



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ, НАУКИ И МОЛОДЕЖИ РЕСПУБЛИКИ КРЫМ

**Государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
Республики Крым
«Крымский инженерно-педагогический университет имени Февзи Якубова»
(ГБОУ РК КИПУ имени Февзи Якубова)**

Кафедра бухгалтерского учета, анализа и аудита

СОГЛАСОВАНО

Руководитель образовательной программы
_____ Н.Б. Демироглу
«02» октября 2023 г.

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой
_____ Т.Н. Каджаметова
«02» октября 2023 г.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ
ОГСЭ.03 Психология общения**

специальность 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)

Симферополь – 2023 г.

Фонд оценочных средств по учебной дисциплине «ОГСЭ.03 Психология общения» для обучающихся специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)

Составитель фонда оценочных средств _____ Л.В. Жихарева
(подпись)

Фонд оценочных средств рассмотрен и одобрен на заседании кафедры психологии от «06» сентября 2023 г., протокол № 2

Заведующий кафедрой _____ Л.В. Жихарева
(подпись)

Фонд оценочных средств рассмотрен и одобрен на заседании УМК факультета экономики, менеджмента и информационных технологий от «30» сентября 2023 г., протокол № 1

Председатель УМК _____ К.М. Османов
(подпись)

1. Паспорт фонда оценочных средств

1.1. Область применения фонда оценочных средств

Фонд оценочных средств (ФОС) предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, осваивающих программу учебной дисциплины «ОГСЭ.03 Психология общения» по специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)

1.2. Требования к результатам освоения учебной дисциплины

В результате освоения учебной дисциплины «ОГСЭ.03 Психология общения» обучающийся должен овладеть следующими умениями и знаниями, которые формируют профессиональные и общие компетенции, предусмотренные федеральным государственным образовательным стандартом по специальности 54.02.01 Дизайн (по отраслям), утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 05.02.2018 № 69.

Код и наименование компетенции	Умения	Знания
OK 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам; OK 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности; OK 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях; OK 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде; OK 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения; OK 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	<ul style="list-style-type: none"> – применять техники и приемы эффективного общения для решения разного рода задач в профессиональной деятельности; – уметь искать необходимую информацию и системно анализировать ее для решения вопросов комфортного существования в группе; – находить разумные решения в конфликтных ситуациях, используя различные виды и средства общения; – уметь организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать внутри коллектива; – грамотно применять вербальные и невербальные средства общения; – применять техники слушания, тренировки памяти и внимания; – выявлять конфликтогены; – уметь разрабатывать стратегии поведения в стрессовых ситуациях; – проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение в сфере делового общения, опираясь на общечеловеческие ценности и нравственные основы делового общения 	<ul style="list-style-type: none"> – цель, структура и средства общения; – психологические основы деятельности коллектива; – психологические особенности личности; – роль и ролевые ожидания в общении; – техники и приемы общения, правила слушания; – правила ведения деловой беседы, деловых переговоров, деловых дискуссий; – механизмы взаимопонимания в общении; – источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; – особенности конфликтной личности; – нравственные принципы общения

2. Оценка результатов освоения учебной дисциплины

Основные показатели и критерии оценки результатов освоения учебной дисциплины представлены в таблице

Результаты освоения учебной дисциплины	Критерии оценки (основные показатели оценки результатов)	Текущий контроль	Промежуточная аттестация
Перечень знаний, осваиваемых в рамках учебной дисциплины: цель, структура и средства общения; психологические основы деятельности коллектива; психологические особенности личности; роль и ролевые ожидания в общении; техники и приемы общения, правила слушания; правила ведения деловой беседы, деловых переговоров, деловых дискуссий; механизмы взаимопонимания в общении; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; особенности конфликтной личности; нравственные принципы общения	владение основными понятиями психологии общения; владение методиками и техниками общения; знание методик запоминания и слушания; знание обучающимися основных способов разрешения конфликтных ситуаций; знание особенностей взаимодействия в рабочей группе; владение искусством публичного выступления; знание норм культуры общения	устный опрос, письменный опрос, результаты выполнения самостоятельной работы студентов, результаты выполнения практической работы	зачет
Перечень умений, осваиваемых в рамках учебной дисциплины: применять техники и приемы эффективного общения для решения разного рода задач в профессиональной деятельности; уметь искать необходимую информацию и системно анализировать ее для решения вопросов комфорtnого существования в группе; находить разумные решения в конфликтных ситуациях, используя различные виды и средства общения; уметь организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать внутри коллектива; грамотно применять вербальные и невербальные средства общения; применять техники слушания, тренировки памяти и внимания; выявлять конфликтогены; уметь разрабатывать стратегии поведения в стрессовых ситуациях; проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение в сфере делового общения, опираясь на общечеловеческие ценности и	демонстрация владения техниками и приемами эффективного общения; умение анализировать данные; демонстрация владения приемами саморегуляции в процессе межличностного общения; демонстрация возможности решения конфликтной ситуации; трансляция критериев создания имиджа делового человека	выполнение практических работ, оценка решений ситуационных задач, решение тестовых заданий	зачет

нравственные основы делового общения			
--------------------------------------	--	--	--

3. Типовые задания для проведения текущего контроля, критерии и шкалы оценивания

3.1 Вопросы для устного опроса

- Объясните термин «общение». Раскройте понятие «сущность общения» и его виды.
- Какие виды неверbalных коммуникаций вы знаете?
- Раскройте сущность невербального общения.
- Чем определяется значение визуального контакта в деловом общении?
- Какую информацию можно получить, наблюдая за изменением направления взгляда?
- Какое значение в процессе делового общения имеет правильная постановка вопросов и техника ответов?
- Дайте характеристику коммуникативно-регулирующей функции руководства.
- Раскройте понятия «конфликт» и «конфликтогены».
- Каковы причины возникновения конфликтов в организациях?
- Какие методы управления конфликтами вы знаете?

Критерии и шкала оценивания устного опроса

Шкалы оценивания	Критерии оценивания
«отлично»	обучающийся полно изложил материал (ответил на вопрос), дал правильное определение основных понятий; обосновал свои суждения, применил знания на практике, привел необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные; изложил материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка
«хорошо»	обучающийся дал ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допустил одну-две ошибки, которые сам же исправил, и одно-два недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого
«удовлетворительно»	обучающийся обнаружил знание и понимание основных положений рассматриваемого вопроса, но изложил материал неполно и допустил неточности в определении понятий или формулировке правил; не сумел достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; изложил материал непоследовательно и допустил ошибки в языковом оформлении излагаемого
«неудовлетворительно»	обучающийся обнаружил незнание большей части соответствующего вопроса, допустил ошибки в формулировке определений и правил, которые исказили их смысл, беспорядочно и неуверенно изложил материал

3.2. Вопросы для письменного опроса

- Опишите систему понятий, описывающих положение индивида в группе.
- Сделайте сравнительный анализ последствий функциональных и дисфункциональных конфликтов.
- Представьте анализ типов конфликтных личностей.
- «Весь мир – театр, и люди в нем – актеры». Как Вы понимаете эту фразу В. Шекспира?

5. Русская поэтесса Марина Цветаева: «Одно дело слушать, а другое – слышать». Что вы понимаете под этим высказыванием?

6. Почему современный специалист обязан знать особенности вербальных и невербальных средств общения?

7. Какими принципами следует руководствоваться при разрешении конфликта?

8. Сформулируйте правила поведения «трудными людьми» в ситуации конфликта

9. Как дистанция между субъектами делового общения влияет на психологический и этический комфорт беседы?

10. Охарактеризуйте стили делового общения.

11. В каких формах реализуются деловые отношения?

Критерии и шкала оценивания письменного опроса

Шкалы оценивания	Критерии оценивания
«отлично»	обучающийся полно изложил материал (ответил на вопрос), дал правильное определение основных понятий; обосновал свои суждения, применил знания на практике, привел необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные; изложил материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка
«хорошо»	обучающийся дал ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допустил одну-две ошибки, которые сам же исправил, и одно-два недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого
«удовлетворительно»	обучающийся обнаружил знание и понимание основных положений рассматриваемого вопроса, но изложил материал неполно и допустил неточности в определении понятий или формулировке правил; не сумел достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; изложил материал непоследовательно и допустил ошибки в языковом оформлении излагаемого
«неудовлетворительно»	обучающийся обнаружил незнание большей части соответствующего вопроса, допустил ошибки в формулировке определений и правил, которые исказили их смысл, беспорядочно и неуверенно изложил материал

3.3. Задания для самостоятельной работы студентов

Задание 1. К какому эффекту восприятия можно отнести описание данного эксперимента?

Молодым людям было предложено оценить женский почерк, причем к тексту прилагался женский портрет. В одних группах испытуемых использовался портрет женщины с привлекательной внешностью, а в других – портрет «дурнушки». Более высокие оценки получил почерк красивой женщины.

Пример ответа: Это описание относится к эффекту ореола (гало-эффекту). Привлекательная внешность женщины создала общее благоприятное впечатление, которое «распространилось» на оценку её почерка, хотя объективно эти характеристики не связаны.

Задание 2. Вспомните из своей жизни случаи, когда первое впечатление о каком-либо человеке оказалось для вас ошибочным? Что вы испытывали, когда поняли это? Что способствовало созданию неправильного восприятия? Как вы осознали его ошибочность? О каких ошибках, возможно, шла речь?

Пример ответа: Испытывал(а): удивление, некоторое чувство вины за поспешные выводы.

Что способствовало неправильному восприятию: стереотип, что открытость и улыбчивость = доброжелательность, а замкнутость = надменность; отсутствие контекста о его состоянии.

Как осознал(а) ошибочность: после нескольких ситуаций взаимопомощи, когда он проявил участие и чувство юмора.

Возможные ошибки восприятия: эффект первичности (первое впечатление оказалось слишком весомым), проекция (приписывание своего понимания поведения другим), стереотипизация.

Задание 3. К какому эффекту восприятия можно отнести цитату из «Крейцеровой сонаты» Л. Н. Толстого? «Удивительное дело, какая полная бывает иллюзия того, что красота есть добро. Красивая женщина говорит глупости, ты слушаешь и не слышишь глупостей, а слышишь умное. Она говорит, делает гадости, а ты видишь что-то милое. Когда же она не говорит ни глупостей, ни гадостей, а красиво, то сейчас уверяешься, что она чудо как умна и нравственна».

Пример ответа: Цитата Л.Н. Толстого иллюстрирует **эффект ореола (гало-эффект)**. Красота человека создаёт иллюзию, будто и другие его качества (ум, нравственность) столь же положительны, что приводит кискажённому восприятию его слов и поступков.

Критерии и шкала оценивания самостоятельной работы.

Шкалы оценивания	Критерии оценивания
«отлично»	задание выполнено в установленный срок с использованием рекомендаций преподавателя; показан высокий уровень знания изученного материала по заданной теме; проявлен творческий подход; проявлено умение глубоко анализировать проблему и делать обобщающие выводы; работа выполнена без ошибок и недочетов или допущено не более одного недочета
«хорошо»	задание выполнено в установленный срок с использованием рекомендаций преподавателя; показан хороший уровень владения изученным материалом по заданной теме; работа выполнена полностью, но допущено в ней не более одной негрубой ошибки и одного недочета или не более двух недочетов
«удовлетворительно»	задание выполнено в установленный срок с частичным использованием рекомендаций преподавателя; продемонстрированы минимальные знания по основным темам изученного материала; выполнено не менее половины работы либо допущены в ней: не более двух грубых ошибок или не более одной грубой ошибки и одного недочета, или не более двух-трех негрубых ошибок, или одна негрубая ошибка и три недочета, или четыре-пять недочетов
«неудовлетворительно»	число ошибок и недочетов превосходит норму, при которой может быть выставлена оценка «удовлетворительно», или правильно выполнено менее половины задания, или обучающийся не приступал к выполнению задания

3.4. Задания для практической работы

Комментарий к заданиям. Для заданий 1-3 приводятся примеры ответов. Задания 4-7 являются практико-рефлексивными пример ответа обучающегося дать невозможно, так как задания предполагают дискуссию и анализ личного опыта.

Задание 1. Какие факторы восприятия людьми друг друга имеет в виду Н. В. Гоголь?

«Пересчитать нельзя всех оттенков и тонкостей нашего обращения. Француз или немец век не смекнет и не поймет всех его особенностей и различий: он почти тем же голосом и тем же языком станет говорить и с миллионщиком и с мелким табачным торгашом, хотя, конечно, в душе поподличает в меру перед первым. У нас не то: у нас есть такие мудрецы, которые с помещиком, имеющим двести душ, будут говорить совсем иначе, нежели с тем, у которого их триста, будут говорить опять не так, как с тем, у которого их пятьсот, а с тем, у которого их пятьсот, опять не так, как с тем, у которого их восемьсот, хоть восходи до миллиона, все найдутся оттенки».

Пример ответа: Н. В. Гоголь описывает фактор **социального статуса (положения, ранга)** как доминирующий в восприятии и общении. Автор указывает на то, что в русском обществе его времени тон, стиль и само содержание общения жёстко детерминированы социальной иерархией (измеряемой, в данном случае, количеством крепостных душ). Это пример **стереотипизации и социальной категоризации**, когда к человеку относятся не как к индивидуальности, а как к представителю определённого социального класса, с заранее предписанной моделью взаимодействия.

Задание 2. Сотрудник взволнованно рассказывает о конфликтной ситуации, которая представляет для вас интерес. Как его нужно слушать?

Пример ответа. Слушать его нужно, применяя методы **активного (эмпатического) слушания**:

1. **Полное внимание:** Отложить все дела, установить визуальный контакт, повернуться к собеседнику.
2. **Невербальная поддержка:** Кивать, поддерживать открытую позу, использовать междометия ("понимаю", "ага").
3. **Дать выговориться:** Не перебивать, позволить эмоциям выйти, особенно если рассказ взволнованный.
4. **Приемы обратной связи:**
 - **Перефразирование:** "Если я правильно понял, вы хотите сказать, что..."
 - **Резюмирование:** "Итак, основная проблема в том, что..."
 - **Уточнение:** "Что вы имели в виду, когда сказали...?"
 - **Отражение чувств:** "Я вижу, что эта ситуация вас очень задела / вывела из себя".
5. **Воздержаться от немедленных советов и оценок.** Сначала нужно понять суть и дать человеку почувствовать, что его услышали.
6. **Задавать открытые вопросы:** "Что вы почувствовали, когда...?", "Как вы видите выход?"

Задание 3. Проанализируйте, какой стиль слушания – мужской или женский – вам ближе, нет ли привычек, мешающих собеседнику и обнаруживающих ваше неумение слушать?

Так как данное задание требует самоанализа приведем пример ответа обучающегося: Мне ближе **женский стиль слушания**, ориентированный на процесс, сопререживание и установление контакта. Я склонна(склонен) слушать, чтобы поддержать собеседника, разделить его эмоции, часто использую невербальные сигналы и задаю уточняющие вопросы о чувствах.

Возможные мешающие привычки:

1. **Склонность перебивать, чтобы поддержать или закончить мысль за собеседника** – это может выглядеть как нетерпение.
2. **Слишком быстрое предложение решения**, когда человеку нужно просто выговориться.
3. **Излишняя эмоциональная вовлечённость**, когда я начинаю "примерять" ситуацию на себя, что может сместить фокус с говорящего на мои собственные переживания.

Эти привычки могут мешать собеседнику, так как лишают его пространства для полного выражения мысли и создают впечатление, что я слушаю не его, а свои реакции.

Задание 4. Проведите небольшие эксперименты с близкими друзьями. Попробуйте во время разговора сделать непроницаемое лицо и никак не реагировать на слова собеседника. В другом разговоре попробуйте усердно кивать и преувеличенно отражать эмоции партнера. В третьем – примите ту же позу, что и собеседник, а когда он разговорится, резко измените ее. Внимательно следите за состоянием рассказчиков во всех экспериментах. Результат обсудите с ними. Последний эксперимент позволяет прийти к выводу: подражание позе и жестам партнера создает комфортную обстановку разговора, помогает собеседнику раскрыться, неподражание действует наоборот.

Задание 5. Разбейтесь на пары. Первые номера начинают рассказывать вторым о том, как они провели вчерашний день. У слушающих задание – в течение первых трех минут принять позу, подражающую позе рассказчика, и «отзеркаливать» его жесты. Затем принять произвольную позу и перестать «отзеркаливать» партнера. Потом поменяйтесь ролями. Результаты и ощущения обсудите в группе.

Задание 6. Напишите на листе бумаги в столбик имена 5 человек, которые вам нравятся, вам симпатичны, но не по внешним признакам, а по качествам личности, это не должны быть родственники. Затем для каждого из них (в столбик) выпишите качества (4–6), которые его характеризуют как личность. Можно выполнить это задание в виде таблицы (таб. 1).

Таблица 1.

Вася	Оля	Маша	Эльмаз	Арсен
Добрый	Пунктуальная		Отзывчивая	
Отзывчивый	Внимательная			

Затем проделайте такую же работу с людьми, которые вам не нравятся, вам не симпатичны. Вывод. Вы заметите, что качества в первой таблице будут повторяться; то же наблюдается, как правило, и при заполнении второй таблицы. Что лежит в основе этого явления?

Задание 7. Вспомните примеры манипуляций, с которыми, возможно, вам пришлось столкнуться раньше. Удалось ли вам избежать участия жертвы манипулирования? Если да, то как? Если нет, то, что вы предполагаете предпринять сейчас?

Критерии и шкала оценивания практических заданий

Шкалы оценивания	Критерии оценивания
«отлично»	теоретический материал усвоен и осмыслен, может быть применен в различных ситуациях по необходимости. Обучающийся может

	самостоятельно применить имеющиеся знания для решения новой задачи
«хорошо»	теоретический материал усвоен и осмыслен. Студент может самостоятельно применить имеющиеся знания для решения новой задачи, но возможно не более 2 замечаний
«удовлетворительно»	теоретический материал усвоен. Студент может применить имеющиеся знания для решения новой задачи, но необходима помощь преподавателя
«неудовлетворительно»	теоретический материал не усвоен. Студент не может применить имеющиеся знания для решения практической задачи

3.5. Примеры ситуационных задач

Задача № 1

Между двумя сотрудниками возник конфликт, который мешает успешно работать. Каждый из них в отдельности обращается к непосредственному начальнику с просьбой разобраться и поддержать её позицию. Как наиболее эффективно разрешить данную ситуацию?

Задача № 2

Вы приняли на работу молодого специалиста (только что окончившего колледж), который превосходно справляется с работой. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими членами команды. Вы каждый день получаете такого рода сигналы. Какие замечания и каким образом необходимо сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль общения в коллективе?

Задача № 3

Вы критикуете одну свою подчиненную, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз свертывать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний — она расплакалась. Как довести до нее свои соображения?

Задача № 4

Вы недавно назначены менеджером по кадрам. Вы еще плохо знаете сотрудников фирмы, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в курилке за беседой. Вопрос. Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.

Задача № 5

Вы – начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную – молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту.

Как вы поступите в этом случае? Объясните свое поведение.

Примеры решения ситуационных задач.

Задача №1. Конфликт двух сотрудников

Наиболее эффективный подход — провести процедуру медиации.

1. **Не принимать чью-либо сторону сразу.** Выслушать каждого по отдельности для сбора информации, но не давать обещаний о поддержке.

2. **Организовать совместную встречу с четкими правилами:**

- **Цель:** Не найти виноватого, а найти решение, которое позволит работать эффективно.

- **Роль руководителя:** Модератор, фасilitатор, а не судья.

- **Порядок:** Каждый излагает свою точку зрения **без перебиваний**, формулируя не только претензии, но и желаемый результат для рабочего процесса.

- **Фокусировка на интересах, а не на позициях:** Задать вопрос: «Что нужно каждому из вас для успешной работы? Какие условия?».

3. **Вместе выработать план действий.**

- Сформулировать конкретные договоренности (например, о порядке согласования, зонах ответственности, способах коммуникации).

- Зафиксировать их письменно.

- Назначить дату контрольной встречи для оценки выполнения.

4. **Резюме:** Суть в переводе конфликта из эмоциональной плоскости в предметную (рабочую) и передаче сотрудникам ответственности за совместное решение.

Задача №2. Заносчивый, но эффективный молодой специалист

Критиковать нужно не личность, а конкретное поведение, и делать это **наедине**.

1. **Начать с сильных сторон (метод «бутерброда» — позитив/коррекция/позитив).**

Позитив: «Я ценю твои профессиональные качества. Ты быстро вписываешься и отлично справляешься с задачами. Это именно то, что нам нужно».

Коррекция: «Для долгосрочного успеха здесь критически важна еще одна вещь — эффективная работа в команде. Я получаю обратную связь, что твоя манера общения (приведи **конкретный, нейтральный пример**, без эмоций) иногда воспринимается коллегами как резкость и создает напряжение. Это может подрывать доверие и мешать совместным проектам».

Позитив/Перспектива: «Я уверен, что ты сможешь это скорректировать. Умение выстраивать отношения — такой же важный навык. Давай подумаем, как тебе комфортнее взаимодействовать, чтобы твои идеи встречали поддержку, а не сопротивление».

2. **Объяснить последствия:** «Карьера здесь строится не только на личных результатах, но и на умении работать с людьми. Я как руководитель заинтересован в твоем росте, и этот аспект для него ключевой».

3. **Предложить помочь и четко сформулировать ожидания:** «Давай договоримся, что ты будешь более внимателен к тону и формулировкам в общении. Я со своей стороны готов тебя поддерживать. Давай через две недели обсудим, как идут дела с коммуникацией».

Задача №3. Эмоционально реагирующая подчиненная

Ключ — отделить обсуждение ошибки от оценки личности и дать время на регуляцию эмоций.

1. **Не сворачивать беседу сразу.** Дать выплакаться, предложить воды, дать несколько минут успокоиться. Молчаливое присутствие часто лучше, чем фразы «не плачь» или «успокойся».

2. **Сменить обстановку и формат.** Предложить: «Давай сделаем паузу. Пройдемся до кулера с водой, а потом вернемся к разговору». Движение помогает снизить эмоциональный накал.

3. **Перефразировать свою критику, используя «Я-высказывания» и фокус на деле.**

Вместо: «Ты снова все сделала не так».

Скажите: «Мне важно, чтобы мы с тобой понимали друг друга. Я беспокоюсь, когда проект выполняется не по стандарту (конкретный пример), потому что это влияет на результат отдела. **Я хочу понять, с какими сложностями ты столкнулась?** Как я могу помочь, чтобы в следующий раз этого не произошло?».

4. **Совместно искать решение:** Переведите разговор в практическое русло. Спросите: «Как, по-твоему, можно это исправить? Что нам нужно предусмотреть в будущем?». Это даст ей чувство контроля и ответственности.

5. **Закончить на поддержке:** Подчеркнуть свою веру в ее профессиональные качества: «Я ценю тебя как специалиста, поэтому и хочу, чтобы мы решили этот вопрос. Уверен(а), вместе мы найдем выход».

Задача №4. Сотрудники в курилке

Вы — новый менеджер по кадрам. Ваша главная задача сейчас — не бороться с дисциплиной, а налаживать отношения и изучать культуру компании.

Как поступить:

1. **Не делать замечаний и не устраивать «проверок».** Вы их не знаете, они не знают вас. Резкое вмешательство с позиции власти создаст образ «картеля» и испортит репутацию с самого начала.

2. **Использовать ситуацию для установления контакта.** При следующем удобном случае (например, на общем собрании или в коридоре) можно ненавязчиво подойти к этим сотрудникам (или их руководителю) и представиться: «Здравствуйте, я новый менеджер по кадрам [Имя]. Пока знакомлюсь с командой. Рад(а) вас видеть».

3. **Если подобное поведение систематическое и вредит работе — действовать через их непосредственного руководителя.** Спросить его в доверительной беседе: «Скажите, как у вас обстоят дела с рабочей нагрузкой? Я обратил(а) внимание, что некоторые сотрудники проводят много времени вне рабочих мест. Нужна ли вам помощь в тайм-менеджменте или распределении задач?».

4. **Объяснение поведения:** Прямая конфронтация на старте разрушает доверие. Сначала нужно интегрироваться, понять контекст (возможно, у них был нестандартный перерыв или обсуждение рабочего вопроса), и только потом, если проблема реальна, решать ее системно, а не единичным выговором.

Задача №5. Подчиненная на больничном в аэропорту

Ситуация требует тактичности, но и однозначности, так как имеет признаки нарушения трудовой дисциплины.

Порядок действий:

1. **Не вступать в публичную конфронтацию.** Не подходить к ней в аэропорту при всех. Это унижительно и вызовет только агрессию и отрицание.

2. **Зафиксировать факт (если это этично и по закону).** Например, можно мысленно отметить время, место, ее внешний вид (выглядела здоровой). В некоторых юрисдикциях даже можно сделать селфи на фоне аэропорта (себя), чтобы была метаданная о времени и месте, но это спорный с этической точки зрения шаг.

3. **Действовать по возвращении.**

Шаг 1: После ее выхода с больничного вызвать ее на беседу в кабинет.

Шаг 2: Начать нейтрально: «[Имя], рад(а), что вы вышли на работу и, судя по всему, поправились. В отделе сейчас очень тяжелая ситуация, срываются сроки, не хватает рук».

Шаг 3: Огласить факт, дать возможность объясниться: «Я должен(а) задать вам неловкий вопрос. В день моей командировки, [дата], я встретил(а) вас в аэропорту [название]. Вы выглядели совершенно здоровой и кого-то встречали. Можете ли вы объяснить это несоответствие?».

Варианты ее реакции и ваши ответы:

Признание: Обсуждать дисциплинарное взыскание по факту.

Отрицание («Это была не я»): Спокойно настаивать на факте, предложив, например, уточнить данные по пропуску (если он электронный) или другим способам. Дать понять, что ситуация серьезная.

Объяснение («У меня была психосоматика/стресс, врач разрешил»): Потребовать официальную справку или уточняющую выписку от врача, подтверждающую, что лечение/реабилитация допускала подобную активность. Если такой документ предоставлен — вопрос снимается. Если нет — это нарушение.

Принять решение: Если факт симуляции доказан, применить меры согласно трудовому кодексу (замечание, выговор). Объяснить, что это подрывает доверие в коллективе и усугубляет кризис в отделе.

Объяснение поведения: Прямой разговор на рабочем месте — это профессионально и законно. Публичный скандал — нет. Цель: не уличить и унизить, а прояснить ситуацию, восстановить справедливость и дать понять, что такие действия имеют последствия, особенно в трудный для команды период.

Критерии и шкала оценивания ситуационных задач

Шкалы оценивания	Критерии оценивания
«отлично»	соответствие решения сформулированным в задаче вопросам. Предложен оригинальный подход к решению проблемы. Глубина проработки проблемы (обоснованность решения, альтернативы, прогнозирование) полностью проработана. Решение имеет практическое применение
«хорошо»	есть незначительные отклонения, не более 1-го к сформулированным решениям. Подход имеет элементы новизны. Глубина проработки проблемы (обоснованность решения, альтернативы, прогнозирование) имеет не более 2-х замечаний
«удовлетворительно»	есть более 2-х замечаний к сформулированным решениям. Глубина проработки проблемы (обоснованность решения, альтернативы, прогнозирование) имеет не более 3-х замечаний. Оригинальность подхода не имеет элементов оригинальности
«неудовлетворительно»	ситуационная задача не решена.

3.6. Примерные тестовые задания

Вариант 1

1. Адресат манипуляции в деловом общении — это:

- А. Партнер, который может стать жертвой манипуляции
- Б. Партнер, на которого направлено манипулятивное воздействие

В. Партнер, который использует манипулятивные приемы психологического воздействия

2. При возникновении конфликта во время группового принятия решения, руководитель должен ...

- A. действовать авторитарно
- Б. настоять на своем мнении
- В. контролировать ход процесса
- Г. дать возможность членам группы самим разобраться в ситуации

3. Особенность неверbalного общения:

- A. его проявлениям доверяют больше, чем вербальному каналу общения
- Б. все ответы верны
- В. его проявление обусловлено импульсами нашего подсознания
- Г. отсутствие возможности подделать эти импульсы

4. Возникновение при восприятии человека человеком привлекательности одного из них для другого – это ...

- A. атракция
- Б. аффилиация
- В. гипноз

5. Присыивание сходных характеристик всем членам какой-либо социальной группы или общности – это ...

- A. обобщение
- Б. самоактуализация
- В. идентификация
- Г. стереотипизация

Вариант 2

1. При восприятии людьми друг друга значение имеет определенный порядок поступления информации о человеке для формирования представления о нем. Так, по отношению к знакомому человеку наиболее значимой оказывается последняя, то есть более новая информация о нем, тогда как по отношению к незнакомому человеку более значима первая информация. Это эффект ...

- A. ореола
- Б. края
- В. бумеранга
- Г. первичности

2. Общение, направленное на извлечение выгоды от собеседника с использованием разных приемов (лесть, запугивание, «пускание пыли в глаза», обман, демонстрация доброты) – это ... общение.

- A. формально-ролевое
- Б. светское
- В. манипулятивное
- Г. деловое

3. Комплексное вербальное и невербальное воздействие на эмоции, суждения, самосознание человека при многих психических и психосоматических заболеваниях – это реализация ... функции общения.

- A. управлеченческой

- Б. pragmatischen
- В. therapeutischen

4. Нормативно одобряемый образец поведения, ожидаемый окружающими от каждого, кто занимает данную социальную позицию (по должности, возрастным и половым характеристикам и т.д.)

- А. психологический контакт
- Б. социальная роль
- В. трансакция
- Г. ролевые ожидания

5. Распространение в условиях дефицита информации о человеке общего оценочного впечатления о нем на восприятие его поступков и личностных качеств – это эффект ...

- А. незавершенного действия
- Б. бумеранга
- В. новизны
- Г. ореола

Ключ к тестовым заданиям

Вариант № 1

- | | |
|-----|-----|
| 1-Б | 1-Г |
| 2-В | 2-В |
| 3-Б | 3-В |
| 4-А | 4-Б |
| 5-Г | 5-Г |

Вариант № 2

Критерии и шкала оценивания тестовых заданий

Шкалы оценивания	Критерии оценивания
«отлично»	90-100 % правильных ответов
«хорошо»	менее 90 % правильных ответов
«удовлетворительно»	менее 70 % правильных ответов
«неудовлетворительно»	менее 50 % правильных ответов

4. Типовые задания для проведения промежуточной аттестации, критерии и шкалы оценивания

4.1. Зачет

Вопросы для проведения зачета

1. Психологические особенности внушения.
2. Психологические основы механизма внушения.
3. Личностные факторы восприимчивости к психологическому воздействию.
4. Ситуативная восприимчивость к психологическому воздействию.
5. Механизмы психологической защиты в деловом и неформальном общении.
6. Приемы убеждения. Требования к процессу убеждения. Основные правила.
7. Приемы внушения. Особенности суггестивного текста.
8. Психологические особенности убеждения.
9. Сравнительный анализ отдельных механизмов психологического воздействия в деловом общении. Подражание. Заражение. Внушение. Убеждение.

10. Понимание социальной перцепции. Механизмы взаимоотношений в процессе общения.
11. Идентификация. Эмпатия. Рефлексия.
12. Каузальная атрибуция личности. Установки в восприятии человека человеком.
13. «Эффект одеяла». Стереотипизация. Этнические стереотипы. Точность межличностной перцепции.
14. Специфика обмена информацией в коммуникативном процессе.
15. Матрица убеждающей коммуникации К. Ховланда.
16. Оптико-кинетическая система знаков. Паралингвистические и экстралингвистические системы знаков.
17. Место взаимодействия в структуре общения. Формы и нормы совместной деятельности.
18. Транзактный анализ Э. Берна. Типы взаимодействия: кооперация - конкуренция.
19. Коммуникативные барьеры в общении.
20. Виды общения (межличностное, деловое, духовное и т.д.).
21. Этапы процесса обмена информацией. Обратная связь в коммуникативном процессе.
22. Особенности массовой коммуникации.
23. Потребности и мотивы, реализуемые в общении.
24. Теоретические концепции в психологии общения.
25. Манипуляция в процессе общения и противостояние манипуляции.
26. Особенности общения в команде.
27. Правила общения по телефону.
28. Проксемика. Какую роль играет расположение собеседников в пространстве.
29. Особенности верbalной коммуникации.
30. Функции невербального общения.
31. Функции вербального общения.
32. Активное и пассивное слушание. Приемы слушания.
33. Какие техники вербализации вы знаете? Приведите примеры.
34. Типы жизненных сценариев. Условия формирования жизненного сценария.
35. Способы диагностики и выявления жизненного сценария.
36. Эффекты и точность социальной перцепции.
37. Аттракция. Факторы, способствующие установлению аттракции.
38. Трудности общения. Деформации общения.

Критерии и шкала оценивания зачета

Шкалы оценивания	Критерии оценивания
«зачтено»	обучающийся проявил достаточно полное знание учебно-программного материала; не допустил в ответе существенных неточностей, самостоятельно выполнил все предусмотренные программой задания, усвоил основную литературу, рекомендованную программой, показал систематический характер знаний по учебной дисциплине, достаточный для дальнейшей учёбы, а также способность к их самостоятельному пополнению
«не засчитано»	у обучающегося обнаружены пробелы в знаниях или отсутствие знаний по значительной части основного учебно-программного материала. Студент не выполнил самостоятельно предусмотренные программой основные задания или допустил принципиальные

	ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий, допустил существенные ошибки при ответе
--	--