

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

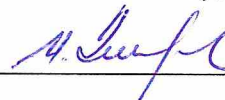
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ НАУКИ
ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ ЦЕНТР
«КОЛЬСКИЙ НАУЧНЫЙ ЦЕНТР РОССИЙСКОЙ АКАДЕМИИ НАУК»

(ФИЦ КНЦ РАН)

УТВЕРЖДАЮ

Начальник управления аспирантуры и магистратуры
ФИЦ КНЦ РАН

к.г.-м.н., доцент И.В. Чикирев



подпись

29 июня 2020 г.



ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

По дисциплине

Б1.О.07 Психология личностного роста и профессиональные коммуникации
указывается цикл (раздел) ОП, к которому относится дисциплина, название дисциплины

для направления подготовки (специальности)

09.04.02 Информационные системы и технологии
код и наименование направления подготовки (специальности)

направленность программы (профиль)

Информационные системы предприятий и учреждений
наименование профиля /специализаций/образовательной программы

Квалификация выпускника, уровень подготовки

Магистр
(указывается квалификация (степень) выпускника в соответствии с ФГОС ВО)

Апатиты

2020

Лист согласования

1. Разработчик:

доцент
должность

УАиМ



подпись

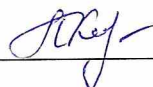
И.Л. Балымов
И.О. Фамилия

2. Фонд оценочных средств рассмотрен и одобрен на заседании учебно-методической комиссии управления аспирантуры и магистратуры 29 июня 2020 г., протокол № 02.

Председатель УМК УАиМ

29.06.2020

дата



подпись

Л.Д. Кириллова
И.О.Фамилия

Лист переутверждения

Фонд оценочных средств переутвержден на 2021/2022 учебный год без изменений и дополнений.

Председатель УМК УАиМ Л.Д. Кириллова Л.Д. Кириллова

Основание: протокол № 2 от «29» июня 2021 г.

Фонд оценочных средств переутвержден на _____ / _____ учебный год без изменений и дополнений.

Председатель УМК УАиМ _____ Л.Д. Кириллова

Основание: протокол № _____ от « _____ » _____ 20 _____ г

Фонд оценочных средств переутвержден на _____ / _____ учебный год без изменений и дополнений.

Председатель УМК УАиМ _____ Л.Д. Кириллова

Основание: протокол № _____ от « _____ » _____ 20 _____ г

Фонд оценочных средств переутвержден на _____ / _____ учебный год без изменений и дополнений.

Председатель УМК УАиМ _____ Л.Д. Кириллова

Основание: протокол № _____ от « _____ » _____ 20 _____ г

Фонд оценочных средств переутвержден на _____ / _____ учебный год без изменений и дополнений.

Председатель УМК УАиМ _____ Л.Д. Кириллова

Основание: протокол № _____ от « _____ » _____ 20 _____ г

Лист изменений, вносимых в ФОС по дисциплине «Психология личностного роста и профессиональные коммуникации»

В фонд оценочных средств вносятся следующие изменения и дополнения:

1. _____

2. _____

3. _____

Дополнения и изменения внесены и одобрены на заседании учебно-методической комиссии управления аспирантуры и магистратуры ФИЦ КНЦ РАН

от «____» _____ г., протокол № _____.

Председатель УМК УАиМ _____ Л.Д. Кириллова

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ
АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

Общие сведения

1.	Управление	Аспирантуры и магистратуры
2.	Направление подготовки	09.04.02 Информационные системы и технологии Профиль – «Информационные системы предприятий и учреждений»
3.	Дисциплина (модуль)	Б1.О.07 Психология личностного роста и профессиональные коммуникации
4.	Количество этапов формирования компетенций (ДЕ, разделов, тем и т.д.)	6

Перечень компетенций:

- | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none">• способность определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки (УК-6). |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Критерии и показатели оценивания компетенций на различных этапах их формирования

Этап формирования компетенции (разделы, темы дисциплины)	Формируемая компетенция	Критерии и показатели оценивания компетенций			Формы контроля сформированности компетенций
		Знать:	Уметь:	Владеть:	
1. Личность и личностный рост.	УК-6	<ul style="list-style-type: none"> - понятие личности, соотношение его с понятиями индивид, человек, индивидуальность, субъект; - основные научные подходы к выделению структуры личности и типов личности; - закономерности личностного развития; - основные принципы самовоспитания и самообразования, профессионального и личностного развития, исходя из этапов карьерного роста и требований рынка труда 	<ul style="list-style-type: none"> - определять тип темперамента и характера партнера по общению - учитывать личностные особенности коллег и клиентов в ходе профессиональной деятельности - толерантно относиться различиям, связанным с уровнем личностного развития - планировать свое рабочее время и время для саморазвития - формулировать цели личностного и профессионального развития и условия их достижения, исходя из тенденций развития области профессиональной деятельности, индивидуально-личностных особенностей 	<ul style="list-style-type: none"> - базовыми навыками психодиагностики - практическим опытом получения дополнительного образования, изучения дополнительных образовательных программ 	Устный опрос, тест, раздел перечня вопросов контрольной работы, составление глоссария
2. Общение как условие личностного роста.	УК-6	<ul style="list-style-type: none"> - общую характеристику межличностного общения и принципы эффективного общения - особенности восприятия человека человеком в процессе межличностной коммуникации 	<ul style="list-style-type: none"> - анализировать коммуникационные процессы 	<ul style="list-style-type: none"> - навыками применения основных инструментов продуктивной коммуникации 	Устный опрос, тест, раздел перечня вопросов контрольной работы, составление глоссария

Этап формирования компетенции (разделы, темы дисциплины)	Формируемая компетенция	Критерии и показатели оценивания компетенций			Формы контроля сформированности компетенций
		Знать:	Уметь:	Владеть:	
		<ul style="list-style-type: none"> - факторы, влияющие на понимание людьми друг друга в процессе коммуникации - типы межличностных коммуникаций 			
3. Коммуникационные стратегии.	УК-6	<ul style="list-style-type: none"> - особенности стратегии как единства целей, средств и технологий - основные характеристики типов коммуникационных целей - основные характеристики факторов эффективности воздействия 	<ul style="list-style-type: none"> - формулировать цели коммуникации - определять воздействие как стратегическую цель - анализировать характеристики инициатора воздействия 	<ul style="list-style-type: none"> - навыками анализа личности партнера - навыками анализа текста и речи - навыками анализа ситуации, в которой протекает процесс коммуникации 	Устный опрос, тест, раздел перечня вопросов контрольной работы, составление глоссария
4. Развитие навыков общения.	УК-6	<ul style="list-style-type: none"> - какие коммуникационные навыки помогают в выстраивании успешной коммуникации 	<ul style="list-style-type: none"> - определять психотип собеседника - вступать в дружелюбный и ненавязчивый контакт с незнакомыми людьми; - поддерживать и развивать общение в адекватном направлении 	<ul style="list-style-type: none"> - приемами эффективного слушания, построения общения и понимания как высказываний, так и невербальных сигналов 	Тренинг, тест, раздел перечня вопросов контрольной работы, составление глоссария
5. Развитие уверенности в себе и навыков убеждения.	УК-6	<ul style="list-style-type: none"> - виды убеждающего воздействия и способы его формирования - стратегию и тактику аргументации - основные 	<ul style="list-style-type: none"> - уметь анализировать свои социально-психологические навыки с целью критической оценки своего поведения 	<ul style="list-style-type: none"> - навыками применения основных инструментов убеждения и преодоления 	Тренинг, тест, раздел перечня вопросов контрольной работы, составление глоссария

Этап формирования компетенции (разделы, темы дисциплины)	Формируемая компетенция	Критерии и показатели оценивания компетенций			Формы контроля сформированности компетенций
		Знать:	Уметь:	Владеть:	
		коммуникационные барьеры		коммуникационных барьеров	
6. Поведение в ситуации конфликта, агрессии, манипуляции.	УК-6	<ul style="list-style-type: none"> - причины, виды и формы конфликтов - причины, виды и формы манипулятивного поведения - принципы анализ конфликтных ситуаций 	<ul style="list-style-type: none"> - выстраивать адекватные коммуникативные стратегии в зависимости от ситуации - противостоять манипулятивного воздействия - определять причины конфликтов и выбирать адекватные способы их устранения 	<ul style="list-style-type: none"> - правилами и навыками поведения в ситуациях конфликта, агрессии и манипуляции 	Тренинг, тест, раздел перечня вопросов контрольной работы, составление глоссария

Критерии и шкалы оценивания

1. Контрольная работа

Процент правильных ответов	41-60	61-80	81-100
Количество баллов	10	11,5	13

Оценка	Критерии оценивания ответов контрольной работы
«зачтено»	Обучающийся продемонстрировал знания основных терминов дисциплины, материал изложен последовательно и логично, выводы корректные.
«не зачтено»	Обучающийся не продемонстрировал знания основных терминов дисциплины, материал изложен непоследовательно и нелогично, выводы некорректные.

2. Тест

Процент правильных ответов	41-60	61-80	81-100
Количество баллов	10	11	12

3. Устный опрос

Критерии оценивания	Баллы
<ul style="list-style-type: none"> • обучающийся ориентируется в проблеме обсуждения, грамотно высказывает и обосновывает свои суждения, владеет профессиональной терминологией, осознанно применяет теоретические знания, материал излагает логично, грамотно, без ошибок; • при ответе студент демонстрирует связь теории с практикой. 	10
<ul style="list-style-type: none"> • обучающийся грамотно излагает материал; ориентируется в проблеме обсуждения, владеет профессиональной терминологией, осознанно применяет теоретические знания, но содержание и форма ответа имеют отдельные неточности; • ответ правильный, полный, с незначительными неточностями или недостаточно полный. 	7
<ul style="list-style-type: none"> • обучающийся излагает материал неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, не может доказательно обосновать свои суждения; • обнаруживается недостаточно глубокое понимание изученного материала. 	5
<ul style="list-style-type: none"> • обучающийся не может дать ответ на поставленный вопрос 	0

4. Тренинг

1. Отношение обучающегося к тренингу:	0-3
Студент демонстрирует мотивацию к участию в тренинге, воспринимает подаваемую информацию	3
Студент не проявляет интереса, не принимает активного участия в тренинге	0
2. Владение знаниями и навыками, получаемыми на тренинге:	0-4
Студент усвоил материал и может успешно применять полученные знания и навыки на практике	4
Студент усвоил материал, но испытывает затруднения с применением	2

полученных знаний и навыков на практике	
Студент не усвоил материал	0
3. Поведение:	1-3
Студент демонстрирует высокую культуру поведения, способен выслушивать и оценивать различные точки зрения, конструктивно полемизировать	3
Студент нарушает правила ведения дискуссии, демонстрирует некорректное поведение	1
Максимальное количество баллов	10

5. Выполнение задания на составление глоссария

	Критерии оценки	Количество баллов
1	аккуратность и грамотность изложения, работа соответствует по оформлению всем требованиям	2
2	полнота исследования темы, содержание глоссария соответствует заданной теме	3
	ИТОГО:	5 баллов

Типовые контрольные задания и методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.

Вопросы для устного опроса.

1. В чем состоят особенности стратегии как единства целей, средств и технологий?
2. Выделите цели коммуникации.
3. Дайте общую характеристику межличностного общения.
4. Дайте определение понятия личность.
5. Дайте характеристику адресатам воздействия.
6. Как происходит восприятие человека человеком в процессе межличностной коммуникации?
7. Как формируется первое впечатление?
8. Какие типы межличностных коммуникаций вы знаете?
9. Какие факторы влияют на понимание людьми друг друга в процессе коммуникации?
10. Каковы признаки личностного роста?
11. Опишите специфику ситуаций, в которых протекает процесс коммуникации.
12. Опишите факторы эффективности воздействия.
13. Определите воздействие как стратегическую цель.
14. Приведите основные характеристики типов коммуникационных целей.
15. Проанализируйте особенности текста и речи.
16. Проанализируйте собственные психологические защиты.
17. Проанализируйте характеристики инициатора воздействия.
18. Расскажите о принципах эффективного общения.
19. Что такое «Я-образ»?
20. Что такое личностный рост и личностный потенциал?
21. Что такое поведенческая составляющая личности?
22. Что такое познавательная составляющая личности?
23. Раскройте понятие жизненная стратегия человека.
24. Что такое эмоциональная составляющая личности?

Упражнения для тренингов с инструкциями для ведущего.

Всеобщее внимание

Всем участникам игры предлагается выполнить одну и ту же простую задачу. Любыми средствами, не прибегая к физическим действиям, нужно привлечь внимание окружающих. Задача усложняется тем, что одновременно ее выполняют все участники. Обсуждаются итоги: кому удалось привлечь к себе внимание других и за счет каких средств.

Что приятно большинству людей?

Участникам выдаются материалы: лист ватмана, листы бумаги для записей, на которых написано: «Большинству людей приятно когда...»

Ведущий дает инструкцию: «Сейчас мы попытаемся собрать как можно больше различных способов сделать приятное другому человеку. Пожалуйста, подумайте и запишите на имеющихся у вас карточках как минимум три действия, которые приятны большинству людей».

После того, как все написали, ведущий продолжает инструкцию: «Теперь каждый прочтет, что записано на его листе, а я буду фиксировать найденные нами способы на листе ватмана. Наша задача сейчас состоит в том, чтобы собрать как можно больше пунктов. Критиковать и вычеркивать мы будем потом».

Лист вывешивается на стене. Затем идет обсуждение, во время которого можно пояснить, почему выбраны те или иные способы и обсудить их.

Комплимент

Для проведения упражнения необходим небольшой мяч.

Обращение ведущего: «Комплимент – это приятные слова, похвала, сказанные искренне, без сарказма и зависти. У меня есть мячик. Я бросаю его одному из вас, предварительно назвав его по имени, и говорю ему комплимент. Поймавший мячик благодарит за комплимент словом «спасибо», повернувшись ко мне и глядя в глаза. Затем бросает его другому, предварительно назвав его по имени, и говорит комплимент уже ему. Поймавший мячик благодарит за комплимент, повернувшись к сказавшему его лицом и т.д.»

При обсуждении обратите внимание, какие эмоции испытывает человек, услышав комплимент в свой адрес, и как это способствует сближению людей.

Что вам было приятнее: наблюдать за игрой, слушать комплимент или говорить его? Почему?

Что вы чувствовали, когда говорили комплимент?

Что вы чувствовали, когда принимали комплимент?

Что вы чувствовали, когда наблюдали за игрой?

Качели

Важный навык речевого общения – умение построить свою речь в соответствии со своими целями и своей ролью относительно собеседника. В разных ситуациях один и тот же человек может командовать или подчиняться. Смену двух этих крайних позиций можно сравнить с качелями: когда командуем, качели оказываются наверху, когда просим, качели опускаются вниз.

Участники объединяются в пары. Один просит другого что-нибудь дать или сделать простое действие сначала в требовательной, жесткой форме, а потом то же самое говорит мягко, даже заискивая. Далее идет смена ролей, смена партнеров по кругу.

Во время обсуждения участники описывают свои эмоции в каждой ситуации. Все проговаривают возникшие эмоции при том или ином обращении.

Кто он

Данное упражнение способствует развитию наблюдательности и способности к обобщению результатов наблюдений, осознанию внешних проявлений индивидуальных особенностей человека.

Начинает один доброволец. Он принимает на себя роль другого человека, хорошо известного всей группе, может быть одного из членов своей группы, но не говорит, кого именно. Остальные по очереди задают ему один-два любых вопроса. Он отвечает, копируя манеры и стиль речи изображаемого им человека. После того как все участники группы задали вопросы, каждый из них высказывает предположение, чья роль была исполнена, и обосновывает свое мнение. В заключение исполнивший сообщает, чью роль он играл. Далее изображавший дает свои комментарии: почему он выбрал эту роль, ее особенности, как он чувствовал себя в данной роли, каково было его эмоциональное состояние до начала упражнения и после него. Остальные участники группы также высказываются о том, что они почувствовали, почему высказывали те или иные предположения.

Организация диалога

Для упражнения необходимо четное количество карточек, на которых написаны по три слова – возможные темы более или менее шутливых диалогов, например: Ежик, Самолет, Рубашка.

Этап 1. Приглашаются двое добровольцев. Им дают карточки с тремя темами, на которые они должны «вывести» своего партнера. Никто, кроме самого участника, не знает, что написано на его карточке. Остальные наблюдают.

Этап 2. Далее все участники разбиваются на пары и отрабатывают умение захватывать инициативу в разговоре, переводя разговор с партнером в нужное русло, причем делать это нужно аккуратно, так, чтобы партнер не догадался, какие темы заданы второму участнику. Во время обсуждения участники рассказывают, было ли для них задание сложным или простым. Что они чувствовали, когда им удавалось перейти к нужной теме и когда не удавалось? Догадывались ли они о темах, к которым стремился партнер? По каким признакам?

Опыт уверенного поведения

Упражнение выполняется в круге. Если в группе более 10 участников, она делится на несколько подгрупп по 7-10 человек. Каждый участник кратко описывает ситуацию, в которой он однажды попробовал вести себя уверенно. Нужно подчеркнуть, что речь должна идти просто о попытке как таковой, не обязательно успешной.

Каждому предлагается рассказать о том, как он представляет себе уверенное поведение. Целесообразно кратко фиксировать на доске представления участников группы об уверенности.

Затем каждый участник рассказывает о какой-либо трудной ситуации, которую он оценивает как провал. После этого он немедленно переформулирует свое поведение с точки зрения признаков уверенности, написанных на доске. Он должен выбрать альтернативное поведение, сконцентрироваться на нем и ответить на вопросы: «что я сказал? Что я сделал? Какие компоненты уверенного поведения я при этом не использовал, хотя мог бы? Что я еще могу улучшить, то есть какие конструктивные советы я могу дать сам себе, чтобы достичь своей цели?»

Сбор фраз для контакта

Упражнение направлено на развитие умения спокойно обратиться к незнакомому человеку, установить контакт.

Каждому участнику выдается чистый лист бумаги, на котором расположена таблица, содержащая две колонки:

- 1) обратиться к незнакомому человеку можно с фразой ...;
- 2) эта фраза уместна в следующей ситуации...

На имеющихся бланках участники записывают минимум 10 фраз, с которыми можно обратиться к незнакомому человеку. Если это обращение уместно только в определенной ситуации, то нужно отметить, какая это должна быть ситуация в специальной графе. Нужно

постараться использовать как жизненные ситуации, так и ситуации, характерные для будущей профессиональной деятельности участников.

На обсуждении каждый участник читает вслух подготовленные фразы.

Ведущий следит за тем, чтобы фразы, уместные лишь в определенной ситуации, сопровождалось их описанием.

Листки с фразами можно разместить на стенах так, чтобы у участников группы при необходимости была возможность в них заглянуть.

Если участники затрудняются с нахождением жизненных ситуаций для контакта, можно воспользоваться какой-либо из следующего списка:

- 1) в магазине вы видите человека, который вас заинтересовал, поскольку просматривает книгу, которая вам тоже очень нравится;
- 2) на пляже симпатичный незнакомец (незнакомка) явно скучает в одиночестве;
- 3) по набережной прогуливается молодой человек, и ему явно нечем заняться;
- 4) в кафетерии театра девушка задумчиво в одиночестве допивает кофе;
- 5) на научной конференции участник (участница) внимательно читает ваш стендовый доклад;
- 6) в универсаме незнакомец (незнакомка) придирчиво выбирает сыр;
- 7) в очереди к зубному врачу вы видите симпатичного незнакомца (незнакомку);
- 8) в сберкассе незнакомец (незнакомка) старательно заполняет квитанцию оплаты образовательных услуг;
- 9) к вам в группу перевелся новый студент;
- 10) в самолете вам досталось место рядом с заинтересовавшим вас человеком.

Поверх барьеров – пересказ объективного

Для проведения тренинга необходим список фраз, создающих барьеры общения, написанный на индивидуальных карточках или на общем плакате.

Суть упражнения состоит в том, что участники разрушают барьеры коммуникации, не отрицая явно слова партнера, но соглашаясь явно с тем, с чем каждый может согласиться. Задача состоит в том, чтобы ответить на стимульные фразы, пересказать их так, чтобы вся группа с этим согласилась.

Первый участник выбирает любую фразу из списка или придумывает свою собственную, и обращается с ней к любому члену группы. Тот, в свою очередь, начинает ответ с согласия – «да», «согласен», «верно», «правильно», а затем произносит свою собственную формулировку, обращаясь к новому члену группы.

БАРЬЕРЫ ОБЩЕНИЯ	ПЕРЕСКАЗ ОЧЕВИДНОГО
<ul style="list-style-type: none"> • Негативные оценки и ярлыки (оскорбления) - Ты несешь абсолютную чушь! - Такого у нас еще не было! - Это неверно! 	<ul style="list-style-type: none"> - Конечно, бывает, что некоторые слова кажутся чушью. - Да, у нас с тобой бывало разное. - Многие вещи на первый взгляд кажутся неверными
<ul style="list-style-type: none"> • Советы - Я бы тебе не советовал так со мной обращаться. - Мой тебе совет — прекрати сейчас же! - Не советую тебе меня злить. 	<ul style="list-style-type: none"> - Многие твои советы помогали мне в прошлом. - Трудно бывает прекратить уже начатое дело. - Конечно, бывает, что некоторые мои слова тебя очень злят.
<ul style="list-style-type: none"> • Вопросы (на которые не нужно или невозможно отвечать) - У тебя мозги есть или нет? - Из какого места у тебя руки растут? 	<ul style="list-style-type: none"> - Мозги есть у всех людей, и у меня тоже. - Обычно руки растут из туловища.
<ul style="list-style-type: none"> • Приказы 	<ul style="list-style-type: none"> - Да, некоторые мои слова могут тебя

<ul style="list-style-type: none"> - Прекрати меня злить! - Замолчи сейчас же! - Иди в свою комнату! - Сейчас же прекрати плакать! 	<p>разозлить.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Мне иногда бывает трудно замолчать, потому что многое хочется тебе сказать. - Мне иногда приятнее побыть вместе с тобой. - Плакать бывает очень трудно прекратить.
<ul style="list-style-type: none"> • Ложные аргументы - Вы никогда ни в чем не идете мне навстречу! - С вами просто невозможно разговаривать на серьезные темы! - Люди для вас ничего не значат! - Ты меня не сможешь убедить в своей правоте, даже не пытайся! 	<ul style="list-style-type: none"> - Бывает так, что у нас с вами разные интересы. - Разные темы у людей вызывают разный интерес. - К разным людям по-разному и относятся. - Иногда убедить другого человека в своей правоте очень сложно.
<ul style="list-style-type: none"> • Обобщения, глобальные выводы из единичных случаев - Ты ни разу в жизни ничего для меня не сделал(а)! - Уборкой в нашем доме занимаюсь только я! 	<ul style="list-style-type: none"> - В иные дни я для тебя делаю больше, в иные — меньше. - Действительно, ты много времени тратишь на уборку.

Во время обсуждения, участники рассказывают, что они чувствовали, когда их формулировку пересказывали в такой манере?

Чувствовали участники рост агрессивности или агрессивность снижалась?

Какого типа барьеры труднее всего пересказывать позитивно?

В ходе обсуждения участники могут сказать, что пересказ очевидного совершенно неприемлем в некоторых ситуациях. В этом случае используют другой способ разрушения барьеров – пересказ чувств.

Дар убеждения

Для упражнения необходимы два спичечных коробка, в одном из которых лежит цветная бумажка.

Упражнение направлено на выработку понимания того, что такое убедительная речь, на развитие навыков убедительной речи.

Упражнение выполняется в паре. Ведущий выбирает одну пару. Каждому из участников ведущий дает спичечный коробок, в одном из которых лежит цветная бумажка.

После того, как оба участника посмотрели, у кого из них в коробке лежит бумажка, каждый начинает доказывать остальным членам группы то, что именно у него в коробке лежит бумажка. Задача группы – принять общее решение: у кого же именно лежит в коробке бумажка.

Во время обсуждения важно проанализировать, какие речевые и невербальные компоненты заставили членов группы поверить высказываниям как правдивым, так и ложным.

Агрессивный контакт

Упражнение направлено на выработку навыков неагрессивного ответа на давление и агрессию.

Сначала членам группы дается краткое описание семи приемов ответа на агрессию:

- 1) фиксация замешательства: «Я просто растерялся от такого напора»;
- 2) «сиреневый туман» - сложные, малопонятные фразы, типа: «В таких случаях обычно говорят о существовании зависимости между субъективными факторами восприятия и параметрами деятельности индивида»;
- 3) Я-высказывание, например: «Когда на меня кричат, я обычно не в состоянии нормально работать»; «Давайте перейдем в другое помещение и разберем вашу претензию»;

4) Вы-посыл (усиление ответственности партнера): «Вы хотите сказать, что уверены в том, что...»;

5) вам важно...: «Давайте уточним, что именно для вас важно...»;

6) «гадости на радости» (Мне приятно...): всегда можно найти повод сказать искреннее спасибо агрессору, например: «Мне приятно, что вы следите за моими успехами»;

7) «ширма» (высказывание с позиции официального образа, имиджа): «Мы готовы удовлетворить желания любого клиента».

Важно отметить, что цель применения этих приемов – не допустить наращивания агрессии. Поэтому – никаких агрессии, сарказма и издевки в ответ.

Участникам выдаются бланки с агрессивными высказываниями:

1) Мы оценили вашу работу, и нам показалось, что вы не знаете элементарных основ своей профессии.

2) Наши молодые сотрудницы утверждают, что вы их сексуально провоцируете.

3) И на какую карьеру вы рассчитываете с такой внешностью?

4) Возникает ощущение, что из-за свойственной вам небрежности вы способны сильно подставить нашу фирму.

5) Вам не кажется, что вы слишком молоды, чтобы претендовать на работу у нас?

6) Вы понимаете, что в связи с отсутствием у вас опыта, вы можете претендовать только на минимальную зарплату?

7) Мне кажется, у вас нет перспектив в нашей организации.

8) Почему вам постоянно звонят в рабочее время какие-то посторонние люди? Создается ощущение вашей неорганизованности.

9) Вы абсолютно не умеете себя вести в общении с руководством.

10) Почему вы постоянно подаете в своих отчетах искаженную информацию?

11) Почему, устраиваясь к нам на работу, вы не предупредили, что у вас маленький ребенок?

12) Вам не кажется, что вы слишком часто критикуете других?

13) Ох, и зануда же вы, и это не только мое мнение, но и мнение всего коллектива.

14) Какого черта вы сюда пришли? Неужели вы думаете, что можете представлять для нас интерес...

15) А вы вообще кто такие...

16) Знаете, есть люди гораздо более опытные, чем вы в этом вопросе.

17) У меня нет времени вас слушать.

18) Если мы заинтересуемся вашим предложением, мы вам перезвоним.

19) К сожалению, похоже, что мы с вами не сработаемся.

20) Нам, руководству, кажется, что ваш приход в отдел плохо сказался на взаимоотношениях наших сотрудников.

21) Вам не кажется, что надо быть более разборчивым в личных контактах?

22) По-моему, вы в последнее время меня подсиживаете? Стремитесь на мое место?

23) Знаете, ваши семейные проблемы все более негативно отражаются на вашей профессиональной успешности.

24) Такое ощущение, что вы специально отпугиваете наших клиентов.

25) С чего вы взяли, что можете мне понравиться как сотрудник и я вас возьму на работу?

26) Были мнения, что вас можно использовать в управленческой работе, но есть большие сомнения, что вы с этим справитесь.

27) Я думаю, что вы не отрабатываете свою зарплату. Вывод один: будем понижать вас в должности.

Часть 1. Участники делятся на подгруппы по три-пять человек, каждая из которых получает бланк с написанными на нем агрессивными фразами. Задача участников в подгруппах – вписать в бланк варианты ответов, используя один из приемов, предложенных выше. На эту работу дается не более семи минут, что мотивируется тем, что

в разговоре обычно нет времени долго думать над ответом. А в дальнейшем будет возможность обменяться удачными вариантами ответов в коллективном обсуждении.

Часть 2. Каждая подгруппа отвечает на фразы, зачитываемые ведущим. На доске параллельно отмечается, к какому типу реакции на агрессию относится тот или иной ответ. В ходе упражнения могут появиться удачные ответы, которые не вписываются в список предложенных приемов. Это позволяет вписать в список дополнительные приемы, «авторами» которых станут члены группы.

Сбор ситуаций по теме «конфликтный разговор»

Для проведения тренинга необходимо по три листа бумаги для записи ситуаций для каждого из участников.

Часть 1. Участники должны вспомнить и записать на листах ситуации, в которых какой-либо, лучше близкий человек, своими действиями постоянно вызывает у вас неприятные чувства. Как можно более точно запишите те особенности поведения, которые вас в нем злят.

Часть 2. Участники должны записать, чего бы он от вас хотел. постарайтесь, чтобы это были более или менее равноценные вещи. Далее участники зачитывают свои ситуации.

Во время обсуждения участники рассказывают, можно ли на их взгляд попросить партнера пойти им навстречу, предложив взамен уступки со своей стороны?

Смогут ли участники точно изложить свои чувства и желания?

Смогут ли участники внимательно выслушать партнера?

Что может быть этому помехой?

Понадобится ли настойчивость?

Часть 3. Из описанных ситуаций выбираются одна-три наиболее интересные и разыгрываются. В каждом диалоге принимает участие автор описания ситуации и еще один участник в качестве оппонента. Задача состоит в том, чтобы в ходе разговора максимально точно пересказать чувства и желания, о которых говорит партнер. Также нужно говорить о своих чувствах и желаниях, обещать взамен следовать желаниям партнера.

Нападающий, защищающийся, миротворец

Выбираются три добровольца. Они распределяют между собой указанные роли. Выбирается любая конфликтная ситуация и разыгрывается по ролям (например, кто-то влез без очереди или украл кошелек из сумки в автобусе и т.д.)

Затем обсуждаются трудности, возникшие у исполнителей и впечатления наблюдателей.

Поведение в конфликте

Ведущий задает конфликтную ситуацию, например, друг забыл вернуть деньги, занятые у вас. Каждый участник должен ответить тремя способами (неуверенный, уверенный, агрессивный) на поведение виновника ситуации (например, друга). Правильных ответов здесь не существует!

Затем обсуждается, какое впечатление производили на участников разные ответы? В каких ситуациях какие ответы кажутся вам уместными?

Пример тестового задания

Высшая ступень в развитии психики, характеризующаяся способностью к рефлексии и предметностью называется

- Личность
- Индивидуальность
- Интеллект
- **Сознание**
- Супер-Эго

Социальная адаптация личности - это процесс, в ходе которого происходит

- приспособление личности к существующим в обществе нормам и правилам
- активное изменение личностью существующих в обществе норм и правил
- **установление гармоничных отношений между личностью и социальной средой**
- установление отношений консонанса между личностью и социальной средой

Представление человека о том типе личности, каким он должен был бы стать исходя из усвоенных моральных норм, идентификаций и образцов

- **Идеальное Я**
- Настоящее Я
- Актуальное Я
- Идеализированное Я
- Зеркальное Я

Основными показателями успешной трудовой адаптации являются

- **эффективность деятельности**
- **социальное самочувствие**
- позитивное мышление
- копинг-поведение
- психическая стабильность

Типичный для данного человека способ совладания с жизненными трудностями

- **копинг-стратегия**
- адаптация
- стратегия решения проблем
- стресс
- дистресс

Система знаний, норм, ценностей, моделей поведения работника, проявляющихся в профессиональном общении и обеспечивающих соответствие общепринятым стандартам, ценностям профессиональной деятельности

- **коммуникативная культура**
- коммуникативная компетентность
- индивидуальный стиль общения
- уровень готовности к общению
- социально-психологическая грамотность

Способность работника устанавливать и поддерживать необходимые эффективные контакты с различными категориями клиентов, коллегами и представителями различных организаций

- коммуникативная культура
- **коммуникативная компетентность**
- индивидуальный стиль общения
- уровень готовности к общению
- социально-психологическая грамотность

Характерное для работника устойчивое сочетание целей, мотивации, задач, средств и способов профессионального общения

- коммуникативная культура
- коммуникативная компетентность

- **индивидуальный стиль общения**
- уровень готовности к общению
- социально-психологическая грамотность

Компонент профессионального общения, связанный с информационным обменом, называется

- коммуникация
- интеракция
- перцепция
- реляция

Наиболее богатой по своим выразительным возможностям является

- непосредственная коммуникация
- опосредованная коммуникация
- письменная коммуникация
- устная коммуникация

Примерный перечень вопросов к контрольной работе (зачету) по дисциплине «Психология личностного роста и профессиональные коммуникации»

1. Основы связей: личные и профессиональные.
2. Эмоциональное и рациональное обоснование в построении отношений.
3. Технологии типирования. Практическая значимость типирования личностей.
4. Технологии по Юнгу, Веберу, по типу темперамента, по локусу контроля и др.
5. Практическое использование типирования личности.
6. Создание продуктивных связей.
7. Пределы роста личности.
8. Установление планки личностного роста.
9. Технологии личностного роста.
10. Мотивация, целеполагание, наращивание конфликта, избегающее поведение, конкуренция, кооперация, расширение коллективной сферы, формирование эмоционального интеллекта.
11. Школы построения конструктивных отношений начала 20 века.
12. Новые технологии построения отношений.
13. Изменения в сфере взаимоотношений в связи с реалиями информационного общества.
14. Эмоциональные и рациональные основы построения отношений.
15. Этикет. Приветствие, прощание, порядок представления, поведение за столом.
16. Речевые коммуникации.
17. Правила подачи деловой информации.
18. Продуктивное слушание.