороны речи?

1 - информационная; 2 - выразительная; 3 - волеизъявительная

- 1) передает чувства и отношения говорящего к предмету сообщения
- 2) передает знания
- 3) направлена на подчинение слушателя замыслу говорящего

7. Общение, которое осуществляется через посредников, ведущих переговоры между конфликтующими сторонами, называется

1. рассогласованным;
2. разносторонним;
3. прямым;
4. косвенным

8. Выделите строку, в которой представлены невербальные средства общения:

- А. оптико-кинетические, паралингвистические, речевые, акустические, рефлексивные
- Б. визуальные, акустические, тактильно-кинестезические, ольфакторные
- В. ольфакторные, эмоциональные, оптические, стереотипные
- Г. межперсональные, акустические, ролевые, тактильные
- Д. визуальные, акустические, конфликтные, кинестезические

Тест № 4. Общение на судне

1. Выберите позиции, от которых зависит понимание получаемой информации:

- а) от личных особенностей говорящего;
- б) от отношения говорящего к слушающему
- в) от ситуации, в которой протекает общение;
- г) от отношения слушающего к говорящему;
- д) от личных особенностей слушающего;
- е) все позиции верны;
- ж) все позиции неверны.

2.Какой уровень коммуникативного барьера непонимания проявляется в следующей ситуации. Малыш в ванне пускает кораблик. Мама его спрашивает: «Леша, почему твой кораблик плавает?» И в ответ слышит: «Потому что он красивый!»

- а) семантический барьер;
- б) стилистический барьер;
- в) логический барьер.

3.Кинесика изучает:

- а) прикосновения в процессе общения;
- б) внешнее проявление человека;
- в) расположение собеседников в пространстве.

4. Жест закрытости проявляется обычно в позиции:

- а) руки, скрещенные на груди;
- б) руки на бедрах;
- в) рука, поддерживающая подбородок.

5.Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют:

- 1.коммуникативной стороне общения;
- 2. интерактивной стороне общения;
- 3. перцептивной стороне общения.

А. Общение, заключающееся в организации межличностного взаимодействия.

Б. Общение, которое проявляется во взаимном обмене информацией между партнерами, передаче и приеме знаний, мнений, чувств.

В. Общение проявляется через восприятие, понимание и оценку людьми друг друга.

6.Какие понятия по смыслу соответствуют:

- а) «рефлексивному» слушанию;
- б) «нерефлексивному» слушанию?

1. Умение внимательно слушать, молча, не вмешиваясь в речь собеседника своими комментариями.

2. Слушание, в процессе которого происходит расшифровка смысла сообщения при установлении *активной обратной связи* с говорящим.

7. В каких случаях может быть эффективно «нерефлексивное» слушание:

- а) у коллеги плохое настроение и нет желания разговаривать;
- б) другу (подруге) необходимо высказаться о «наболевшем»;
- в) подчиненный стремится получить активную поддержку со стороны руководителя;
- г) коллега переполнен эмоциями по поводу предстоящей аттестации и стремится как можно скорее высказать свое отношение к этим событиям.

8. Отметьте позиции, которые способствуют успеху делового общения:

- а) учитывать интересы собеседника;
- б) говорить только о себе;
- в) видеть положительное в собеседнике;
- г) ориентироваться на ситуацию и обстановку;
- д) находить общее с собеседником;
- е) выделять свое «я»;
- ж) проявлять искренность и доброжелательность;
- з) навязывать свою точку зрения;
- и) не забывать о «золотом» правиле нравственности.

Тест № 5. Управление усталостью

1. Какая из характеристик по смыслу соответствует понятиям:

- а) конфликт;
- б) внутриличностный конфликт;
- в) межличностный конфликт;
- г) межгрупповой конфликт;
- д) конфликт между группой и личностью?

1. Конфликт, возникающий между людьми из-за несовместимости их взглядов, интересов, целей.

2. Столкновение противоположно направленных целей, позиций, мнений, взглядов партнеров по общению.

- 3.Состояние неудовлетворенности человека какими-либо обстоятельствами его жизни, связанное с наличием у него противоречащих друг другу интересов, стремлений, потребностей.
- 4.Столкновение противоположно направленных интересов различных групп.
- 5.Противоречия, возникающие между ожиданиями отдельной личности и сложившимися в группе нормами общения.

2.Отметьте причины, способствующие возникновению конфликта:

- а) многословие одного из партнеров;
- б) коммуникативные барьеры;
- в) личностно-индивидуальные особенности партнера;
- г) бестактность;
- д) неконтролируемость эмоционального состояния;
- е) все ответы верны;
- ж) все ответы неверны.

3.Конфликтная ситуация - это:

- а) открытое противостояние взаимоисключающих интересов;
- б) накопившиеся противоречия;
- в) стечения обстоятельств.

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

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

5.Укажите стиль (тактику) поведения в конфликте при низком значении «Напористости» и высоком значении «Партнерства»

- а) избегание
- б) соперничество
- в) приспособление
- г) компромисс
- д) сотрудничество

6. *«Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон» - это:*

- а) компромисс;
- б) сотрудничество;
- в) избегание;
- г) соперничество;
- д) приспособление.

7. *Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют:*

- а) сотрудничеству;
- б) компромиссу;
- в) избеганию;
- г) соперничеству;
- д) приспособлению.

1. Открытая борьба за свои интересы.
2. Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон.
3. Стремление выйти из конфликта, не решая его.
4. Урегулирование разногласий через взаимные уступки.
5. Тенденция сглаживать противоречия, поступаясь своими интересами.

8. *Укажите стиль (тактику) поведения в конфликте при среднем значении «Напористости» и среднем значении «Партнерства»:*

1. компромисс
2. сотрудничество
3. соперничество
4. приспособление
5. избегание

9. *Какая стратегия поведения позволяет выработать навыки слушания, приобрести опыт совместной работы, навыки аргументации, выработать умения сдерживать свои эмоции:*

- а) компромисс;
- б) сотрудничество;
- в) избегание;
- г) приспособление;
- д) соперничество.

10. Укажите позиции, которые соответствуют приспособлению:

- а) правда на вашей стороне;
- б) недостаток власти для решения проблемы желаемым способом;
- в) лучше сохранить добрые отношения с партнером, чем отстаивать свою точку зрения;
- г) открытое обсуждение проблем приведет к ухудшению ситуации;
- д) предмет разногласия неважен и случившееся не особо волнует.

Тест № 6. Психологические особенности управленческой деятельности на морском транспорте в экстремальных условиях

1. 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?»

2. Чего нельзя допускать в условиях конфликта:

- а) преувеличивать свои заслуги;
- б) обрушивать на партнера множество претензий;
- в) исходить из добрых намерений партнера;
- г) видеть все только со своей позиции;
- д) учитывать интересы партнера по общению;
- е) критически оценивать партнера.

3. Дайте определение следующих понятий:

- 1 - оппонент;
- 2 - объект конфликта;
- 3 - конфликтная ситуация;
- 4 - инцидент

- а) противоборство двух или нескольких сторон, каждая из которых имеет свои цели, мотивы, средства и способы решения лично­стно значимой проблемы
- б) практические действия участников конфликтной ситуации, которые характеризуются бескомпромиссностью поступков и направлены на обязательное овладение объектом обостренного встречного интереса
- в) субъект, непосредственно вовлеченный в конфликт, имеющий точку зрения, взгляды, убеждения, аргументы, которые противоположны, отличны от основных, исходных или по сравнению с вашими
- г) предмет, явление, событие, проблема, цель, действия, вызывающие к жизни конфликтную ситуацию и конфликт

4. Укажите составные элементы формулы конфликта:

- а) участники
- б) объекты
- в) индивид
- г) конфликтная ситуация
- д) рабочая группа
- е) инцидент

5. Укажите стиль (тактику) поведения в конфликте при низком значении «Напористости» и низком значении «Партнерства»:

- а) приспособление
- б) избегание
- в) сотрудничество
- г) компромисс
- д) соперничество

6. Определите, какая ситуация характеризует;

- а) внутриличностный конфликт;
- б) межличностный конфликт.

1. Конфликт, возникающий у руководителя организации в результате проявления родственных чувств к одному из подчиненных и служебного долга.

2. Конфликт между руководителем и подчиненным по поводу премирования.

7. Укажите стиль (тактику) поведения в конфликте при высоком значении «Напористости» и высоком значении «Партнерства»:

- а) компромисс
- б) приспособление
- в) избегание
- г) соперничество

Критерии оценки выполненного тестового задания

Оценка	% правильных ответов
«5»	90-100
«4»	71-89
«3»	60-70
«2»	менее 60

УСТНЫЙ ОПРОС

Задание №1. На основе анализа теоретического материала разработать этические нормы своей будущей профессиональной деятельности.

Профессиональными моральными нормами были и остаются: вежливость, предупредительность, тактичность, трудолюбие.

Вежливость — это выражение уважительного отношения к другим людям, их достоинству. В основе вежливости лежит доброжелательность, которая проявляется в приветствиях и пожеланиях. При встрече с партнерами, сослуживцами первое, с чего начинает профессионал, это с приветствия.

Сродни вежливости нравственная норма - *корректность*, которая означает умение держать себя в рамках приличия в любых ситуациях и особенно – в конфликтных. Корректное поведение проявляется в умении выслушать партнера, в стремлении понять его точку зрения. Вежливость обуславливается *тактом и чувством меры*. Быть тактичным – значит, умело сделать замечание, не унижая достоинство человека, предоставить ему возможность выйти из затруднения с честью.

Совокупность моральных норм, которые определяют отношение человека к своему профессиональному долгу, входит в понятие *профессиональная этика*.

Джен Ягер сформулировала *основные заповеди делового этикета*.

1.«Делайте все вовремя».

Опоздания не только мешают работе, но и являются первым признаком того, что на человека нельзя положиться. Принцип «вовремя» распространяется на отчеты и любые другие поручаемые вам задания.

2.«Не болтай лишнего».

Смысл этого принципа в том, что вы обязаны хранить секреты учреждения или конкретной сделки также бережно, как и тайны личного характера. Никогда никому не пересказывайте того, что вам приходится иногда услышать от сослуживца, руководителя или подчиненного об их личной жизни.

3.«Будьте любезны, доброжелательны и приветливы».

Ваши сослуживцы или подчиненные могут сколько угодно придирается к вам, это неважно: все равно вы обязаны вести себя вежливо, приветливо и доброжелательно.

Задача № 2. Между двумя сотрудниками возник конфликт, который мешает успешно работать. Каждый из них в отдельности обращается к непосредственному начальнику с просьбой разобраться и поддержать её позицию. Как наиболее эффективно разрешить данную ситуацию?

Задача № 3. Вам предоставлена возможность выбрать себе заместителя. Имеется несколько кандидатур. Какие профессиональные и личностные качества, прежде всего Вы примете во внимание?

Задача № 4. У вас создались натянутые отношения с коллегой. Допустим, что причины этого Вам не совсем ясны, но нормализовать отношения необходимо, чтобы не страдала работа. Каковы Ваши действия?

Выберите один из предложенных ответов.

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

Задача № 5. Вспомните конфликтные ситуации, свидетелем которой вы были и проанализируйте, ответив на следующие вопросы:

Алгоритм анализа ситуационных задач:

1. Определите вид конфликта.
2. Кто был инициатором конфликта?
3. Какая, по вашему мнению, была причина конфликтной ситуации?
4. Как разрешился данный конфликт?
5. Можно было бы избежать этого конфликта и, каким образом?

Задание № 6. *Деловая игра: «Есть идея!».*

Игровые группы:

«НОВАТОРЫ». Основная задача группы - представить на защиту и обосновать новые прогрессивные идеи.

«ОПТИМИСТЫ». Основная задача группы - аргументированно и обоснованно защитить выдвинутую «новаторами» идею; вскрыть конструктивные стороны этой идеи.

«ПЕССИМИСТЫ». Основная задача группы - аргументированно и обоснованно вскрыть несостоятельность выдвинутой на защиту идеи, отметить возможные негативные последствия ее внедрения, обозначить проблемы, порождаемые этой идеей.

«РЕАЛИСТЫ». Основная задача группы - аргументированно доказать возможность реального внедрения выдвинутой «новаторами» на защиту идеи на основе заданных критериев:

1. новизна предлагаемой идеи;
2. конструктивность и снятие проблем;
3. ресурсная и организационная обоснованность;
4. практическая реализуемость в ближайшей перспективе.

Задание № 7. Методика посредничества по улаживанию конфликта. Методика состоит из 4-х шагов:

«Найдите время, чтобы поговорить» (посредник помогает участникам договориться о времени и месте переговоров)

«Спланируйте организацию» (посредник «запускает» разговор)

«Выговорись» (участники должны выговориться полностью, высказать свою точку зрения и выслушать позицию другого).

«Соглашение» (переговоры должны закончиться решением и описанием того, что, как и когда каждая конфликтующая сторона будет делать для реализации принятого решения).

Обсуждение методики.

Задание № 8. Ролевая игра «Сглаживание конфликта».

Инструкция: Участники разбиваются на «тройки». Каждая «тройка» придумывает сценарий, по которому два участника представляют конфликтные стороны, а третий играет роль арбитра, миротворца.

Обсуждение:

Какие методы сглаживания конфликтов были продемонстрированы?
Какие, на ваш взгляд, интересные находки использовались?
Как стоило повести себя тем участникам, кому не удалось сгладить конфликт?

Рефлексия своей роли.

Задание № 9.

Ваш непосредственный начальник, минуя вас, дает срочное задание вашему подчиненному, который уже занят выполнением другого ответственного задания. Вы и ваш начальник считаете свои задания неотложными.

Задание № 10.

Между двумя вашими подчиненными возник конфликт, который мешает им успешно работать. Каждый из них в отдельности обращался к вам с просьбой, чтобы вы разобрались и поддержали его позицию.

Задание № 11. Игра «Поведение в конфликте»

Цели игры: расширение представлений о видах поведения в конфликте;

показать основные психологические факторы, определяющие конфликт; учиться выбирать адекватные стили поведения в конфликте в поведенческой системе межличностного взаимодействия.

Ведущий делит всех участников на пять групп, в каждой выбирается ее представитель, которому ведущий дает одну из пяти карточек с названием определенного стиля поведения в конфликте с соответствующим девизом:

Стиль «Конкуренция»: «Чтобы я победил, ты должен проиграть».

Стиль «Приспособление»: «Чтобы ты выиграл, я должен проиграть».

Стиль «Компромисс»: «Чтобы каждый из нас что-то выиграл, каждый из нас должен что-то проиграть».

Стиль «Сотрудничество»: «Чтобы выиграл я, ты тоже должен выиграть».

Стиль «Избегание»: «Мне все равно, выиграешь ты или проиграешь, но я знаю, что в этом участия не принимаю».

Каждая группа обсуждает и готовит сценку, в которой демонстрируется предложенный ей вид поведения в конфликте.

Обсуждение: проводится в форме ответов на вопросы:

Как данный вид поведения в конфликте повлиял на эмоциональное состояние, на чувства его участников?

Могли ли другие виды поведения в этой ситуации быть более полезными для участников?

Что заставляет людей выбирать тот или иной стиль поведения в конфликте?

Какой стиль самый конструктивный для взаимоотношений людей?

Критерии оценки выполненного тестового задания

Процент результативности (правильных ответов)		Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
		балл (отметка)	вербальный аналог
%	Баллы		
90 -100	9-10	5	отлично
80 -89	8-9	4	хорошо
70 -79	7-8	3	удовлетворительно
менее 70	Менее 7	2	неудовлетворительно

Критерии оценки ответов в ходе УСТНОГО ОПРОСА

Оценивается правильность ответа обучающегося на один из приведенных вопросов. При этом выставляются следующие оценки:

- **«Отлично»** выставляется при соблюдении следующих условий:
 - полно раскрыт содержание материала в объеме, предусмотренном программой, содержанием лекции и учебником;
 - материал изложен грамотным языком в определенной логической последовательности, точно использована специализированная терминология и символика;
 - показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации при выполнении практического задания;
 - продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость используемых при ответе умений и навыков;
- ^в ответ самостоятельный, без наводящих вопросов преподавателя.

Возможны одна-две неточности при освещении второстепенных вопросов или в выкладках, которые обучающийся легко исправил по замечанию преподавателя.

- **«Хорошо»** - ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом имеет один из недостатков:
 - в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие логического и информационного содержания ответа;
- допущены один-два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя;
 - допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов или в выкладках, легко исправленные по замечанию преподавателя.
 -

■

- «Удовлетворительно» выставляется при соблюдении следующих условий:

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

- обучающийся не справился с применением теории в новой ситуации при выполнении практического задания, но выполнил задания обязательного уровня сложности по данной теме;

при знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность основных умений и навыков.

- «Неудовлетворительно»:

- не раскрыто основное содержание учебного материала;

- обнаружено незнание или непонимание обучающимся большей или наиболее важной части учебного материала;

- допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии и иных выкладках, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов преподавателя;

- обучающийся обнаружил полное незнание и непонимание изучаемого учебного материала или не смог ответить ни на один из поставленных вопросов по изучаемому материалу.

Критерии оценки составления и оформления опорных конспектов

В ходе проверки преподавателем опорные конспекты оцениваются по следующим критериям:

1. Соответствие содержания теме.
2. Правильная структурированность информации.
3. Наличие логической связи изложенной информации.
4. Аккуратность и грамотность изложения.
5. Работа сдана в срок.

Каждый критерий оценивается по 5-балльной шкале. При выставлении оценки за опорный конспект выводится среднее значение оценки по пяти перечисленным критериям, округляемое до целого значения (до оценки) по правилам округления.

ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

ПЕРЕЧЕНЬ вопросов для подготовки к дифференцированному зачету по дисциплине «Психология общения»

- 1.Определение психологии общения. Сущность общения, состоящая из нескольких процессов.
- 2.Предмет, задачи психологии общения. Междисциплинарный подход к общению. Структура общения с точки зрения нескольких авторов.
- 3.Коммуникативная, интерактивная, перцептивная стороны общения.
- 4.Определение понятия функция. Функции общения.
- 5.Понятие вербальных и невербальных средств общения. Раскрытие сущности вербального и невербального общения.
- 6.Понятия речь, язык, жесты, мимика, поза.
- 7.Особенности мимики, движений, жестов, значение поз.
- 8.Визуальные, акустические, тактильно-кинестические, ольфакторные средства общения.
- 9.Отличие речи, языка и общения. Стратегия и тактика в общении.
- 10.Виды стратегического общения: открытое и закрытое; монологическое и диалогическое; ролевое и личностное.
11. Виды тактик общения: формальная, неформальная, примитивная, выбор ролей, деловая, духовная, межличностная, манипулятивная, светская.
- 12.Виды общения: вербальное, невербальное, межличностное, межперсонное, ролевое, доверительное, конфликтное, личностное, деловое, прямое, опосредованное, законное, не законное, кратковременное, длительное.
- 13.Коммуникации, элементы коммуникации: субъект, объект, самосообщение, средства пересылки сообщения, канал связи, результат.
- 14.Отличие понятий коммуникация и общение. Схема коммуникаций. Теории коммуникаций.
- 15.Коммуникативная компетентность. Функции коммуникаций.
- 16.Виды коммуникативных ролей.
- 17.Понятие манипуляции. Манипуляции в общении. Манипуляция как метод воздействия на людей.
- 18.Ошибки, которые возникают в процессе коммуникаций. Группы ошибок в коммуникациях.
- 19.Факторы, отрицательно влияющие на передачу информации и общение.
- 20.Процесс слушания. Определение понятия слушание.
- 21.Виды слушания: пассивное, активное, эмпатическое.
- 22.Проблема понимания. Виды техник слушания. Активное слушание. Приемы общения. Техники общения.
- 23.Понятие делового общения. Деловая беседа: особенности, правила, принципы. Функции деловой беседы.

24. Структура деловой беседы. Стратегические принципы делового общения.
25. Виды делового общения: деловые беседы, переговоры, совещания, дискуссии.
26. Этикет и культура поведения, общения делового человека.
27. Конфликт и толерантность, отличие этих понятий и их особенности. Структура и участники конфликта.
28. Мотивы сторон в конфликте. Причины конфликтов.
29. Личность и коллектив. Проблемы психологической совместимости.
30. Морально-психологический климат в коллективе и факторы его формирования.
31. Психологический тип руководителя и его влияние на стиль руководства.
32. Межличностные отношения в коллективе и их особенности.
33. Формальное и неформальное лидерство в коллективе.
34. Неформальные и референтные группы, их влияние на структуру межличностных отношений в коллективе.
35. Стили руководства и психологические факторы их формирования.
36. Адаптация личности в условиях трудового коллектива (экипажа судна).
37. Поведение личности в экстремальной ситуации и возможности коррекции.
38. Стресс и стрессоустойчивость личности.
39. Психологические методы управления коллективом в экстремальной ситуации.
40. Психологические закономерности управленческой деятельности.