

Федеральное государственное образовательное бюджетное  
учреждение высшего образования  
**«Финансовый университет при Правительстве  
Российской Федерации»  
(Финансовый университет)**

**Бузулукский филиал Финуниверситета**

УТВЕРЖДАЮ

Заместитель директора

по учебно-методической работе

 Т.В. Круглова

«30» января 2025 г.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

по дисциплине

ОП. 17 Профессиональная этика

38.02.07 Банковское дело

Бузулук - 2025

Фонд оценочных средств по дисциплине разработан на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 38.02.07 Банковское дело

Составитель:

Вагаева Юлия Александровна, преподаватель, первая квалификационная категория

Фонд оценочных средств по дисциплине рассмотрен и рекомендован к утверждению на заседании предметно-цикловой комиссии экономических, учетных и кредитных дисциплин

Протокол от «09» января 2025 г. №6

Председатель предметно – цикловой комиссии



Е.С. Петрянкина

1. Паспорт фонда оценочных средств  
по дисциплине ОП. 17 «Профессиональная этика»  
38.02.07 Банковское дело

| Результаты обучения (знания, умения)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Общие и профессиональные компетенции | Наименование темы                                          | Наименование оценочного средства                                                                      |                                      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                      |                                                            |                                                                                                       |                                      |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                      |                                                            | Текущий контроль успеваемости                                                                         | Промежуточная аттестация             |
| Раздел 1.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                                                            |                                                                                                       |                                      |
| Знания:<br>номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности<br>приемы, структурирования информации<br>формат оформления результатов поиска информации;<br>современные средства и устройства информатизации;<br>порядок их применения<br>сущность гражданско-патриотической позиции<br>традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений;<br>значимость профессиональной деятельности по специальности;<br>стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения<br>лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности<br><br>Умения:<br>определять задачи для поиска | ОК02<br>ОК05<br>ОК 09                | Этика как наука о морали.<br>Место морали в жизни общества | Мозговой штурм, составление схемы по учебнику, составление тезисов. Работа в малых группах, дискуссии | Вопросы к дифференцированному зачету |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                            |                                   |                                                                                                    |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <p>информации, планировать процесс поиска, выбирать необходимые источники информации; выделять наиболее значимое в перечне информации, структурировать получаемую информацию, оформлять результаты поиска; оценивать практическую значимость результатов поиска; проявлять толерантность в рабочем коллективе; проявлять гражданско-патриотическую позицию; демонстрировать осознанное поведение; описывать значимость своей специальности; применять стандарты антикоррупционного поведения; понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы;</p> |                                            |                                   |                                                                                                    |  |
| <p>Знания: номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации; современные средства и устройства информатизации, порядок их применения; правила оформления документов; правила построения устных сообщений; особенности социального и</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <p>ОК 02<br/>ОК 05<br/>ОК 06<br/>ОК 09</p> | <p>Общение и служебный этикет</p> | <p>Составление тезисов, подготовка сравнительной таблицы.<br/>Обсуждение проблемы<br/>тренинги</p> |  |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                  |                                                            |                                                                      |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|--|
| <p>культурного контекста;<br/>традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений;<br/>стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения;<br/>правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы;<br/>основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика);<br/>лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности;<br/>особенности произношения;<br/>правила чтения текстов профессиональной направленности</p> <p>Умения:<br/>участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы;<br/>строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности;<br/>кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые);<br/>писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы</p> |                                  |                                                            |                                                                      |  |
| <p>Знания:<br/>правила построения устных сообщений;<br/>особенности социального и культурного контекста;<br/>сущность гражданско-</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <p>ОК 02<br/>ОК 05<br/>ОК 06</p> | <p>Вербальные и невербальные средства делового общения</p> | <p>Вопросы для письменного опроса.<br/>Работа с интернет сайтами</p> |  |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                            |                                                 |                                                                                                              |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|-------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <p>патриотической позиции; традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений; значимость профессиональной деятельности по специальности; стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения; правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы</p> <p>Умения: правила построения устных сообщений; особенности социального и культурного контекста; сущность гражданско-патриотической позиции; традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений; значимость профессиональной деятельности по специальности; стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения; правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; демонстрировать осознанное поведение</p> |                                            |                                                 |                                                                                                              |  |
| <p>Знания: номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности приемы;</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <p>ОК 02<br/>ОК 05<br/>ОК 06<br/>ОК 09</p> | <p>Культура и организация деловых контактов</p> | <p>Мозговой штурм, составление схемы по учебнику, составление тезисов. Работа в малых группах, дискуссии</p> |  |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |  |  |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
| <p>структурирования информации<br/> формат оформления результатов поиска информации;<br/> современные средства и устройства информатизации;<br/> порядок их применения<br/> сущность гражданско-патриотической позиции традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений;<br/> значимость профессиональной деятельности по специальности;<br/> стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения<br/> лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности</p> <p>Умения:<br/> определять задачи для поиска информации,<br/> планировать процесс поиска, выбирать необходимые источники информации;<br/> выделять наиболее значимое в перечне информации,<br/> структурировать получаемую информацию,<br/> оформлять результаты поиска;<br/> оценивать практическую значимость результатов поиска;<br/> проявлять толерантность в рабочем коллективе;<br/> проявлять гражданско-патриотическую позицию;<br/> демонстрировать осознанное</p> |  |  |  |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                 |                           |                                                                                        |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|--|
| поведение;<br>описывать<br>значимость своей<br>специальности;<br>применять стандарты<br>антикоррупционного<br>поведения;<br>понимать общий<br>смысл четко<br>произнесенных<br>высказываний на<br>известные темы<br>(профессиональные и<br>бытовые), понимать<br>тексты на базовые<br>профессиональные<br>темы;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                 |                           |                                                                                        |  |
| Знания:<br>номенклатура<br>информационных<br>источников,<br>применяемых в<br>профессиональной<br>деятельности<br>приемы;<br>структурирования<br>информации<br>формат оформления<br>результатов поиска<br>информации;<br>современные<br>средства и<br>устройства<br>информатизации;<br>порядок их<br>применения<br>сущность<br>гражданско-<br>патриотической<br>позиции<br>традиционных<br>общечеловеческих<br>ценностей, в том<br>числе с учетом<br>гармонизации<br>межнациональных и<br>межрелигиозных<br>отношений;<br>значимость<br>профессиональной<br>деятельности по<br>специальности;<br>стандарты<br>антикоррупционного<br>поведения и<br>последствия его<br>нарушения<br>лексический<br>минимум,<br>относящийся к<br>описанию предметов,<br>средств и процессов<br>профессиональной<br>деятельности<br><br>Умения:<br>определять задачи<br>для поиска<br>информации, | ОК 02<br>ОК 05<br>ОК 06<br>ОК09 | Профессиональный<br>имидж | Обсуждение проблемы<br>тренинги Практическое<br>занятие-решение<br>ситуационных задач. |  |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                           |                                                                          |                                                                      |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|--|
| <p>планировать процесс поиска, выбирать необходимые источники информации; выделять наиболее значимое в перечне информации; структурировать получаемую информацию; оформлять результаты поиска; оценивать практическую значимость результатов поиска; проявлять толерантность в рабочем коллективе; проявлять гражданско-патриотическую позицию; демонстрировать осознанное поведение; описывать значимость своей специальности; применять стандарты антикоррупционного поведения; понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы;</p> |                                           |                                                                          |                                                                      |  |
| <p>Знания: номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности приемы; структурирования информации формат оформления результатов поиска информации; современные средства и устройства информатизации; порядок их применения сущность гражданско-патриотической позиции традиционных общечеловеческих ценностей, в том</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <p>ОК 02<br/>ОК 05<br/>ОК 06<br/>ОК 9</p> | <p>Межкультурные особенности взаимодействия в профессиональной сфере</p> | <p>Вопросы для письменного опроса.<br/>Работа с интернет сайтами</p> |  |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |  |  |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
| <p>числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений;</p> <p>значимость профессиональной деятельности по специальности;</p> <p>стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения</p> <p>лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности</p> <p>Умения:</p> <p>определять задачи для поиска информации,</p> <p>планировать процесс поиска, выбирать необходимые источники информации;</p> <p>выделять наиболее значимое в перечне информации,</p> <p>структурировать получаемую информацию,</p> <p>оформлять результаты поиска;</p> <p>оценивать практическую значимость результатов поиска;</p> <p>проявлять толерантность в рабочем коллективе;</p> <p>проявлять гражданско-патриотическую позицию;</p> <p>демонстрировать осознанное поведение;</p> <p>описывать значимость своей специальности;</p> <p>применять стандарты антикоррупционного поведения;</p> <p>понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы;</p> |  |  |  |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|

## 2. Комплект оценочных средств

### 1. Задания для текущего контроля

Введение в дисциплину

Вопросы мозгового штурма:

1. Какое значение имеет общение для взаимодействия людей?
2. Для чего нужно изучать основы психологии?
3. Назовите субъекты общения?
4. Для чего люди общаются?

**Составление схемы-конспекта «Функции общения»**

**Работа в малой группе**, обсуждение проблемы, дискуссия

Уровни общения в повседневной жизни на примерах из повседневной жизни.

### **Тема 1. Теоретические основы психологии общения**

**Подготовка тезисов.** Стороны общения

**Заполнение таблицы «Виды трансакций»**

**Обсуждение проблемы.** Виды трансакций на примерах из повседневной жизни

Подготовка сообщений

- 1) Факторы понимания
- 2) Интерактивная сторона общения
- 3) Перцептивная сторона общения
- 4) Ошибки восприятия.

### **Письменный опрос**

Раскрыть сущность

- фактор привлекательности
- фактор превосходства
- фактор ореола
- Фактор первого впечатления

### **Практическое занятие «Потребность в общении».**

Задания для индивидуальной работы

Задание 1. Определите уровень своей общительности (тест В.Ф. Ряховского). Ответьте на вопросы опросника. Варианты ответов: да, нет, иногда.

Опросник:

1. Выбывает ли вас ожидание какой-либо встречи из колеи?
2. Вызывает ли у вас смятение и неудовольствие поручение выступить с докладом, сообщением, информацией на каком-либо мероприятии?
3. Не откладываете ли вы визит к врачу до последнего момента?
4. Вам предлагают выехать в другой город на студенческую конференцию. Приложите ли вы максимум усилий, чтобы этого избежать?
5. Любите ли вы делиться своими переживаниями с окружающими людьми?
6. Раздражаетесь ли вы, если незнакомый человек на улице обратился к вам с просьбой или вопросом?

7. Верите ли вы, что существует проблема «отцов и детей» и что людям разных поколений трудно понимать друг друга?
8. Постесняетесь ли вы напомнить знакомому, что он забыл вам вернуть деньги, которые занял несколько месяцев назад?
9. В столовой вам подали недоброкачественное блюдо, промолчите ли вы?
10. Оказавшись один на один с незнакомым человеком, вы не вступите с ним в беседу и будете тяготиться, если первым заговорит он. Так ли это?
11. Вас приводит в ужас любая длинная очередь, где бы она ни была (в магазине, кинотеатре, библиотеке)?
12. Бойтесь ли вы участвовать в какой-либо комиссии по рассмотрению конфликтных ситуаций?
13. У вас есть собственные критерии оценки произведений литературы, искусства, культуры, и чужих мнений на этот счет вы не приемлете, это так?
14. Услышав где-либо в кулуарах высказывание явно ошибочной точки зрения по хорошо известному вам вопросу, предпочитаете ли вы промолчать и не вступать в спор?
15. Вызывает ли у вас досаду чья-либо просьба помочь разобраться в учебной теме?
16. Охотнее ли вы излагаете свою точку зрения в письменной форме, чем в устной?

**Оценка ответов:** «да» — 2 балла, «иногда» — 1 балл, «нет» — 0

баллов. Полученные баллы суммируются.

**30–32 балла.** Вы явно необщительны. Близким вам людям нелегко, вам трудно работать в команде. Старайтесь быть общительнее, контролируйте себя.

**25–29 баллов.** Вы замкнуты, предпочитаете одиночество, поэтому у вас мало друзей. Необходимость новых контактов выводит вас из равновесия. Однако бывает, что при сильной увлеченности вы раскрываетесь и становитесь общительным. Стоит только захотеть.

**19–24 балла.** Вы в известной степени общительны и в незнакомой обстановке чувствуете себя вполне уверенно. И все же с новыми людьми сходитесь с оглядкой. В ваших высказываниях много сарказма. Однако эти недостатки исправимы.

**14–18 баллов.** Вы общительны. Уверенно вступаете в контакт с другими людьми. Тактичный собеседник.

**9–13 баллов.** Вы весьма общительны, любопытны, любите высказываться по разным вопросам. Охотно знакомитесь с новыми людьми, любите бывать в центре внимания. Вам недостает усидчивости, терпения и решительности, когда сталкиваетесь с серьезными проблемами.

**4–8 баллов.** Вы, должно быть, «рубаха-парень». Всегда в курсе всех дел, любите принимать участие во всех дискуссиях, хотя серьезные темы могут вызвать у вас хандру. Беретесь за любое дело, хотя не всегда можете успешно

довести его до конца. По этой причине руководители и коллеги относятся к вам с некоторой опаской и сомнениями. Задумайтесь над этими фактами.

**3 балла и менее.** Ваша общительность носит болезненный характер. Вы говорливы, многословны, вмешиваетесь в дела, не имеющие к вам никакого отношения. Беретесь судить о проблемах, в которых не компетентны. Бываете вспыльчивы и обидчивы. Окружающим людям трудно с вами. Вам надо поработать над собой и своим характером. Прежде всего, воспитывайте в себе терпеливость и сдержанность, уважительное отношение к людям.

**Задание 2.** Проанализируйте особенности вашего общения в начале разговора, при его поддержании и окончании. Для этого вспомните, как чаще всего вы общаетесь. Прочитайте и выделите ответы, соответствующие вашему стилю ведения беседы.

Способы начала разговора

А. Начало разговора зависит от:

- $\frac{3}{4}$  собеседника, если он первый с вами заговорил;
- $\frac{3}{4}$  ситуации, если она требует от вас активности;
- $\frac{3}{4}$  цели, если она предусматривает совместное действие.

Б. Начало разговора зависит от:

- $\frac{3}{4}$  вашего желания общаться с этим человеком;
- $\frac{3}{4}$  вашего настроения вне зависимости от ситуации;
- $\frac{3}{4}$  вашей активности вне зависимости от цели, которая может и не предусматривать партнерского взаимодействия.

Поддержание разговора

А. Для поддержания разговора вы:

- $\frac{3}{4}$  искренне интересуетесь мнением собеседника;
- $\frac{3}{4}$  задаете вопросы, побуждающие собеседника поделиться с вами его знаниями;
- $\frac{3}{4}$  внимательно прислушиваетесь к проблемам вашего собеседника.

Б. Для поддержания разговора вы:

- $\frac{3}{4}$  рассказываете забавные случаи из жизни своей или других людей;
- $\frac{3}{4}$  делитесь своими проблемами;
- $\frac{3}{4}$  рассказываете о своих увлечениях, интересах.

Завершение разговора

А. Завершая разговор, вы:

- $\frac{3}{4}$  отдадите инициативу первым попрощаться своему собеседнику;
- $\frac{3}{4}$  ориентируетесь на реализацию целей своего собеседника;
- $\frac{3}{4}$  будете вежливо ждать, пока ваш собеседник выскажется, даже если спешите.

Б. Завершая разговор, вы:

- $\frac{3}{4}$  являетесь инициатором его прекращения;
- $\frac{3}{4}$  прощаетесь с собеседником, если ваша цель реализована;
- $\frac{3}{4}$  можете прервать его на полуслове, если потеряли интерес к собеседнику.

Если ваши ответы чаще совпадали с вариантами А, то у вас есть явный талант слушателя. Однако замечали ли вы за собой напряжение, если беседа излишне затянулась? Проанализируйте эти случаи и попробуйте найти новые способы ведения беседы.

Если ваши ответы совпадали с вариантами Б, то вы — доминантный собеседник, однако обратите внимание на навыки слушания. Может быть, за излишней активностью в разговоре вы пропускаете ценную информацию от своих собеседников.

**Задание 3.** Напишите 7–10 качеств «приятного собеседника» и оцените себя по этим качествам по 10-балльной системе.

Например: умение слушать, тактичность, умение интересно рассказывать, душевность, чувство юмора, содержательность информации и другие.

Попросите ваших знакомых оценить вас по выписанным качествам, используя ту же систему баллов. Сравните ваши представления о себе с мнением других людей о вас.

Если ваше мнение о себе как «приятном собеседнике» совпадает с мнением других людей, то с вами действительно интересно общаться. Если не совпадает, то следует подумать о своей самооценке.

## **Упражнения для групповой работы**

### **Упражнение 1. Первое знакомство**

Ведущий объясняет, что иногда обстоятельства складываются так, что приходится встречаться с совершенно незнакомым человеком. При этом вы договариваетесь не только о месте и времени встречи, но и о приметах, по которым вас можно узнать. Опишите себя так, чтобы человек, с которым вы встречаетесь, сразу вас узнал, при этом постарайтесь уйти от стереотипа (одежда, цвет волос, глаз и т.п.), а попробуйте найти свою индивидуальную примету (привычка поправлять очки, необычная деталь походки и пр.). Каждый делает описание на листочке и сдает ведущему. Индивидуальная работа длится три–пять минут.

Ведущий зачитывает текст, а участники группы должны узнать по описанию, чей это портрет. Выбрать самые интересные описания.

### **Упражнение 2. Завоевать внимание**

Участникам предлагается выполнить одну и ту же простейшую задачу. Любыми средствами, не прибегая, конечно, к физическим воздействиям, надо постараться привлечь к себе внимание окружающих. Задача усложняется тем, что одновременно это делают все участники по команде ведущего. Если участников больше 10–12 человек, то их можно разбить на две команды: одна — наблюдает, другая — выполняет упражнение. Затем поменяться местами.

После выполнения упражнения необходимо обсудить: кому из группы удалось завоевать большее внимание аудитории и почему.

### **Упражнение 3. Центр общения**

Все участники разбиваются на группы по шесть–восемь человек.

Каждой группе за одну минуту необходимо выбрать тему разговора, чтобы она была интересна любому участнику команды.

Через минуту тренер предлагает каждому участнику команды оценить по 10-балльной шкале степень интереса к предложенной теме.

В случае разных оценок, даваемых в одной команде, обсудить результаты. Если степень интереса участников команды колеблется от 9 до 10 баллов, значит, каждый проявил заинтересованность и активность. Если есть оценки меньше 9 баллов, то, видимо, в команде не все мнения участников были учтены.

Из каждой группы надо выбрать одного участника, который пойдет в «гости» в соседние группы. Цель «гостя» — стать центром общения в чужой группе (цель сообщается только для «гостей»). Группа ведет разговор на выбранную ранее тему. «Гость» общается в каждой чужой группе по три минуты.

По завершении упражнения группы обсуждают приемы общения,

которые позволили участникам стать центром внимания в группе. Можно предложить каждой группе оценить по 10-балльной шкале эффективность выполнения упражнения «гостями». «Гости» также оценивают особенности общения в каждой группе.

После упражнения делаются выводы по следующим вопросам:

- Что необходимо учитывать при принятии группового решения?
- Какие приемы можно использовать для того, чтобы стать центром общения?

## **IV. ПРАКТИЧЕСКИЙ БЛОК**

### ***1. Энергизатор. (Задание произносится один раз)***

*Закройте глаза, возьмите лист бумаги, сложите пополам, оторвите угол, разогните, надорвите, загните угол, сложите пополам.*

*Откройте глаза и посмотрите, что у вас получилось. Насколько по-разному мы воспринимаем информацию, хотя рекомендации всем были даны одни и те же.*

### ***2. Информация***

Следующее задание позволит нам увидеть, что происходит с информацией во время ее передачи.

Выбирается группа, все члены которой, кроме одного, выходят за дверь. Оставшемуся участнику зачитывается информация, которую нужно будет

передать другому члену группы. Все остальные участники тренинга фиксируют допущенные ошибки.

*Евгения Викторовна уехала в 11 часов по срочному делу в министерство образования (там состоится совещание по вопросу оснащения школ компьютерной техникой и подключения к сети Интернет) и попросила передать всему классу, что, если не вернется к обеду, а это будет зависеть от того, сколько времени она пробудет на совещании в министерстве, то факультативное занятие переносится на четверг на 15-30 и пройдет оно в кабинете № 314.*

Итак, что может происходить с информацией во время ее передачи? Она искажается, частично упускается и заменяется, дополняется новой, иначе трактуется.

*Психологический смысл упражнения.* Упражнение позволяет очень хорошо показать искажения информации в процессе коммуникации.

*Обсуждение.* Что вызвало искажения сообщения при его передаче от участника к участнику? Какие блоки информации исказились и исчезли в первую очередь? Что следует делать, чтобы информация передавалась более точно? А насколько заслуживает доверия информация, полученная «через третьи руки» (типа «Он мне говорил, что она рассказала, что Петя обозвал тебя нехорошим словом»)?

Коммуникативные навыки необходимы не только в обычной жизни, в профессиональной, они нужны нам в учебе, выполнении заданий, исследований, поручений начальства (на работе). В таком виде общения, где необходимо выполнение инструкций, получаемых от других людей, на первый план выступает способность воспринимать адекватно эти инструкции (если ты в роли исполнителя), и способность четко и недвусмысленно давать эти инструкции (если ты в роли «начальника»). В следующем задании вы сможете испытать себя в той и другой роли.

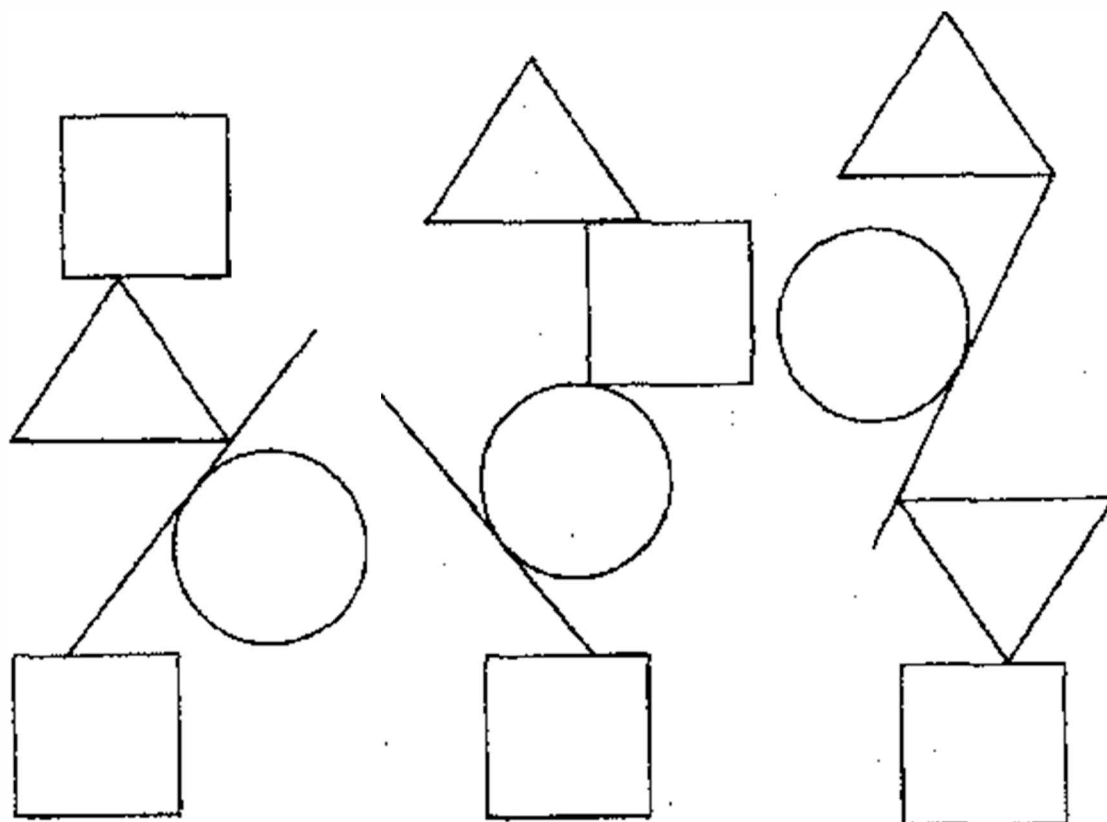
### **Упражнение «Рисование по инструкции»**

*Описание упражнения.* Участники разбиваются на пары и садятся спиной друг к другу. Один участник в каждой паре получает карточку с изображением, подобным приведенным на рис. 6. Его задача — инструктировать второго участника таким образом, чтобы тот, не видя карточки, смог бы воспроизвести ее изображение.

Упражнение проводится в двух вариантах:

с обратной связью — рисующий участник может задавать уточняющие вопросы;

без обратной связи — никакие вопросы задавать нельзя.



Потом производится сравнение результатов, полученных в первом и во втором случаях. Как правило, эти результаты убедительно показывают преимущество общения с обратной связью.

*Психологический СМЫСЛ упражнения.* Развитие умений четко и однозначно излагать информацию, внимательно слушать и действовать по инструкции, задавать уточняющие вопросы.

*Обсуждение.* Какие условия необходимы для того, чтобы смысл передаваемых сообщений одинаково понимался говорящим и слушающим?

#### **4. СТАДИЯ РЕФЛЕКСИИ.**

СИНКВЕЙН по впечатлениям от тренинга.

|                   |  |
|-------------------|--|
| 1 существительное |  |
| 2 прилагательных  |  |
| 3 глагола         |  |
| Фраза из 4-х слов |  |
| 1 существительное |  |

#### **5. ЗАКЛЮЧЕНИЕ. Рекомендации по правилам общения.**

Запишите компоненты, способствующие эффективному общению.

|  |                                                   |
|--|---------------------------------------------------|
|  | Непонимание душевного состояния собеседника       |
|  | Информация не опосредована личностными ценностями |
|  | Равнодушие к успехам и неудачам собеседника       |
|  | Одинаковый подход ко всем                         |
|  | Ирония, сарказм                                   |
|  | Безразличие к причинам отрицательного поведения   |
|  | Требования выражают отрицательное отношение       |

Старайтесь понять душевное состояние собеседника.

Информация должна быть опосредована личностными ценностями.

Не будьте равнодушным к его успехам и неудачам.

Соблюдайте дифференцированный подход к людям.

Будьте доброжелательным.

Не будьте безразличным к причинам отрицательного поведения Ваших коллег.

Помните: требования выражают отрицательное отношение.

Овладение навыками вербального и невербального общения помогают сделать общение друг с другом более приятным и глубоким, не просто избежать конфликтных ситуаций, но и открыть в людях другие грани их характера и души, отличные от наших и, возможно, познание других позволит нам лучше познать себя.

Кем бы ни стал человек в своей жизни и как бы ни успевал в своем любимом деле, это не освобождает от общения с другими людьми: дома, во время учебы или работы, на улице – везде и всегда нас будут окружать люди. И от того, насколько хорошо мы владеем искусством общения, зависит то, насколько удачно сложится жизнь.

## **Тема 2. Средства общения**

Семинар №1 «Вербальные средства общения. Речь и язык в общении.

1. Вербальная коммуникация как знаковая система
2. Вербальный этикет
3. Механизмы, препятствующие пониманию
4. Искусство слушать собеседника
5. Правила общения по телефону

**Подготовка тезисов . Речь как универсальная форма общения. Виды речи**

**Защита презентаций по данной теме**

**Вопросы для дискуссии.**

1. Культура речи и ее влияние на деловое общение на примерах из современной жизни
2. Почему будущий специалист должен владеть этикетом вербального общения

**Семинар № 2 «Невербальные средства общения. Основные группы невербальных средств общения**

1. Невербальные способы общения как способы взаимодействия партнеров
2. Виды невербального общения  
А) кинесика  
Б) проксемика  
В) такесика

**Защита презентаций по данной теме**

**Вопросы для дискуссии**

Походка и характер человека, статус в обществе

**Вопросы для устного опроса**

1. Жесты как невербальное средство общения
2. Поза как представление о психологическом состоянии собеседника
3. Нормы приближения человека к человеку.

**Тема 3. Деловое общение**

**Составление конспекта. Тема «Этикет и культура делового общения»**

**Вопросы для устной беседы:**

1. Что подразумевается под деловым этикетом?
2. Какие Вы знаете правила этикета?
3. Что понимается под культурой речи и слушания?

**Семинар № 3. Взаимодействие в общении. Деловые переговоры.**

1. Деловая беседа
2. Формы делового общения
3. Фазы делового общения
4. Анализ деловой беседы
5. Требования деловой этики к проведению деловых переговоров.

**Семинар № 4. Культура делового спора.**

1. Особенности делового спора
2. Дискуссия
3. Правила ведения полемики.
4. Общая модель делового общения

**Составление конспекта.** Правила этикета (рукопожатие, приветствие, представление)

### **Вопросы дискуссии**

1. Для чего нужно знать нормы поведения?
2. Каким образом нормы поведения и знания этикета влияют на эффективность общения?

## **Тема 4. Личность и индивидуальность**

### **Семинар № 5 «Память и внимание»**

1. Проблемы развития памяти и внимания
2. Психические познавательные процессы
3. Виды памяти
4. Способы развития памяти

### **Обсуждение проблемы**

1. Пути и средства развития памяти и внимания
2. Интересные факты

### **Упражнения для памяти и внимания**

#### **1. Цепочка слов**

Словесная игра, в которой игроки придумывают слова, которые начинаются с буквы или слога, на который заканчивается предыдущее слово. С помощью этой игры можно улучшить словарный запас и гибкость ума. Два в одном!

#### **2. Скрытые предметы**

Положите на стол десять предметов, пересчитайте их в течение одной минуты, и затем закройте их непрозрачной тканью. Повторите вслух всё, что вы помните. Чтобы повысить уровень сложности, вы можете увеличить количество предметов. Вы также можете выполнить это упражнение по-другому, с помощью слов: прочитать и постараться запомнить за одну минуту список предметов, перевернуть лист и произнести названия предметов вслух.

#### **3. Рисуйте карты**

Попробуйте нанести на бумагу маршруты, по которым вы ездили или ходили сегодня или вчера, когда возвращались домой. Они могут быть как знакомыми, так и новыми. Попробуйте указать названия улиц, заведений, станций, и т.д.

#### **4. Дворец памяти**

Это упражнение также известно, как “дворец сознания”, “метод локи” или “метод локусов”, “чертоги разума” и “пространственная мнемоника”. Это своего рода умственная прогулка, когда мы “строим” в уме своё собственное помещение, в котором размещены *опорные пункты* (место или предмет, с которым вы ассоциируете определённую информацию) - это могут быть комнаты или предметы. К этим опорным пунктам привязывается информация, которую нужно запомнить.

## **Специфические упражнения для улучшения памяти**

### **5. Упражнения для зрительной памяти**

В течение минуты смотрите на рисунок. Композиция не должна быть слишком сложной. Через некоторое время попробуйте как можно детальнее воспроизвести изображение на бумаге.

### **6. Упражнения для пространственной памяти**

Кроме указанного метода “дворец памяти”, попробуйте выполнить различные упражнения дома в темноте или с завязанными глазами (например, пройти из прихожей на кухню). Это поможет улучшить не только память, но и ориентирование в пространстве.

### **7. Упражнения для кратковременной памяти**

Этот вид памяти помогают укрепить различные упражнения в стиле “найди различия между двумя картинками”.

## **Вопросы для устного опроса**

1. Дать определение, что такое внимание
2. Перечислите свойства внимания
3. Что такое устойчивость внимания?
4. Что такое переключаемость внимания?

## **Семинар № 6 «Стресс. Управление эмоциями»**

1. Стресс и его природа
2. Стресс и дистресс.
3. Профилактика стрессов в деловом общении
4. Чувства. Настроения
5. Сфера эмоциональных проявлений личности

## **Обсуждение проблемы**

1. Каким образом мы можем предотвратить стресс на работе?
2. Профилактика стрессовых ситуаций, если вы руководитель.

3. Тренинги по данной теме. Учебник ВП Лавриненко

### **Вопросы для устного опроса**

1. Раскройте сущность понятий «стресс и дистресс»
2. Выделите фазы стресса. Чем опасна фаза истощения?
3. Физиологическая природа стресса
4. Перечислите факторы, способствующие развитию стресса на работе.
5. Какова профилактика стрессов?

### **Семинар № 7 «Рабочая группа и различные психотипы личности»**

1. Типы темпераментов и их роль в эффективной работе трудового коллектива
2. Холерик
3. Сангвинник
4. Меланхолик
5. Флегматик

### **Обсуждение проблемы**

Какие типы личности больше подходят для руководящих должностей

Кто такие экстраверты и интроверты?

Тренинги на определение типов личности . Учебник ВП. Лавриненко

Тема 5. «Личность и группа»

### **Семинар № 8 «Конфликты в деловом общении»**

1. Конфликты и пути их преодоления
2. Психология конфликтов и его функции
3. Виды конфликтов
4. Причины возникновения конфликтов
5. Основные черты конфликтных ситуаций

### **Вопросы для письменного опроса**

1. Причины конфликтов в обществе
2. Структура и участники конфликта.
3. Последствия конфликтов

### **Сообщения на тему «Виды конфликтов»**

### **Вопросы для дискуссии**

1. Стратегии поведения в конфликтной ситуации

### **Работа в группах**

Выделите пять основных способов поведения в конфликтной ситуации. Для удобства их можно представить и в виде образов животных:

## Вопросы для устного опроса

Дать определение

- Соревнование
- Приспособление
- Избегание
- Компромисс
- Сотрудничество

В качестве критиков можно использовать не всех членов группы, а назначить или выбрать по желанию 2-3 оппонентов. В этом случае по реакции группы можно судить об успешности презентации, но и в этом случае члены группы могут задавать вопросы.

Объяснить докладчикам, что выгодным в плане воздействия на аудиторию могут быть: содержание, его подача, внешний вид (одежда, макияж, прическа

Рефлексия

Упражнение «Толерантность»

Цель: Формирование умений активного, конструктивного, толерантного общения в конфликтной ситуации.

Комментарии.

Каждый из нас время от времени попадает в конфликтную ситуацию: с кем-то сориться, получает незаслуженное обвинение. Выход из таких конфликтных ситуаций осуществляется по-разному. Это упражнение способствует тому, чтобы научиться конструктивным способам выхода из конфликтной ситуации

Инструкция: «Припомните ситуацию, когда вас или вашего знакомого обидели. Разыграйте эту сцену так чтобы использовать предложенную схему. Из конфликтной ситуации можно выйти при помощи толерантного поведения, сохраняя при этом собственное достоинство и не принижая другого»

Схема достойного выхода из конфликтной ситуации

1. начинайте разговор с конкретного и точного описания ситуации, которая тебя не устраивает:» Когда вы не заслуженно критиковали меня при всех...»
2. Выскажите чувства, которые возникали у тебя в связи с этой ситуацией и поведением человека по отношению к тебе: « Когда... я чувствовал себя униженным»

3. Скажи человеку , как бы тебе хотелось, чтобы он поступил. Предложи другой вариант поведения, который бы устроил тебя: « .... Поэтому я очень Вас прошу – в следующий раз...»
4. Скажи, как ты будешь вести себя в случае, если человек изменит свое поведение.

После обработки этого упражнения, предложите нескольким парам участникам, продемонстрировать свое умение толерантно общаться.

По окончании упражнения члены группы обмениваются мыслями об удачном выходе из конфликтной ситуации и причинах такого успеха.

рефлексия

Упражнение «Трудности коммуникации»

Цель: Обучение участников разрешению конфликтных ситуаций и конфликтов.

Участники пишут на отдельных листках в краткой, лаконичной форме ответ на вопрос: «В чем заключается твоя основная проблема в общении?». Ответы, конкретизирующие индивидуальные проблемы, не подписываются. Листки складываются в общую стопку. Затем каждый участник произвольно берет каждый листок, читает его и пытается найти путь, с помощью которого он бы мог выйти из данной проблемы.

Группа слушает его предложение и оценивает, правильно ли понята проблема и действительно ли предлагаемый путь способствует её разрешению. Все участники делятся своими размышлениями по поводу целесообразных действий в разрешении каждой озвученной проблемы

Рефлексия

Упражнение «Суд»

Цель: развитие умений конструктивного ведения спора, отстаивание собственной позиции.

Одни члены группы на некоторое время становятся обвиняемыми, другие прокурорами, а третьи – адвокатами. Деление осуществляется на основе жребия. Обвиняемый садится на стул. Задача прокуроров выдвигать свои обвинения по поводу поведения, качеств личности обвиняемого члена группы, его суждений, увлечений, внешности. Задача адвокатов – отстаивание достоинства личности, аргументировано отвергать обвинения, акцентировать на сильных сторонах личности. После выступления обеих сторон, обвиняемый имеет право, задавать вопросы и тем и другим. В целом

акцент должен быть сделан на принятии целостного образа каждого члена группы коллективом.

## Рефлексия

### Упражнение «Путешествие по морю надежд»

Цель: 1. Определение личностных качеств значимых для участников

2.Выявление конфликтных зон в группе

Инструкция к задания и текст

Дорогие друзья!

Предлагаю совершить воображаемое путешествие» морем Надежд» в роли капитана Каравеллы

Последовательность посещения островов, которые лежат в этом море, определяете сами и обозначаете их в составленной вами маршрутной карте номерами 1-7 в порядке посещения острова:

1. Красота
2. Эрудиция
3. Любовь
4. Мастерство
5. Свобода
6. Хорошие взаимоотношения
7. Развлечения

В море Надежд кроме семи островов есть и три безлюдных острова. Попробуйте найти им названия. Дайте названия своей каравелле, придумайте девиз команды, знак для каравеллы, флаг(его форму и цвет)

Для посещения острова Вам как гостю нужна группа людей, способный компетентно вести диалог с жителями острова, а если и понадобится вступить в соревнования или состязания. В группе вместе с вами должно быть не меньше 7 человек.

Комплектуя группу, Вы должны предъявить свои требования к кандидатам:

1. Назвать не меньше трех качеств и трех умений, необходимых для них

В группу желательно включить:

1. Только троих из Т-группы, которую мы все сейчас составляем
2. Одного представителя из семи

3. Любимого героя(литературного или из кинофильма)
4. Двух человек произвольно(это могут быть друзья. Знакомые.

Каждый член группы определяет план путешествия, обосновывает его и комментирует выбор состава команды

Рефлексия

Упражнение «Глаза в глаза»

Цель: Формирование у членов группы доверия друг к другу, развитие социальной перцепции

Упражнение может сломать барьеры в общении, лучше узнать себя и других членов группы.

Группа делится на две части, равные по количеству. Необходимо образовывать два круга (один в другом) произвольно распределившись по парам.

Задание: Взяться за руки и молча смотреть в глаза, изучая друг друга, задумываясь и мысленно отвечая себе на вопросы, кто передо мной, какой это человек, какие чувства я испытываю к нему. По команде тренера образовать новую пару, сдвигаясь по кругу на одну пару. Задание считается выполненным, когда все участники побывали в пары

Рефлексия

В процессе рефлексии обратить внимание на то, кому было легко смотреть в глаза, а кому трудно. Поделиться с группой своими чувствами и переживаниями.

Упражнение «На любимый мозоль»

Цель: формирование толерантности и конструктивного поведения в конфликтных ситуациях. Это упражнение поможет научиться не обижать и не держать зло на людей нечаянно причинивших вам боль или создавших вам неудобства, дискомфорт.

В жизни бывают ситуации, когда случайно возникают объективные условия для возникновения конфликта. Например, человек уставший едет в переполненном троллейбусе. Троллейбус качнуло и соседка, не удержав равновесие наступает ему на ногу. В ответ звучит едкое несдержанное замечание и негативное оценочное суждение личности соседки. Далее возникает неловкий диалог и ссора. Согласитесь, что порой очень важно волевым усилием, своей тактичностью, толерантностью сдерживать

нахлынувшее на вас раздражение и желание действовать агрессивно. Улыбнитесь, пошутите, скажите теплые слова и вы почувствуете, что ваше раздражение улетучилась и прошла боль. Необходимо по возможности, готовить себя к таким ситуациям.

Тренер дает инструкцию:» Начиная с меня, выполняем задание по кругу. Правой ногой будем наступать на левую ногу соседа. Тот кому наступили, попытайтесь оправдать обидчика, называя его по имени. Я наступаю на ногу Инне. Инна говорит я прощаю тебя Таня, потому что ты спешила на работу» и наступает на ногу Марине. Марина говорит: « Я не обижаюсь на тебя Таня. В этом троллейбусе так тесно и всем надо ехать»

Объяснения могут быть любыми, но не должны повторяться

Рефлексия

Занятие

Цель: Искреннее проявление чувств

Приветствие и разминка.

Напомните группе о соглашениях. Попросите всех подумать, как они сегодня себя чувствуют, и оцените свои чувства по шкале от 1(очень плохо) до 10(лучше всех). Начните со своего личного балла, затем пройдите по кругу

Упражнение «Чувства и конфликт»

Спросите, как ваши личные чувства могут втянуть вас в конфликт.

(тримя основными способами: будучи в «настроении», которое оказывает влияние на ваше поведение других людей, что нас обоих ставит на конфликтный эскалатор; или подавлением своих чувств, и тогда другой человек не понимает, что вы чувствуете, и это позже может привести к вашей вспышке)

После того как участники группы дали свою точку зрения, сфокусируйте внимание на то, как надо реагировать, когда кто-то расстраивает вас; объясните, что мы собираемся изучить одну технику управления конфликтом под названием Я – утверждение. Эта техника представляет собой способ ясно описать, как вы себя чувствуете и почему, принимая свои чувства и при этом не обвиняя, и не упрекая других

Упражнение «Демонстрация»

Скажите: «Давайте посмотрим, что происходит когда вы обвиняете когда-нибудь».

Встаньте и попросите встать добровольца. Скажите, что-нибудь наподобие:

« Вы по-настоящему меня раздражаете – постоянно опаздываете на мой урок». Спросите добровольца, как он(она) чувствует в данной ситуации или что хотел(а) сказать. Затем перефразируйте ваше высказывание примерно так:» Когда вы опаздываете на урок, меня это расстраивает, потому что приходится повторять еще несколько раз, что мы уже сделали на уроке из-за чего теряется много драгоценного времени». Спросите добровольца об его ощущениях. Поблагодарите его и предложите ему сесть.

Упражнение «Иду на Вы»

Я-утверждения отличаются от Ты-утверждений. Последний часто начинаются с «Ты всегда...» или «Ты- никогда», которые редко являются правдой и заставляют другого человека обороняться. « Ты никогда меня не слушаешь...» вряд ли будет правдой, в то время как »Я расстраиваюсь, когда ты настолько занят, что у тебя нет времени выслушать меня, а мне необходимо обсудить с тобой эту проблему» имеет больше шансов быть услышанным.

Напишите на доске формулу Я-утверждения:

1. Я чувствую....
2. Когда ты...
3. Потому что...

Объясните, что сначала будет звучать несколько неестественно и искусственно, но это стоит того, чтобы попробовать. После некоторой практики нет необходимости строго придерживаться данной формулы. Стресс, который вы ощущаете, не является вашей слабостью или тем, что вы берете на себя вину за конфликт. Этот способ признания, что обе стороны имеют право на уважение своих чувств. Это путь к открытому обсуждению. Прежде чем группа займется практической обработкой, предупредите их не использовать Я-утверждения, которые представляют перевернутые Ты-утверждения: например, «Когда ты не делаешь свою работу, мне кажется что ты просто лентяй, который специально увиливает от работы, с целью взвалить её на меня»

Упражнения «Я-утверждения, Ты- утверждения»

Разбейте группы на пары, которые должны определить, кто А, а кто В. Давайте им любую поведенческую конфликтную ситуацию. Например, А теряет ключи В. Предложите А проделать Ты-утверждения для В. Затем

повторите формулу Я-утверждения, написанную на доске, и предложите А использовать её при её новом утверждении в адрес В. Затем используя вторую ситуацию (например, В никогда не передавал А важных сообщений), предложите В сделать сначала Я-утверждения, а затем Ты – утверждения

Комментарии.

Предложите участникам сказать с точки зрения слушателя, что он чувствовали, услышав оба типа утверждений. Затем дайте команду выйти из роли. Расскажите о своих собственных наблюдениях, например, при Я-утверждений можно говорить более спокойным голосом, а также использовать язык жестов. Спросите группу, как они могли бы использовать язык жестов. Спросите группу, как они могли бы использовать « Я – утверждений в обычных ситуациях.

Упражнение « Мне надо это ...»

Напишите еще одно предположение в конце формулы: « Итак, что мне надо, это...». Скажите, что иногда полезно прояснить, что вам в данной ситуации необходимо.

Дайте группе еще одну конфликтную ситуацию (например, кто-то подшучивает над вами из-за вашей прически) и попросите сначала А, потом В сделать подходящее Я-утверждение, содержащая просьбу.

Подведение итогов

Раздайте тренировочные листы как домашнее задание. Предложите каждому участнику по кругу рассказать, что нового они открыли для себя на занятии

### Промежуточная аттестация

Примерные вопросы к компьютерному опросу

#### I вариант

**1. Интерактивная сторона общения это**

- а) обмен информацией
- б) восприятие и понимание друг друга
- в) взаимодействие друг с другом

**1. Вид общения, при котором учитывают особенности личности, характера, возраста, настроения собеседника, но интересы дела более значимы, чем возможные личные расхождения.**

- а) духовное
- б) примитивное
- в) манипулятивное

г) деловое

2. **Позиция на равных при общении это позиция**

а) родителя

б) ребенка

в) взрослого

4. **Стиль поведения в конфликте, характеризующийся отстаиванием только своих интересов и полным игнорированием интересов партнера**

а) соперничество

б) компромисс

в) избегание

5. **Механизм восприятия собеседника при котором человек осознает то, как он воспринимается и понимается партнером по общению**

а) эмпатия

б) идентификация

в) рефлексия

**6 Соотнесите стороны процесса общения с их характеристиками**

|                    |                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Коммуникативная | А) взаимодействие между людьми (согласование действий, распределение функций, оказание влияния на настроение, поведение собеседника)<br><br>Б) обмен информацией между людьми<br><br>В) восприятие друг друга партнерами по общению и установление взаимопонимания. |
| 2. Перцептивная    |                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 3. Интерактивная   |                                                                                                                                                                                                                                                                     |

7. **Общение, обеспечивающее успех какого-то общего дела, создающее условия для сотрудничества людей, чтобы достичь значимые для них цели – это:**

а) неформальное общение б). деловое общение

в). конфиденциальное общение г). нет правильного ответа

8. **Процесс, в ходе которого два или более человек обмениваются и осознают получаемую информацию, которого состоит в мотивировании определённого поведения или воздействия на него – это:**

а). восприятие б). Коммуникация

в). взаимодействие г). Эмпатия

9. **Обратная связь:**

а). препятствует коммуникативному процессу

б). способствует коммуникативному процессу

в.) иногда способствует, а иногда препятствует коммуникативному процессу

г )все ответы правильные

**10. Виды коммуникации:**

- а). первичные и вторичные
- б). главные и второстепенные
- в). вербальные и речевые
- г). вербальные и невербальные

**11. Что не относят к правилам эффективного слушания?**

- а). перестаньте говорить б). будьте терпеливы
- в). задавайте вопросы г). планируйте беседу

**12. Движения тела человека и визуальный контакт – это:**

- а) жест б) походка
- в). мимика г) все ответы правильные

**13. Если дистанция между общающимися составляет 0,51...1,2 м – это дистанция:**

- а) интимная б). социальная
- в). личная г) публичная

**14. Если дистанция между общающимися составляет более 3,6 м – это дистанция:**

- а). интимная б). личная
- в). социальная г) публичная

**15. Создаётся впечатление, что говорящий навязывает своё мнение в том случае, если речь:**

- а). слишком быстрая б) слишком громкая
- в) слишком медленная г). неразборчивая

**16. Речь состоящая из длинных фраз:**

- а). показывает эрудицию говорящего б). плохо воспринимается по смыслу
- в). свидетельствует о гибкости ума г). свидетельствует о неуверенности говорящего

**17. Неразборчивая речь:**

- а). снижает интерес у собеседника
- б) плохо воспринимается по смыслу
- в) вызывает мысль, что человек тянет время, либо тугодум
- г). создаёт впечатление, что говорящий навязывает своё мнение

**18. Манипулятивное общение – это вид общения, при котором ...**

- а) учитывают особенности личности партнера, но интересы дела более значимы
- б) возможные личностные расхождения;
- в) можно затронуть любую тему и необязательно прибегать к помощи слов;
- г) главное - извлечение выгоды от собеседника с помощью разных приемов

**19. Перцептивная сторона общения – это ...**

- а) обмен информации между людьми;

- б) организация взаимодействия между людьми;
- в) процесс восприятия друг друга партнерами

## 20. Интонация – это

- а) система слов, выражений и правил их соединения;
- б) эмоциональная выразительность, которая придает разный смысл одной и той же
- в) фразе; поза, взгляд собеседника

### Карта ответов

|   |   |   |   |   |     |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
|---|---|---|---|---|-----|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6   | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 |
| в | г | в | а | в | 1-б | б | б | б | г  | г  | г  | в  | г  | б  | б  | а  | г  | в  | б  |
|   |   |   |   |   | 2-в |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
|   |   |   |   |   | 3-в |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |

## II вариант

### 1. Все разнообразные движения руками и головой, которые сопровождают разговор – это:

- а). мимика б) Жесты
- в). позы г) жесты и позы

### 2. О каком процессе идет речь, если видение субъектом общения другого человека как продолжения самого себя, проекция, наделение его своими чертами, чувствами, желаниями?

- а) идентификации
- б) эмпатии
- в) рефлексии

### 3. Что свойственно манипуляторному стилю общения?

- а) имеет тайный характер намерений;
- б) вид психологического воздействия, используемый для достижения одностороннего порядка;
- в) предполагает ясность внутренних приоритетов;
- г) используется духовно зрелыми речевыми партнерами.

### 4. Определите пропущенное слово, вставив верное:

Если человек при общении ориентируется только на права и обязанности, которые ему диктует его социальное положение, и игнорирует свои личностные особенности, то мы имеем дело с ... общением.

- а) личностным
- б) деловым
- в) ролевым

**5. Что такое передача эмоционального состояния человеку или группе, помимо собственно смыслового воздействия?**

- а) убеждение
- б) психическое заражение
- в) эмпатия

**6. Каким общением является желание и умение выразить свою точку зрения и учесть позиции других?**

- а) примитивное
- б) закрытое
- в) ролевое
- г) открытое

**7. Отметьте этапы делового общения:**

- а) установление контакта
- б) выявление мотивов общения
- в) взаимодействие
- г) завершение общения
- д) все варианты верны

**8. Выберите механизмы, которые будут являться механизмами познания другого человека:**

- а) эмпатия
- б) все ответы верны
- в) рефлексия
- г) идентификация

**9. Какие функции выполняет/не выполняет лидер в производственной группе?**

- а) регулирует неофициальные межличностные отношения в группе;
- б) не контролирует ход выполнения производственных задач и не отвечает за качество выпускаемой продукции;
- в) назначается;
- г) обладает определенной системой различных санкций.

**10. Этика – это**

- а) наука, предметом которой является мораль;
- б) наука, предметом которой является общество
- в) наука, предметом которой является мировоззрение

**11. Какие из перечисленных средств общения относятся к невербальным?**

- а) жесты;
- б) позы;
- в) мимика;
- в) все перечисленные;
- г) выражение лица.

**12. Чье восприятие образа другого человека более объективно?**

- а) человека с положительной самооценкой, адаптированного к внешней среде;

- б) эмоциональной женщины;
- в) человека авторитарного типа;
- г) конформной (склонной к приспособленчеству) личности;
- д) человека с низкой самооценкой.

**13. Для результативного проведения деловых встреч, бесед, переговоров:**

- а) необходимо контролировать свои движения и мимику;
- б) стараться интерпретировать реакции партнера;
- в) понимать язык невербальных компонентов общения;
- г) пользоваться всеми выше перечисленными пунктами.

**14. Деловое общение – это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в**

- а) служебной сфере
- б) сфере общения
- в) процесс взаимодействия
- г) личном плане

**15. Специфической особенностью делового общения является...**

- а) регламентированность
- б) отсутствие норм и правил
- в) разговор по душам

**16. Главное требование культуры общения по телефону – это**

- а) длительность общения
- б) четкость изложения
- в) жесткость в разговоре

**17. Общение всегда есть диалог**

- а) одного человека с другим
- б) наедине с собой
- в) человека с машиной
- г) технических устройств

**18. Профессиональное общение руководителя зависит от...**

- а) характера взаимосвязей и взаимоотношений с подчиненными
- б) установок и ценностей руководителя
- в) характера взаимосвязей и взаимоотношений с коллегами
- г) все ответы верны

**19. При подготовке к собеседованию важно соблюдать правила Делового этикета:**

- а) собеседование должно начаться в назначенное время
- б) проводящий беседу должен встать, поприветствовать гостя
- в) приглашенный должен опоздать на встречу
- г) секретарь не должен быть в курсе дела

**20. Деловое общение – это вид общения, при котором ...**

- а) учитывают особенности личности партнера, но интересы дела более значимы, чем возможные личные расхождения
- б) необязательно прибегать к помощи слов;
- г) главное - извлечение выгоды от собеседника с помощью разных приемов

### Карта ответов

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 |
| б | в | б | в | б | г | д | б | б | а  | в  | а  | г  | а  | а  | б  | а  | г  | а  | а  |

### Критерии оценки

#### При ответе на теоретические вопросы:

1. Оценкой «5» (отлично) оценивается всесторонне и полностью раскрытое содержание вопроса, глубокое и полное понимание излагаемого материала, знание современных проблем в области бухгалтерского учета организаций, наличие собственной аргументированной позиции по данному вопросу, студент владеет профессиональным языком. Ответ конкретен, логичен, последователен.

2. Оценкой «4» (хорошо) оценивается правильно раскрытое содержание вопроса с соблюдением логики изложения материала, знание современных проблем в области бухгалтерского учета организаций, однако в ответе на уточняющие и дополнительные вопросы допущены некоторые неточности; студент не всегда четок, логичен и последователен при изложении учебного материала.

3. Оценкой «3» («удовлетворительно») оценивается ответ: при ответе студент затрудняется отвечать на поставленный вопрос, показывает слабое знание материала, демонстрирует неумение логически выстроить материал ответа и сформулировать свою позицию по проблемным вопросам, не дает полного, развернутого ответа на заданный вопрос.

4. Оценка «2» (неудовлетворительно) выставляется за следующий ответ: при ответе студент затрудняется отвечать на поставленный вопрос, не знает теории, при ответе допускает существенные ошибки.

#### При решении практического задания учитывается:

1. На оценку «5» («отлично») - студент задание выполнил полностью и правильно, сделал правильные выводы.

2. На оценку «4» (хорошо) - студент выполнил задание верно с учетом 2-3 не существенных ошибок исправленных самостоятельно по требованию преподавателя.

3. На оценку «3» – студент выполнил задание правильно не менее чем на половину или допущена существенная ошибка.

4. Оценка «2» («неудовлетворительно») выставляется в том случае, если студент допустил число ошибок и недочетов превосходящее норму, при которой может быть выставлена оценка «3», или если правильно выполнил менее половины работы.

#### Критерии оценки теста:

«5» - 100% - 95% правильных ответов;

«4» - 94% - 75% правильных ответов;

«3» - 74% - 65% правильных ответов;

«2» - менее 64% правильных ответов

