Министерство культуры, туризма и архивного дела Республики Коми

Государственное профессиональное образовательное учреждение Республики Коми

«Колледж искусств Республики Коми»

**Комплект**

**контрольно-оценочных средств**

**дисциплины**

**огсэ. 03 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

**общего гуманитарного и социально-экономического**

**учебного цикла**

**программы подготовки специалистов**

**среднего звена**

**по специальностям**

52.02.04 Актерское искусство

53.02.02 Музыкальное искусство эстрады (по видам)

53.02.03 Инструментальное исполнительство (по видам инструментов)

53.02.04 Вокальное искусство

53.02.05 Сольное и хоровое народное пение

53.02.06 Хоровое дирижирование

53.02.07 Теория музыки

54.02.01 Дизайн (по отраслям)

Сыктывкар, 2017

|  |  |
| --- | --- |
| Одобрена предметно-цикловой комиссией  Общеобразовательных и социально-гуманитарных дисциплин  Протокол № \_\_\_\_от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2014г. | Составлена в соответствии с ФГОС по специальности СПО |
| Председатель предметно-цикловой комиссии\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Пшеницына Г.А. | Заместитель директора  по учебной работе\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Беззубова Л.В. |

Организация-разработчик:

ГПОУ РК «Колледж искусств Республики Коми».

Разработчик:

Кошель Ирина Николаевна, ГПОУ РК «Колледж искусств Республики Коми», преподаватель

Эксперт:

Толчинская Елена Ароновна, ГПОУ РК «Колледж искусств Республики Коми», кандидат психологических наук, преподаватель

**1. Общие положения.**

Контрольно-оценочные средства (далее - КОС) предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины огсэ. 03Психология общения.

КОС включают контрольные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачета.

КОС разработаны на основании:

* программы подготовки специалистов среднего звена по специальностям:

52.02.04 Актерское искусство

53.02.02 Музыкальное искусство эстрады (по видам)

53.02.03 Инструментальное исполнительство (по видам инструментов)

53.02.04 Вокальное искусство

53.02.05 Сольное и хоровое народное пение

53.02.06 Хоровое дирижирование

53.02.07 Теория музыки

54.02.01 Дизайн (по отраслям)

* рабочей программы дисциплины огсэ. 03Психология общения общего гуманитарного и социально-экономического учебного цикла программы подготовки специалистов среднего звена.

**2. Результаты освоения дисциплины, подлежащие проверке**.

|  |  |
| --- | --- |
| **Результаты обучения** | **Основные показатели оценки результатов** |
| (У1) Применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности | Использует техники активного слушания конструктивной критики, разные виды аргументации, убеждения  Применяет техники противостояния манипулированию  Использует знания в области психологии общения в профессиональной деятельности. |
| (У2) Использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения | Способен управлять своими чувствами при взаимодействии с окружающими людьми. Умеет быть дружественным в общении с конфликтными людьми. |
| (З1)Взаимосвязь общения и деятельности | Эффективно общается с коллегами, руководством, адекватно принимает критику |
| (З2) Цели, функции, виды и уровни общения | Понимание целей, мыслей, личностных черт партнера, а также его ценностно-смысловой позиции. |
| (З3) Роли и ролевые ожидания в общении | Использует социальные и межличностные роли в соответствии с целью общения |
| (З4) Виды социальных взаимодействий | Владеет техникой вербального и невербального общения |
| (З5) Механизмы взаимопонимания в общении | Умеет взглянуть на ситуацию с точки зрения партнера, способен сформировать по отношению к себе устойчивое позитивное чувство, способен проанализировать собственное поведение, состояние. |
| (З6) Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения | Умение использовать техники активного слушания и конструктивной критики, приемы аргументации, убеждения |
| (З7) Этические принципы общения | Применение правил делового этикета в общении |
| (З8) Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов | Способен грамотно и конструктивно разрешать конфликты, способен изменить неблагоприятный ход событий, выйти из затруднительной ситуации |

**3. Распределение оценивания результатов обучения по видам контроля.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименования элемента знаний или умения** | **Виды аттестации** | |
| **Текущий контроль** | **Промежуточная**  **аттестация** |
| У.1. Применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности | РИ; ДИ; РСЗ; ПЗ; СШ; КИ | Дифференцированный зачет. |
| У.2. Использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения | РИ; ДИ; РСЗ; ПЗ; СШ; КИ; Т | Дифференцированный зачет. |
| З.1.Взаимосвязь общения и деятельности | ПЗ, СР, УО, ДС, РСЗ, ПЗ, Т | - |
| З.2.Цели, функции, виды и уровни общения | УО, ДС, ПЗ, Т, РСЗ, СР | Дифференцированный зачет. |
| З.3.Роли и ролевые ожидания в общении | УО, ПЗ, РИ, РЗС, Т, СР, ДИ, РИ | Дифференцированный зачет. |
| З.4.Виды социальных взаимодействий | Т, ПЗ, СР, РСЗ, УО, ДИ, ДС | Дифференцированный зачет. |
| З.5.Механизмы взаимопонимания в общении | УО, РИ, СР, ДИ,ПЗ,РСЗ,ДС, Т | Дифференцированный зачет. |
| З.6. Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения | РИ, РСЗ, СР, ПЗ, ДС, ДИ | Дифференцированный зачет. |
| З.7. Этические принципы общения | ДС, УО, ПЗ, РИ, РСЗ, СР, Т | - |
| З.8. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов | ПЗ, УО, РСЗ, Т, ДИ | Дифференцированный зачет. |

**4. Распределение типов контрольных заданий по элементам знаний и умений текущего контроля.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Содержание**  **учебного материала**  **по программе УД** | **Тип контрольного задания** | | | | | | | | |  |
| **У1** | **У2** | **З1** | **З2** | **З3** | **З4** | **З5** | **З6** | **З7** | **З8** |
| Тема 1.1.Теория транзактного анализа. | РИ | РИ |  |  | ДС |  | ВА | РИ |  |  |
| Тема 1.2.Формулы конфликтов. | РСЗ | РСЗ |  |  | СР;  РСЗ | ИЛ | ИЛ |  | ИЛ; СР | ИЛ; СР |
| Тема 1.3.Стратегии разрешения конфликтов по Томасу Киллману. | ДИ | ДИ | ИЛ | ИЛ |  |  |  |  | ИЛ | ИЛ;  ДИ |
| Тема 1.4.Психология влияния | ПЗ | ПЗ |  |  | ИЛ  Т | ИЛ  Т | ИЛ |  | ИЛ  Т |  |
| Тема 1.5. Психология манипулирования |  |  |  | ДС |  | ДС |  | ДС | УО |  |
| Тема 1.6. Противостояние манипулированию | ПЗ  РСЗ | ПЗ  РСЗ |  |  |  |  |  | ПЗ  РСЗ, ДС | ПЗ  РСЗ, ДС | ПЗ  РСЗ, ДС |
| Тема 1.7. Психология личности и общение | СШ | СШ |  |  | ККИ | ККИ | ККИ |  |  |  |
| Тема 1. 8. Общение как коммуникационный процесс | ПЗ  РСЗ | ПЗ  РСЗ |  |  |  |  | ТИ; Т; ПЗ;ДС  РСЗ | ТИ;Т; ПЗ;ДС  РСЗ | РСЗ | РСЗ |
| Тема 1.9.Основы деловых переговоров | ДИ | ДИ |  |  |  |  | ДИ | ДИ | ДИ | ДИ |
| Тема 1.10.Эмоциональный интеллект |  | ПЗ; Т | ПЗ; Т | ПЗ; Т |  |  | ПЗ;  Т |  |  | ПЗ;  Т |
| Тема 1.11.Невербальное общение | КИ |  |  | УО ИЛ |  | УО; ИЛ |  |  |  |  |
| Тема 1.12.Общение с детьми | ПЗ; РСЗ | РСЗ |  |  |  |  | РСЗ;  ПЗ | РСЗ; ПЗ | РСЗ  ПЗ | ПЗ; РСЗ |

**Условные обозначения:**

СР – самостоятельная работа

РСЗ – решение ситуационных задач

РИ – ролевая игра

ПЗ – практическое задание

Т – тестирование

ДИ – деловая игра

ДС – доклад, сообщение

ИЛ- интерактивная лекция

СШ- структурированный шеринг

ККИ- классификационная карточная игра

КК- карточная игра

**5. Структура контрольного задания.**

**5.1. Тесты**

**Тема 1.4. Психология влияния.**

**Тест. Я– Ты- Дело.**

И Н С Т Р У К Ц И Я

Данная методика состоит из 30 незаконченных суждений, касающихся Ваших интересов, характера, взаимоотношений, поступков и др. Каждое суждение имеет 3 варианта ответов: а), б), в). Ваша задача выбрать тот вариант ответа, который Вы предпочитаете больше всего. Рядом с номером вопроса поставьте выбранный Вами вариант ответа. Подобным образом отвечаете на все 30 суждений. Не думайте слишком долго над вопросами. Обычно первое решение бывает наиболее точным. Если Вы допустили ошибку, то четко ее исправьте.

ТЕКСТ ОПРОСНИКА

1.Человек должен поступать так, чтобы:

а) другие им были довольны;

б) в отношении выполненной им работы его нельзя было ни в чем упрекнуть;

в) выполнять, прежде всего, свое задание.

2. Я с интересом прочел бы книгу:

а) о жизни знаменитого человека;

б) об искусстве общения с людьми;

в) из серии «Сделай сам».

3.В спорте я хотел бы быть:

а) тренером;

б) известным игроком;

в) капитаном команды.

4.Главной задачей школы должно быть:

а) подготовка учащихся к практической деятельности и профориентация?

б) воспитание «Личности»;

в) обучение взаимодействию и общению с другими людьми.

5. Я рад, когда мои друзья:

а) помогают другим;

б) надежны и всегда знают, что делать;

в) интеллигентны и имеют широкие интересы.

6. Больше всего меня огорчает, когда:

а) я сталкиваюсь с трудностями в делах;

б) в коллективе возникают конфликты;

в) к моему мнению не прислушиваются.

7. Я очень хотел бы:

а) достичь значительного успеха;

б) всегда знать, как надо поступать и что делать;

в) уметь общаться с людьми.

8. Самые лучшие преподаватели те, которые:

а) умеют подобрать индивидуальный подход к каждому ученику;

б) способны вызвать интерес к своему предмету;

в) объединяют коллектив и дают свободно высказывать свое мнение.

9. Наибольшее удовлетворение от работы дает:

а) высокая ее оценка;

б) возможность быть среди друзей и единомышленников;

в) осознание того, что все сделано точно и в срок.

10. Участвуя в конкурсе, я предпочел бы:

а) выиграть приз;

б) придумать интересный номер;

в) организовать конкурс.

11. Мне нравится, когда:

а) меня ценят другие люди;

б) я приятно провожу время с друзьями;

в) ощущаю удовлетворение от выполненной работы.

12. Если бы моя воля, то я стал бы:

а) летчиком-испытателем или космонавтом;

б) общественным деятелем;

в) ученым по какой-то сложной проблеме.

13. Нет ничего худшего, чем:

а) оскорбление личного достоинства;

б) потеря друзей;

в) неудача при выполнении важного задания.

14.Лучшими товарищами я считаю тех:

а) с которыми легко и быстро складываются взаимоотношения;

б) которые всегда помогут в решении какой-либо задачи;

в) которые могут столько же или больше, чем я.

15.Я учился бы лучше, если бы преподаватели:

а) сумели развить мой интерес к предметам;

б) вовлекали учащихся в дискуссию по изучаемым вопросам;

в) ставили конкретные задачи с учетом индивидуального подхода.

16.В детстве мне нравилось:

а) играть с детьми;

б) когда меня хвалили;

в) мастерить, строить и др.

17. Если бы обо мне написали в газете, то я хотел бы, чтобы:

а) показали мои успехи;

б) сообщили о том, что я избран в такой-то «орган» или общество;

в) написали о моем новом методе или изобретении.

18. Мне нравится начальник, который:

а) требователен;

б) имеет авторитет;

в) доступен.

19. Для детей родители должны:

а) быть ярким примером;

б) учить общению и взаимодействию;

в) подготовить к решению любых жизненных ситуаций.

20. Если бы у меня были музыкальные способности, я бы хотел быть:

а) дирижером;

б) солистом;

в) композитором.

21. Если бы у меня было много свободного времени, то я бы использовал его для:

а) встреч с друзьями и знакомыми;

б) повышения своего профессионального уровня;

в) беззаботного отдыха и развлечений.

22.Больше всего я ценю:

а) успех;

б) совместный труд или учебу;

в) практические результаты.

23.Я не выношу:

а) конфликтов и ссор в коллективе;

б) когда отрицают новое и прогрессивное;

в) людей, которые считают себя выше других.

24. Я бы хотел:

а) помогать другим в общем деле;

б) чтобы мной восхищались другие;

в) всегда решать (выполнять) конкретные дела.

25. Для меня в жизни, работе и учебе важнее всего:

а) как (каким способом) достигнуть цели;

б) придерживаться своих принципов и правил;

в) действовать коллегиально, в коллективе.

26. Высшее образование дает:

а) возможность занимать «командные посты»;

б) свободу общения с другими специалистами;

в) необходимые для практических дел знания и навыки.

27. На своей работе я бы хотел:

а) чтобы все решения принимались коллегиально;

б) чувствовать признание;

в) самостоятельно решать поставленные задачи.

28.Я бы мог сделать значительно больше, если бы:

а) мои усилия были достаточно вознаграждены;

б) работал в дружном и сплоченном коллективе;

в) чувствовал профессиональное удовлетворение от сделанного.

29.Мне не нравятся коллективы, в которых:

а) невозможно проявление своих способностей и инициативы;

б) отсутствуют демократические принципы;

в) утрачиваются индивидуальность и профессионализм.

30.Я больше склонен:

а) к работе с людьми, оказанию им помощи;

б) выполнять работу индивидуально, отвечая только за себя;

в) руководить работой других людей.

**Тема 1.8. Общение как коммуникационный процесс.**

**Тест на оценку умения слушать.**

Проанализируйте, какой бывает ваша первая реакция на сообщение собеседника о том, что у него возникла проблема. В данном упражнении не следует искать правильной реакции или того, как бы следовало отреагировать – проверьте, как вы обычно реагируете в подобных ситуациях.

1. «Не знаю, что и делать! Я делаю всевозможные ошибки и знаю, что начальник меня проклинает. Он даже пару раз на меня накричал!»

А) А почему ты делаешь ошибки?

Б) Нужно рассказать начальнику, что ты чувствуешь свою вину.

В) Похоже, тебя тревожит, что ты делаешь ошибки и что твой начальник тобой не доволен.

Г) Наверное, у твоего начальника есть повод кричать на тебя. Нельзя допускать столько ошибок- с этим надо что-то делать.

2. «Кадровая политика нашей фирмы подразумевает продвижение собственных сотрудников. Я же вижу, что этот новый парень метит в кресло моего начальника, хотя я тоже имел на него виды и приложил много стараний, чтобы его занять. Уверен, что мог бы справиться с этой работой, представься мне такой шанс! Что ж, если они обо мне такого невысокого мнения, буду знать, что не очень - то я им и нужен!»

А) Да, неприятно, когда фирма о тебе словно забывает, нанимая работника со стороны, особенно учитывая тот факт, что ты прекрасно работал в своей должности.

Б) Наверное, твоя квалификация ниже, чем у этого нового парня.

В) Тебе следовало бы дать им знать о своей точке зрения и заинтересованности в продвижении по службе.

Г) А они вообще- то обсуждали с тобой все это?

3. «Мой начальник часто допускает много ошибок и заставляет меня их исправлять. Все заканчивается тем, что он не желает возвращаться к этим вопросам. Он меня так скоро доведет до инсульта, говоря: «Это твоя вина, тебе следовало бы не допускать подобных ошибок!», хотя на самом деле это его ошибки».

А) Я не позволяю с собой так обращаться. А ты уверен, что не виноват?

Б) Похоже, что тебя гложут два вопроса: почему с тобой так обращаются и что с эти можно поделать?

В) А какие типы ошибок, по его мнению, ты должен исправлять?

Г) Тебе нужно бросить эту работу и найти другую, где к тебе будут относиться справедливо.

4. «Всякий раз, когда этот менеджер появляется в моем отделе, происходит одно и то же. Он меня словно не замечает. Когда он видит нечто, что ему не нравится, он просто говорит конкретному сотруднику, как и что надо сделать; в результате сотрудник теряется, я киплю от возмущения, а он просто уходит. Я ему непосредственно подчиняюсь. Что же мне делать?»

А) «Тебе нужно обсудить эту проблему с твоим начальником».

Б) «А когда все это началось?»

В) «По-моему,начальник должен быть начальником, и всем нам это надо принять к сведенью и смириться ».

Г) «Тебя выводит из себя то, что начальник решает за тебя, и ты не знаешь, как исправить ситуацию».

5. «Опять все по- старому! Я рассказывал начальнице о положении в отделе, а она уставилась в окно! Похоже, она вообще меня не слушает- она постоянно заставляет меня повторять то одно, то другое! Как будто она специально дает мне дополнительное время для формулировки проблем, а заканчивается все тем, что она уходит от решения вопросов»

А) Тебе следовало бы прекратить говорить, когда ты чувствуешь, что она тебя не слушает. Тогда она будет вынуждена уделить тебе внимание.

Б) Тебе не стоит ожидать, что она будет внимательно выслушивать каждую твою проблему. Нужно научиться, самому с ними справляться.

В) А какими проблемами ты с ней делишься?

Г) Да, видно, как тебя это раздражает!

6.« Мне кажется, я делаю все правильно, но не знаю, как ко мне относится начальство. Я не очень-то представляю, что мой начальник от меня ждет, а он не говорит о результатах моей работы. Я стараюсь изо всех сил, но интересно, знает ли об этом кто-нибудь еще? Мне бы хотелось знать, чего я стою и какие у меня перспективы!»

А) Что, твой начальник ни разу не выказал свое отношение к твоей работе?

Б) Нужно прямо с ним об этом поговорить.

В) Возможно, в том же положении находятся и другие сотрудники , так что пусть тебя это не волнует.

Г) Незнание отношения начальника к твоей работе заставляет ощутить неуверенность, и тебе хотелось бы знать, что он от тебя ждет.

7. «Когда я ставлю перед собой цель, я всеми силами стараюсь ее достичь, решительно идя вперёд : я не боюсь тяжелого труда! Я знаю, что это будет нелегко и что, возможно, мне придется переступить через некоторых, чтобы они мне не мешали. Для меня это важно - я хочу выбиться в люди, и я этого достигну!»

А) Нельзя карабкаться по спинам других ради своей цели.

Б) Очень важно поставить перед собой цель в жизни, даже если достичь ее будет непросто.

В) А чего конкретно тебе хотелось бы достичь?

Г) Тебе следовало бы записаться на курсы менеджмента- это поможет тебе в продвижении по службе.

8.«Я действительно от всего этого устала! Каждое утро у меня на столе оказывается все больше работы, чем мне по силам. А потом они говорят: «Это срочно» или «Это нужно сделать поскорее». Столько людей меня просят сделать то- то и то- то, что я просто не способна за всем уследить, и это выводит меня из себя. Мне нравится мой начальник, моя работа, но, наверное, мне следовало бы взять отпуск».

А) Когда столько людей просят тебя сделать срочную работу, трудно бывает все успеть, и это напряжение выводит тебя из себя и страшно утомляет.

Б) А удовлетворение всех этих срочных просьб входит в твои служебные обязанности?

В) Похоже, у тебя слишком много работы. Лучше бы обсудить все это с твоим начальником.

Г) Наверное, у тебя накапливается столько работы из-за того, что ты плохо организуешь свои труд.

9.«Я работаю, как сумасшедшая, чтобы закончить все срочные работы, и что получаю взамен? Ничего! Даже спасибо не скажут! На самом деле эти так называемые срочные работы валяются потом на столах сотрудников неделями!»

А) И как часто это происходит?

Б) Нужно сказать им, что тебе не по душе подобное отношение.

В) Это звучит так, словно ты ощущаешь, что тебя просто используют.

Г) Не надо тебе так злиться.

10. «До того, как его повысили, он был нормальным парнем, а теперь я больше не могу считать его другом. Я спокойно отношусь к тому, что мне говорят о моих ошибках, но зачем он делает это при всех? Ладно, при первой возможности я так же поступлю и по отношению к нему!»

А) Действительно неприятно, когда тебя тыкают носом в твои ошибки перед коллегами, особенно если с этим начальником ты раньше работала руку об руку.

Б) Если бы ты не допускала столько ошибок, шефу не надо было бы делать тебе замечаний.

В) Тебе следовало бы обсудить это с теми, кто знал его раньше, а потом – с ним самим.

Г) И как часто он себе это позволяет?

**Тема 1.9. Основы деловых переговоров.**

**Тест Розенцвейга**

**Назначение теста**

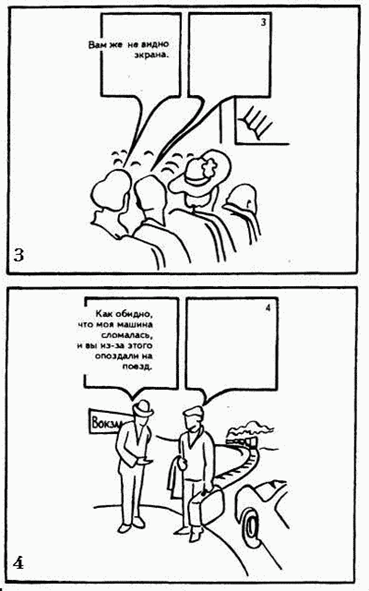
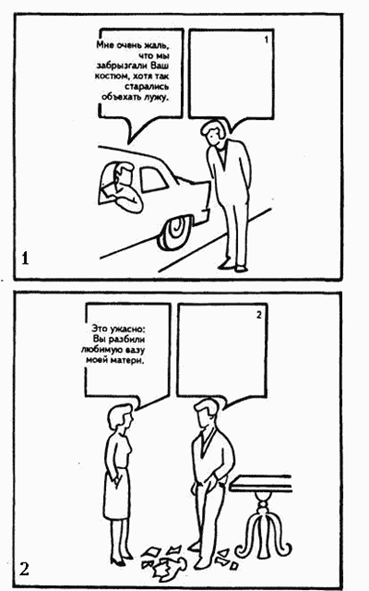
Методика предназначена для исследования реакций на неудачу и способов выхода из ситуаций, препятствующих деятельности или удовлетворению потребностей личности.

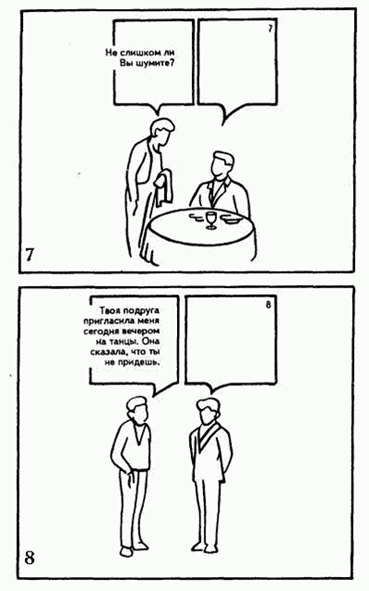
**Инструкция к тесту**

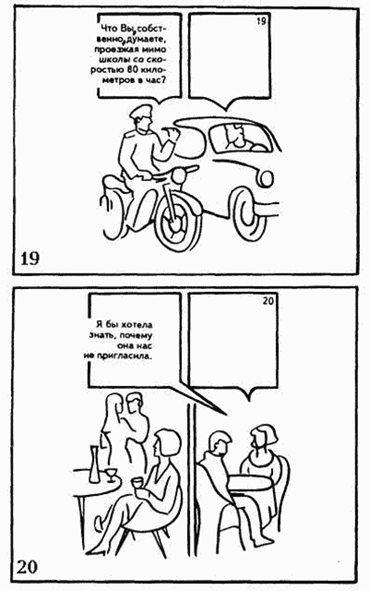
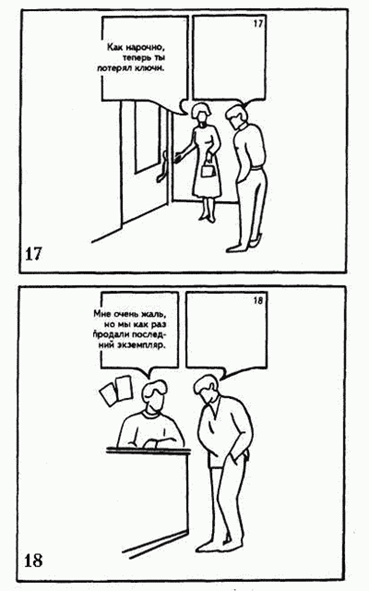
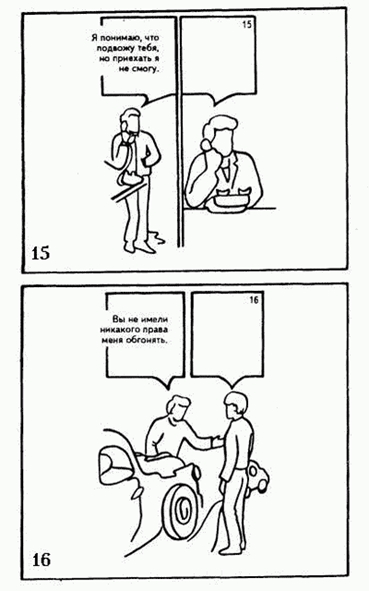
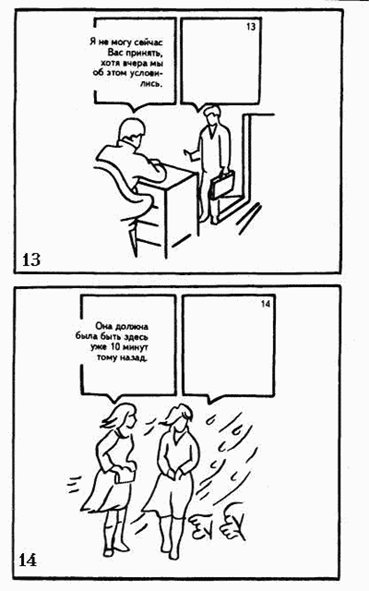
«Вам сейчас будут показаны 24 рисунка. На каждом из них изображены два говорящих человека. То, что говорит первый человек, написано в квадрате слева. Представьте себе, что может ответить ему другой человек. Напишите самый первый пришедший Вам в голову ответ на листе бумаги, обозначив его соответствующим номером.

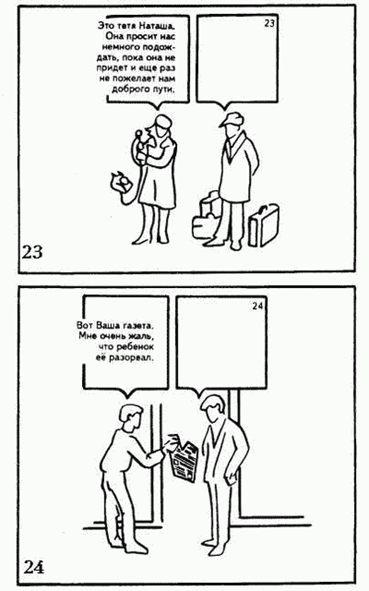
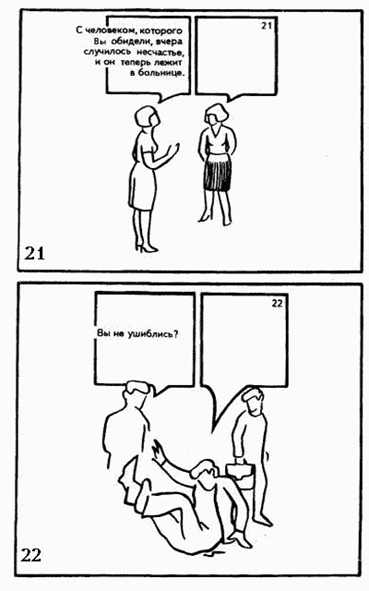
Старайтесь работать как можно быстрее. Отнеситесь к заданию серьезно и не отделывайтесь шуткой».

**Тестовый материал.**





****

****

**5.2.Темы докладов и сообщений.**

**Тема 1.1. Теория транзактного анализа.**

Тема сообщения: Характеристика психологической роли «Родителя», «Взрослого», и «Дитя».

**Тема 1.5. Психология манипулирования.**

Темы сообщения: Виды манипулирования на ментальном уровне: 1.внедрение в сознание информационных вирусов, 2. использование стереотипов мышления, 3.целесообразное преобразование информации.

**Тема 1.6. Противостояние манипулированию**

Темы сообщений: Техники противостояния манипулированию (на выбор)

.

**Тема 1.8. Общение как коммуникационный процесс**

Тема сообщения: Техники активного слушания.

**5.3.Решение ситуационных задач.**

**Тема 1.2. Формулы конфликтов**

1. *Внучка болеет. Завтра в школу идти не надо. Время - 3 часа дня. Бабушка заставляет внучку звонить подругам - узнать домашнее задание, чтобы заниматься, не отстать.*

Внучка отвечает, что позвонит в 5 часов, так как раньше никто из подруг не придет. Бабушка настаивает. Доходит до слез.

Бабушка звонит по телефону матери девочки, чтобы та заставила дочку звонить подругам, не откладывая. Что делать матери?

1. *Две подружки - подростки. Одна из обеспеченной семьи, другая - из многодетной, малообеспеченной. Вторая пользовалась большим успехом у одноклассников, которым очень дорожила.*

Первая пришла в школу в новой, модной одежде. На нее все обратили внимание, на вторую в этот день никто не смотрел. В слезах она пришла домой и ставит родителям условие: или они покупают ей модную одежду или она не пойдет в школу. Денег на покупку нет.

Как поступить родителям, чтобы девочка пошла в школу?

1. *«С некоторых пор я не делюсь с мамой своими мыслями и переживаниями. Раньше я был с ней очень откровенен, от нее у меня не было никаких секретов. Мама выслушивала рассказы обо всех моих неприятностях, и мне казалось, что она мне сочувствует.*

Но вот мы с ней как-то поссорились, и она стала «колоть» меня теми неудачами, о которых я ей сам рассказывал. И так стало повторяться.

Теперь между нами - стена. Что бы со мной ни случилось - могу рассказать кому угодно, только не ей. Она на меня обижается за мою скрытность, но я ничего не могу с собой поделать».

1. *Дружили два парня - Юра и Алеша. И влюбился Алеша в девушку из соседнего двора. Но Юра говорил, что тот мог бы найти себе кого-нибудь получше, и все время твердил ему об этом.*

Однажды сидели они, разговаривали и Алеша сказал, что он поссорился с Катей (так звали эту девушку). И попросил Юру выступить посредником в деле примирения. Но Юра отказался, сказав, что в таких делах посредники не нужны.

Алеша так и не помирился с Катей. И с тех пор, считая Юру виновным в этом, перестал с ним дружить.

1. *Две подруги готовили фарш. Одна из них сняла золотое кольцо и отложила его в сторону. Вскоре обнаружилось, что кольца нет. Одна подруга обвинила другую в краже. Это привело к ссоре. Впоследствии выяснилось, что кольцо случайно попало в фарш и оказалось в котлете.*
2. *Девушка выходит замуж. От будущего мужа она скрывает, что не может иметь детей.*

На следующий день после свадьбы муж говорит ей, что они должны расстаться, ибо она его обманула, не сказав ему про бесплодие. Она убеждает, что это еще не точно, что это можно вылечить. Он не верит и ссылается на лучшую подругу девушки, которая "вce ему объяснила".

Девушка бежит к подруге, спрашивает, зачем она это сделала. На что та отвечает: «Я врач, это было моим долгом!»

1. *В автобусе было одно свободное место. Зашли девушка с парнем. Он сел, а девушка - к нему на колени. "Едут и смеются, пряники жуют". Сидящая позади них женщина не выдержала:*

- Девушка, как Вам не стыдно так себя вести в общественном месте!

- А что я такого сделала?

- Сидеть на коленях у мужчины можете в притоне, а не демонстрировать свою распущенность на людях.

- Откуда вы взяли, что я распущенная?

Вмешивается спутник этой девушки:

- Тетка, оставь девушку в покое. Едешь - и ехай.

На это один из пассажиров предлагает парню "заткнуть варежку". Дискуссия разгорается. С обеих сторон звучат угрозы и оскорбления.

1. *В майский солнечный день на одной из многочисленных лавочек в парке сидела парочка. На соседней лавке расположились старушки с внуками. Общение влюбленных становилось все более откровенным. Пенсионерки, увидев целующихся, принялись громко возмущаться:*

— Где это видано, скоро в центре города при всех лягут!

— Неужели вы сами не были молодыми? - спросили влюбленные.

— Бесстыжие, хоть бы детей постеснялись! Бабушка пытается увести внучку, которая с большим интересом смотрит на парочку. Внучка уходить не хотела, стала кричать. Бабушка отшлепала ее, на чем свет ругая распутную молодежь. Не выдержав, девушка высказала бабуле все, что о ней думает. Молодые ушли. Настроение у всех участников — испорченное.

1. *«У меня с женой постоянные конфликты. Живем уже год - и все одно и то же. Иду в магазин — подробнейший инструктаж, как маленькому ребенку. Иду к врачу - инструктаж: что сказать, что спросить, как себя вести. Иду на работу — с кем и как поговорить и т. д. И так во всем, что бы я ни делал.*

Но я знаю, что она меня любит. Мне передавали также, что она гордится мной, говорит, что счастлива и за моей спиной чувствует себя спокойно и надежное.

1. *Жилец многоквартирного дома ежедневно выгуливает во дворе собаку без поводка. Собака справляет естественную нужду в детской песочнице, где потом играют дети. На неоднократные просьбы матерей выгуливать собаку подальше от песочницы — ноль внимания.*

Наконец, отчаявшись, мамаши, вооружившись кто чем, отлупили и хозяина, и собаку. Тот обратился с заявлением в милицию по факту нанесения побоев. Разобравшись в ситуации, в милиции наложили на него штраф за нарушение правил выгула собак. "A избиение?!" - возмущенно спросил он. Получил ответ: «Матери защищали своих детей, то есть применяли необходимую оборону. Вы ведь слов не понимаете, других способов защитить детей у них не было. Может, это, а также и штраф заставят вас впредь думать и о других..."

**Тема 1.6. Противостояние манипулированию.**

Инструкция. Внимательно прочитайте задание. Выберите тот ответ, который кажется вам наиболее конструктивным с точки зрения психологической самообороны. Укажите, какая из 8 возможных интонаций является наибо­лее подходящей для данного ответа.

Ваш ответ будет оцениваться по двум параметрам: а) выбор подхо­дящей формулировки; б) выбор подходящей интонации. Возможные интонации:

ЗА — задумчивая BE— веселая

НА — напористая ГР — грустная

ХО — холодная СП — спокойная

ТЕ — теплая ЯЗ — язвительная

*Вариант 1.*

**Задание 1**

Манипулятор. Ну почему у вас такое несчастное лицо!

( Адресат действительно недоволен ходом разговора, можно сказать, несчастлив).

*Конструктивный ответ:*

1) Просто у меня такое лицо...

2) Почему несчастное? Совсем не несчастное.

3) Да и у вас лицо невеселое.

4) В великой мудрости много печали...

***Задание 2.***

Манипул я то р. У тебя ведь пока нет высшего образования?

( Адресат учится на последнем курсе заочного отделения университета)

*Конструктивный ответ:*

1) Возможно, надо проверить по документам (отшучивающаяся реакция).

2) Жизнь — вот мои университеты.

3) Да, я еще очень молодой!

4)Пока нет.

**Задание 3.**

Манипулятор. Тебя что, так легко обмануть?

(Адресата недавно действительно ввели в заблуждение, и манипулятору это известно).

*Конструктивный ответ:*

1) «Ах, обмануть меня не трудно. Я сам обманываться рад!» (реакция отшучивания)

2) Нелегко, но можно.

3) Нет, меня не так легко обмануть.

4) А ты думаешь, меня обманули?

*Вариант 2*

**Задание 1**

Манипулятор. Вы как-то очень уж долго думаете...

(Адресат действительно долго думает).

*Конструктивный ответ:*

1) Да-да... Это вы правильно заметили. Я все еще думаю...

2) Вы тоже в прошлый раз долго думали.

3) А вы уж как-то слишком быстро решаете, не взвесив ничего...

4) Я думаю не долго, а основательно.

**Задание 2**

Манипулятор. Ну, зачем так официально! Расслабьтесь...

(Адресат действительно говорит официальным тоном, так как хочет соблюдать определенную дистанцию с манипулятором.)

*Конструктивный ответ:*

1) Это вы начали официально, а я продолжил в том же духе...

2) Почему официально? Просто торжественно.

3) Конечно, официально. Все открыто, все по правилам. Мы же не

на черном рынке.

4) Официальный стиль? Мне он помогает избежать неточностей и недоразумений.

**Задание 3**

Манипулятор. Это ты для премии так стараешься?

(Адресат старается, так как хочет хорошо сделать работу, но и из-за премии тоже).

*Конструктивный ответ:*

1) С тобой разговаривать невозможно.

2) Люблю премии и люблю стараться.

3) Я стараюсь, потому что старый *(реакция отшучивания).*

4) А сколько обещали?

**Тема 1.8. Общение как коммуникационный процесс.**

Сформулируйте Я- сообщение на ситуации:

1. Сосед по комнате регулярно не принимает участие в уборке комнаты. Можно сказать: «Ничего не делает по дому»
2. Сосед по комнате берет ваши вещи (например, какие- то инструменты)и не кладет их на место.
3. Вас постоянно перебивают(решите сами кто), когда вы увлеченно беседуете с мамой по телефону.
4. Сосед по комнате на полную мощность включает музыку. В то время, когда вы решили позаниматься.
5. Ваша соседка по комнате пришла с учебы, сделала себе бутерброд, оставив после себя жуткий беспорядок. А вы накануне тщательно все убирали и мыли, чтобы всембыло приятно.

**Тема 1.12 Общение с детьми**

Учебная практика:

Напишите ваши варианты реакции на следующие ситуации:

**Ситуация 1.**

Ребенок: Лариса вечно указывает мне что делать!

Родитель: Не обращай внимания.

Напишите, что можно ответить, признавая чувства ребенка

**Ситуация 2**

Ребенок: Бабушка, всегда играет только с маленьким (братиком), когда приходит к нам в гости.

Родитель: Нет, это не так. Она и с тобой играет.

Напишите, как можно ответить, чтобы признать чувства ребенка и помочь ребенку озвучить свои желания.

**Ситуация 3**

Ребенок: Фу! Посмотри, что он устроил в ванной! Неряха! Я тоже буду так делать! Путь посмотрит как это!

Родитель: Не смей! Не будь такой злой!

Напишите, как можно ответить, чтобы признать чувства ребенка и помочь найти способ выразить их другим способом.

**Ситуация 4**

Ребенок: (готовясь наброситься на брата) Ты нарисовал в моем дневнике! Я убью тебя!

Родитель: Не трогай его! Почему ты бросаешь свой дневник, где попало?!

Напишите, как можно отреагировать, чтобы остановить драку, подтвердить чувства ребенка и предложить другой способ выражения гнева.

**Тема 1.12 Общение с детьми**

Перепишите высказывания родителей так, чтобы превратить их в полезные комментарии.

1. Родитель: Почему всегда, когда я прошу помочь мне с посудой, твой брат мне помогает, а ты куда-то исчезаешь?

Напишите, что вы хотите получить от этого ребенка (не упоминая его брата):

2. Родитель: Слава богу, я могу рассчитывать на тебя, когда нужно помыть посуду. На твоего брата совершенно нельзя положиться.

Напишите, что вы цените в этом ребенке (не упоминая его брата):

3. Родитель: Даже и не начинай мне жаловаться, что ты потратил все деньги, которые дала тебе бабушка! Посмотри на сестру. Она купила себе мелки, а остальные деньги отложила в копилку.

Скажите, что этот ребенок, должно быть, чувствует или хочет. Признайте чувства и озвучьте желания ребенка. Говорите только о нем

4. Родитель: Почему твой брат не такой как ты? Транжирит деньги на всякую ерунду.

Опишите, что вы цените в этом ребенке (не упоминая ее брата):

**Тема 1.12 Общение с детьми**

Вместо равного отношения, ищем индивидуальный подход.

1. Ребенок: Так не честно! Ты налила ей больше сока, чем мне!

Обычная реакция взрослого (объяснения, извинения):

Обозначьте потребности этого ребенка (выясните, сколько сока хочет ребенок):

2. Ребенок: Почему только ей купили куртку? А мне?

Обычная реакция взрослого (объяснения, извинения):

Подтвердите чувства ребенка и выразите ее желания:

3. Ребенок: Ты уже долго разговариваешь с ним о его дурацком проекте. Почитай мне

Ваша обычная реакция (объяснения, извинения):

Обозначьте важность проекта и подтвердите чувства ребенка (нетерпение):

4. Ребенок: Кого ты больше любишь? Меня или Колю?

Обычная реакция взрослого (объяснения, извинения):

Расскажите, что вы особенно любите и цените в этом ребенке:

**Тема 1.12 Общение с детьми.**

На каждую ситуацию напишите два варианта ответов.

Первый – когда мы «вешаем на ребенка ярлык», «приписываем ему роль».

Второй – показываем свою веру в ребенка и его возможности.

Упражнение.

1. Вы в обувном магазине покупаете детям обувь и ждете, когда продавец принесет вам нужную пару обуви. Ваша дочь сидит спокойно, а сын бегает по всему магазину, шумит и дергает продавцов.

Ваша неэффективная реакция (навешиваем на ребенка ярлык, закрепляем роль. Например: «Ты ведешь себя как…» Ты такой…»):

Ваша эффективная реакция (помогаем ребенку найти вариант приемлемого поведения. Например: «Давай поиграем в такую игру…» Или «А ты мог бы…»):

2. Вы с детьми идете к доктору. Вашему сыну нужно сделать прививку. Он из-за этого нервничает и всю дорогу говорит о том, как он боится прививки. Дочь намеренно усугубляет ситуацию. Чтобы запугать брата еще больше, она в красках рассказывает какие огромные и жуткие иголки есть у врача, и как это больно, когда в тебя вводят такую иголку.

Обычная реакция взрослого (навешиваем на ребенка ярлык, закрепляем роль. Например: «Ты ведешь себя как…» Ты такая…»):

Ваша эффективная реакция (помогаем дочери увидеть как она может поддержать брата и проявить заботу о нем) :

3. Ваш сын говорит вам про свою сестру: «Она потеряла свою библиотечную карточку. О чем она думает?!» Ваша дочь отвечает: «Ну и что? Мне все равно»):

Ваша неэффективная реакция (навешиваем на ребенка ярлык, закрепляем роль. Например: «Ты ведешь себя как…» Ты такая…»):

Ваша эффективная реакция (помогаем сыну по-новому взглянуть на поведение сестры):

4. Вы собираетесь ехать к бабушке и ваши трое детей устраивают потасовку за место у окна в машине. Младший проигрывает в этой схватке и ему достается место посередине. Он начинает плакать и жаловаться. Двое старших смеются над ним и называют его «плаксой» и «малышкой».

Ваша неэффективная реакция (навешиваем на ребенка ярлык, закрепляем роль.):

Ваша эффективная реакция (Признаем чувства ребенка и помогаем ребенку найти вариант как можно постоять за себя):

5. Ваш сын говорит вам: «Мам, я не хочу больше ходить на футбол. Пусть Миша ходит. У него получается».

Ваша неэффективная реакция (навешиваем на ребенка ярлык, закрепляем роль.):

Ваша эффективная реакция (Признаем чувства ребенка и выражаем свою уверенность в его способностях в конечном успехе):

**Тема 1.12 Общение с детьми**

**1. Первая ситуация:**

Вы купили детям тележку, чтобы они вместе могли играть с ней. Через несколько дней дети спорят о том, чья очередь, и в результате приходят к вам. Один в слезах, другой крайне рассержен. Они хотят, чтобы вы решили, что им делать.

1. Признайте чувства каждого ребенка

2. Опишите, в чем заключается проблема

3. Выразите уверенность в том, что они сами могут найти справедливое решение

**2. Вторая ситуация:**

Ваши дети играют в борьбу в соседней комнате. Борьба, как вам кажется, накаляется. Вы не знаете, все еще дурачатся ли они или игра уже переходит в драку. Что вы сделаете?

**3. Третья ситуация:**

Вы на кухне готовите ужин и слышите, как ваши дочери дразнятся и поддевают друг друга. И тут вы видите, что младшая схватила вилку и замахивается на сестру. Старшая тоже хочет схватить вилку.

1. Опишите, что вы видите:

2. Скажите об опасности:

3. Скажите о необходимости разойтись и остыть:

**4. Четвертая ситуация:**

Ваш старший ребенок сидит за кухонным столом и рисует карту, которую ему задали по географии. Младшая дочь садится рядом со своей раскраской и набирает карандашей из его коробки. Старший ребенок пытается забрать карандаши обратно. Младшая не отдает. Старший раздраженно кричит вам: «Я не могу закончить карту. Скажи ей, чтобы она отдала мне карандаши!» Младшая в это время хнычет: «Нет, мне надо докрасить мой цветок».

1. Опишите желания обоих детей:

2. Скажите правило, которому вы все в семье следуете:

3. Дайте детям возможность договориться:

**5.4. Деловые игры:**

**Тема1.3. Стратегии разрешения конфликтов по Томасу Киллману.**

**Руководство к игре**: Руководство Вашей компании завершило ремонт, и теперь освободилось 6 новых просторных помещений. Генеральный директор хотел бы, чтобы их заняли:

Его Первый зам.

Финансовая служба

Директор по работе с VIP-клиентами

Директор по работе с регионами

Директор по работе с корпоративными клиентами

IT-служба

Свободными офисами являются: 312, 314, 315, 316, 425, 426

**Задание:** Обсудите пожелания сотрудников, распределите офисы и напишите список, кто будет располагаться в следующих офисах:

312 –

314 –

315 –

316 –

425 –

426 –

**Условия игры:** что не запрещено, то разрешено – т.е. все, что не сказано, участники вправе придумать.

**Тема.1.9. Основы деловых переговоров**

**Игра «Колдобинск».**

Подколодово.

Между городом и деревнями потребовалось построить дорогу. Дорога необходима всем!

Расстояния между городом и первой деревней и остальными деревнями равные. По смете строительство дороги обойдётся в 100 000 $.

Представители деревень собрались на переговоры, чтобы решить, в какую сумму какой деревне обойдётся строительство дороги.

Задание: сделать дорогу и не остаться в дураках.

Договорённости будет необходимо изложить на бумаге и собрать подписи всех деревень.

Подколодово - ближе всего к городу и самая богатая деревня. Вы легко можете выложить на строительство дороги все 100 000 долларов. Но ваш участок до города это 1/5 всей дороги, а дорога нужна всем. Учитывайте, что когда дорогой будут пользоваться все деревни, износ вашего отрезка будет самым высоким.

Есть ещё и вероятность, что деревни, которые сейчас к городу пробраться не могут, по дороге станут завозить и продавать в городе продукты, зелень, курочек, то есть могут потеснить ваши интересы на рынке.

Ваш же скрытый интерес - когда будет построена дорога до Задов (сказочные места!) горожане потянутся к лесу отдыхать и неплохо построить там Дом отдыха. Вы хотите арендовать у Задово какие-то участки под строительство. Соответственно, ваш интерес на переговорах - вложить в строительство дороги как можно меньше средств, переложив это на плечи других деревень. И, возможно, договориться с Задово об аренде или продаже площади земли, необходимой под строительство Дома отдыха. Помните, если вы сразу обозначите свой интерес, то на строительство дороги с вас попросят больше, как с лица заинтересованного. Лучше это сделать после того, как суммы оплаты будут по договорённости уже «раскиданы» по деревням. Сейчас же деревни не знают о ваших планах. Строительство - ваши планы. Именно поэтому вы и хотите участвовать в строительстве дороги до Задов. А то давно построили бы её до города и всё.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Игра «Колдобинск». Мужиково.

Между городом и деревнями потребовалось построить дорогу. Дорога необходима всем!

Расстояния между городом и первой деревней и остальными деревнями равные. По смете строительство дороги обойдётся в 100 000 $.

Представители деревень собрались на переговоры, чтобы решить, в какую сумму какой деревне обойдётся строительство дороги.

Задание: сделать дорогу и не остаться в дураках.

Договорённости будет необходимо изложить на бумаге и собрать подписи всех деревень.

Мужиково. Вы далеко находитесь от города и довольно бедны. Дорога до города, значительно улучшила бы ваше положение. Отвезти продукты на продажу, некоторые ездили бы на заработок в город. В больницу съездить. 4/5 дороги - ваша часть до города. А на строительство вы можете выложить лишь 5-10 тысяч долларов с трудом. И то это собрав все деньги колхоза и оставшись без копейки в казне. Но дорога нужна. Надо договариваться. Возможно, деревни побогаче дадут денег взаймы? Под проценты? Договаривайтесь.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Игра «Колдобинск». Петухи.

Между городом и деревнями потребовалось построить дорогу. Дорога необходима всем!

Расстояния между городом и первой деревней и остальными деревнями равные. По смете строительство дороги обойдётся в 100 000 $.

Представители деревень собрались на переговоры, чтобы решить, в какую сумму какой деревне обойдётся строительство дороги.

Задание: сделать дорогу и не остаться в дураках.

Договорённости будет необходимо изложить на бумаге и собрать подписи всех деревень.

Петухи. Вы вторая деревня от города. Вы достаточно богатая деревня и на строительство дороги легко можете выложить тысяч 40 долларов, но ваша часть дороги до города составляет 2/5. Дорога давно уже нужна, можно будет возить в город продукты, молоко на продажу. Из города вещи завозить, в больницу в город ездить. Дорога окупится. Вы даже подумывали о том, чтобы просто построить дорогу вместе с Подколодово на 2/5, но дело в том, что подрядчику невыгодно браться за дело, стоящее меньше 100 000 долларов. А такой суммы у вас нет. Выход - сообща строить.

Игра «Колдобинск». Кровопусково.

Между городом и деревнями потребовалось построить дорогу. Дорога необходима всем!

Расстояния между городом и первой деревней и остальными деревнями равные. По смете строительство дороги обойдётся в 100 000 $.

Представители деревень собрались на переговоры, чтобы решить, в какую сумму какой деревне обойдётся строительство дороги.

Задание: сделать дорогу и не остаться в дураках.

Договорённости будет необходимо изложить на бумаге и собрать подписи всех деревень.

Кровопусково - Вы не богаты, но и не бедствуете. Дорога давно уже нужна жителям вашей деревни. В больницу съездить, за товарами. В городе что-нибудь продать. Подрядчик берётся строить за сумму не меньше 100 тысяч долларов. Это стоимость дороги от города до Задов. Ваш участок, соответственно составляет 3/5 дороги. Тысяч 20-25 на строительство вы можете выложить, но больше у вас нет.

Игра «Колдобинск». Зады.

Между городом и деревнями потребовалось построить дорогу. Дорога необходима всем!

Расстояния между городом и первой деревней и остальными деревнями равные. По смете строительство дороги обойдётся в 100 000 $.

Представители деревень собрались на переговоры, чтобы решить, в какую сумму какой деревне обойдётся строительство дороги.

Задание: сделать дорогу и не остаться в дураках.

Договорённости будет необходимо изложить на бумаге и собрать подписи всех деревень.

Зады. Вы самая бедная деревня. 5 тысяч долларов это всё, что вы можете себе позволить выложить за строительство дороги. Но дорога нужна. Женщинам рожать приходится в избах. Медицинской помощи никакой.

Но природные места богатые. Лес, река кормят вас. В город можно было бы возить грибы, рыбу, яйца. Одежду привозить. На заработки ездить. Без дороги загнётесь окончательно. К счастью, дорога нужна ещё четырём деревням. Скооперироваться, договориться. Может, богатые соседи взаймы под проценты дадут на строительство

дороги?

Договаривайтесь.

**5.5. Практические задания.**

**Тема 1.4. Психология влияния**

Задание: Составить аргумент - план на тезис: «В музыкальную школу следует ходить, т.к.»

**Тема 1.4. Психология влияния**

Задание: В парах убедите друг друга: «Необходимо в субботу убрать территорию колледжа от мусора». Опирайтесь на основные мотивы вашего собеседника.

**Тема 1.6. Противостояние манипулированию**

Задание - тренировка способов противостояния манипулированию. Фразы для тренировки:

1. Вы понимаете, что в связи с отсутствием у вас опыта, Вы можете рассчитывать только на минимальную зарплату.
2. Я подумал и решил, что с вами работать не имеет смысла.
3. Объясняю ещё раз. Вы мне прислали не то, что я просил. Вы мне постоянно галиматью какую- то присылаете.
4. Такое впечатление, что Вы вместо работы заигрываете со мной.
5. Слушайте, с вами что договаривайся, что не договаривайся - вы все время забываете.
6. Мне кажется, что у нашей встречи нет перспектив - вы меня не понимаете.
7. Мы оценили вашу работу, и нам показалось, что вы не знаете элементарных основ своей профессии.
8. Из – за вашей небрежности вы готовы подставить наши договоренности.
9. Вы абсолютно не умеете себя вести в общении со старшими.
10. Почему во время работы, вам все время звонят какие – то посторонние люди? Создается впечатление вашей неорганизованности.
11. На какую карьеру вы можете рассчитывать с такой внешностью.

**Тема 1.8. Общение как коммуникационный процесс.**

Задание - тренировка способов активного слушания. Фразы для тренировки:

1. Не знаю, что и делать. Я делаю столько ошибок. Все уже, наверное, устали от меня. Вот и Петя смотрит на меня неодобрительно.
2. Я стараюсь изо всех сил, а вы меня словно не замечаете. За последний час ни разу на меня не посмотрели.
3. Зачем он стал при всех говорить о моих ошибках? Разве нельзя это было сделать наедине.
4. Представляете, мои преподаватель по специальности опять просит меня выйти позаниматься в субботу. Притом, что мы и в будни раньше восьми вечера с колледжа не выходим.
5. Вчера все опоздали, а я пришел вовремя и ждал. Ну а сегодня я задержался, я думал, что все тоже опоздают, так что я поспею к началу мероприятия.
6. Меня сегодня весь день дергают по пустякам и отвлекают. Так я ничего не успею. Пусть сначала приоритеты расставят.
7. Мне не нравится, как о разговаривает. Он постоянно с чем-то не согласен, спорит из-за всякой чепухи. Я считаю, что это не правильно.

**Тема 1.10. Эмоциональный интеллект.**

Задание: посмотреть кинометафоры и определить, на каком уровне развития ЭИ находятся герои.

**Тема 1.12. Общение с детьми.**

На каждую ситуацию напишите, какие ваши слова могут

1. Увеличить враждебность между детьми

2. Уменьшить враждебность между детьми

**Ситуация 1**

Вы купили по игрушечному грузовику каждому ребенку. Через неделю у младшего ребенка грузовик все еще как новенький, а старший бросил свой на улице, и игрушка пролежала ночь под дождем. Сейчас старший ребенок жалуется вам, что его грузовик весь ржавый. Вы ему отвечаете:

1. Увеличивая враждебность между детьми (сравниваете его с братом)

2. Уменьшая враждебность между детьми (говорите только о нем. Озвучиваете его чувства и желания.)

**Ситуация 2**

На этот раз к вам подходит ваш младший сын, показывает вам свой грузовик и говорит: «Смотри, а мой не ржавый»

1. Увеличивая враждебность между детьми (сравниваете его с братом)

2. Уменьшая враждебность между детьми (говорите только о нем. Озвучиваете его чувства и желания.)

**Ситуация 3**

Во время ужина вы раскладываете пюре по тарелкам. Они из детей говорит: «Ты ему больше положила»

1. Увеличивая враждебность между детьми (оправдываетесь, втягиваете детей в процесс сравнивания и взвешивания)

2. Уменьшая враждебность между детьми (проявляете уважение к индивидуальным потребностям каждого ребенка)

**Ситуация 4**

Ваш четырехлетний сын поцарапал маленькую сестренку.

1. Увеличивая враждебность между детьми (даете сыну почувствовать, как больно малышке)

2. Уменьшая враждебность между детьми (устанавливаете правило и предлагаете творческое или символическое выражение чувств)

**Ситуация 5**

Ваша семилетняя дочь входит в комнату к вашему тринадцатилетнему сыну, в то время, когда к нему пришли друзья. Он кричит на нее: «Выметайся из моей комнаты!» Она бежит к вам в слезах. Он прибегает следом и просит вас держать «эту плаксу» подальше от него.

1. Увеличивая враждебность между детьми, кричите на сына за то, что он кричит на сестру. Игнорируете его чувства.

2. Уменьшая враждебность между детьми (предлагаете альтернативу обзываниям; показываете, как он может выразить свои чувства словами, описав, что именно ему не нравится в поведении сестры)

**Ситуация 6**

Вы берете детей на море. Они начинают строить песочный замок вместе. Вы прилегли, и закрыв глаза, отдыхаете. И тут вы слышите крики своих детей и, открыв глаза, видите, что они стоят с перекошенными от злости лицами, руками полными песка, готовые кинуть им друг в друга.

1. Увеличивая враждебность между детьми (говорите им, как безобразно они ведут себя, и совершенно не умеют играть вместе)

2. Уменьшая враждебность между детьми (описываете, что вы видите, озвучиваете их чувства, разводите их, защищая друг от друга)

**Ситуация 7**

За завтраком ваша старшая дочь говорит про своего младшего брата: «Посмотрите, он ест как свинья. Он никогда не научится, есть вилкой».

1. Увеличивая враждебность между детьми (еще больше закрепите за своим младшим сыном роль, которую только что дала ему сестра)

2. Уменьшая враждебность между детьми (покажите вашей дочери, что вы смотрите на ее брата совсем иначе)

**Ситуация 8**

Ваши дети не могут поделить ножницы, и развернули вокруг этого бурные дебаты.

1. Увеличивая враждебность между детьми (говорите, что тут не о чем спорить, проблема яйца выеденного не стоит.)

2. Уменьшая враждебность между детьми (относитесь к проблеме с уважением; выражаете свою уверенность в их способности найти достойное решение)

**5.6. Ролевые игры:**

**Тема 1.1. Теория транзактного анализа.**

**Ситуации для ролевых игр**

1.Вам кажется, что Ваш знакомый сегодня довольно-таки плохо выглядит. Найдите, как ему об этом сказать.

2.Передайте своему однокурснику, что его срочно требует к себе директор колледжа.

3.Предложите Вашему однокурснику выпить чашечку кофе, (подышать свежим воздухом).

4.У Вашего знакомого небольшая неполадка в одежде (свежее пятно, оторвана пуговица, птичка напакостила и т.д.). Дайте ему знать об этом.

5.Попросите у своего знакомого взаймы на некоторое время 5000 рублей.

6.Ваш сокурсник опоздал на назначенную встречу. Вы долго ждали. Выясните, в чем дело.

7.Вам стало известно, что у Вашего сокурсника только что произошла серьезная неприятность (поссорился с родственником или преподавателем, не дали стипендию, подсунули фальшивую деталь чего либо и т. д.). Выразите ему свое сочувствие.

**5.7. Интерактивные лекции (задания на воспроизведение и понимание теоретического материала).**

**Тема 1.2. Формулы конфликтов.**

Участники отвечают на 9 вопросов по теме, используя правила игры в Крестики нолики. Они по очереди выбирают номер вопроса, отвечают на него и зачеркивают соответствующую клетку в решетке.

Материалы: решетка 3 на 3, перечень из 9 вопросов и ответов по теме.

1. **Что такое конфликтогены?** (слова, действия или бездействие, способствующие конфликту)
2. **Перечислите три вида конфликтогенов** (Любые из следующих: негативное отношение, снисходительное отношение, менторское отношение, нарушение этики, нечестность - неискренность, регрессивное поведение, хвастовство.)
3. **Как проявляется конфликтоген - менторское отношение?** (Менторское отношение проявляется в негативных оценках, навязывании своего видения, нравоучении, напоминании о неприятном)
4. **Закончите фразу:** Стечение обстоятельств, являющееся поводом для конфликта, называется… (инцидентом).
5. **Сформулируйте правила возникновения и способы разрешения конфликтов по второй формуле**. (Вторая формула отражает зависимость конфликта (КФ) от конфликтной ситуации (КС) и инцидента (И) и выражается следующим образом: КС + И = КФ

Разрешить конфликт по формуле Б — это значит: а) устранить конфликтную ситуацию б) исчерпать инцидент.)

1. **Что такое конфликтная ситуация**? (Конфликтная ситуация — это накопившиеся противоречия, содержащие истинную причину конфликта.)
2. **Частное такси подвезло пассажира к нужному месту. Водитель называет цену, с которой пассажир не согласен. Счетчика нет, о цене заранее не договаривались. Конфликт Б! В чем конфликтная ситуация?** (Конфликтная ситуация — в отсутствии предварительной договоренности о цене услуги)
3. **В чем суть закона эскалации конфликтогенов?** (первая формула конфликтов)? Эскалация, то есть нарастание, означает, что каждый ответный конфликтоген является более сильным, чем тот, на который он отвечает.
4. **Сформулируйте правила бесконфликтного взаимодействия, вытекающие из закона эскалации конфликтогенов**.(Не употреблять конфликтогены, не отвечать конфликтогеном на конфликтоген)

**Тема 1.3.Стратегии разрешения конфликтов по Томасу Киллману.**

Готовятся два вида карточек Карточки – вопросы и карточки ответы на эти же вопросы

Каждый обучающийся получает либо карточку вопрос, либо карточку ответ\

Обучающиеся ходят по комнате, ищут человека с соответствующим вопросом или ответом

**Тема 1.4. Психология влияния.**

Интерактивная лекция «Списки». В лекции перечисляется 6 видов аргументов. По окончании лекции на доске студенты видят список из 5 видов. Их задача- определить отсутствующий вид аргумента.

**Тема 1.4. Психология влияния.**

Интерактивная лекция: «Повернись к соседу». По окончании лекции, прошу студентов повернуться друг к другу и обсудить основные мысли, которые прозвучали в ИЛ. При наличии времени, прошу записать свои ответы.

**Тема 1.11. Невербальное общение.**

Карточная игра «Захват»

1. Студенты группируются в 5команд. Каждому студенту раздаются по 4 карточки post it и дается задание: по мере прослушивания лекции из учебного фильма «Невербальное общение» сформулировать 4 вопроса по содержанию лекции, причем каждый вопрос пишется на отдельной карточке, а на обратной стороне пишется правильный ответ.

2. Карточки собираются преподавателем и перемешиваются.

3. Преподаватель создает новые команды: каждая команда рассчитывается на 1-2-3-4-5. Все первые номера садятся вместе и т.д. Каждой команде дается мягкая игрушка и набор фишек. Количество фишек равно количеству студентов умноженных на 4.

4. Преподаватель начинает игру. Зачитывается вопрос, но ответить на него может тот в каждой команде игроков, кто первым схватит мягкую игрушку.

5.Спустя 2 минуты преподаватель зачитывает правильный ответ. Если игрок правильно ответил, то он забирает себе фишку. Игра продолжается до тех пор, пока не будут исчерпаны все вопросы.

6.Преподаватель предлагает студентам вернуться в свои первоначальные команды и подсчитать количество заработанных фишек. Выявляется команда победитель.

**5.8. Карточная классификационная игра.**

**Тема 1.7. Типология личности.**

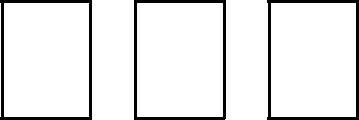
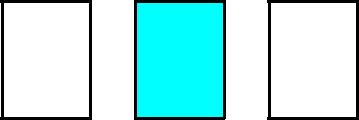
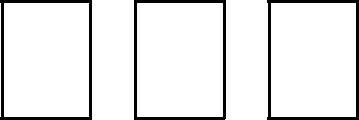
Деловая игра: «Крестики нолики»

Цель: развить способность быстро распознавать характеристики поведения людей различных психотипов.

**ПРАВИЛА ИГРЫ**

**Раздайте каждому игроку по 10 карт.** Следующую карту из колоды положите на середину стола текстом вниз. Это будет центральная карта. Оставшуюся колоду отложите в сторону, текстом вниз. Эти карты во время игры использоваться не будут.

**Ход игры.** Вы ходите по очереди, по одной карте, и кладете ее текстом вверх, располагая вокруг центральной карты. Таким образом, вы и ваш соперник создаете решетку 3х3. Если вы сдающий, ваша цель – создать горизонтальный ряд из карт одной масти, а если не сдающий, то вертикальные столбцы из карт одной масти. (Карта в центре – это «волшебная» карта в центральном ряду или среднем столбце, которая может заменять любую масть.)



Подсчет очков осуществляется в конце игры, когда решетка 3х3 закончена. Если вы сдающий, то вы получаете 5 очков за любой горизонтальный ряд, содержащий все три карты одинаковой масти. 2 очка вы получаете за любой ряд, содержащий две карты одной масти.

Так же: если вы не сдающий, вы получаете 5 очков за столбец из трех карт одной масти и 2 очка за столбец, содержащий две карты одной масти. (Так как в центре находится «волшебная» карта, ваш счет не может быть ниже 2 очков.)

**Анализ.** После сдачи и до начала игры каждый игрок изучает свои 10 карт и раскладывает их по мастям. Игра начинается тогда, когда оба игрока закончат этот анализ.

**Очередность.** Не сдающий начинает первым. Он изучает свои карты, выбирает карту и кладет ее рядом, над, под, по диагонали к центральной карте. Сдающий изучает расположение карт и кладет свою карту на воображаемую решетку 3х3. Игра продолжается до полного заполнения решетки.

**Подсчет очков.** Игра продолжается еще несколько конов. Побеждает игрок, первым получивший 15 очков.

**Глоссарий**

**Сдающий.** Игрок, который перетасовывает колоду и сдает карты в начале игры.

**Масть.** Одна из характеристик карты: принадлежность утверждения на карте к определенному типу личности. Например: Эм (Эмотивный).

**Ряд.** Три карты одной масти, собранные в ряд по горизонтали или вертикали.

**Карточки для классификации по типам**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. Лучше всего, комфортнее, ему справляться с рутинной, монотонной работой. Хуже всего — с работой, предполагающей публичность, частую смену рода занятий, необходимость принимать самостоятельные решения,( тем более, не имея времени на их подготовку и осмысление, — смело, экспромтом, на свой страх и риск.) | 2. Он нигде, никогда, ни в ком и ни в чем не чувствует угрозы. | 3.Не справляется с быстрыми и объемными информационными потоками. Информационные перегрузки и вызываемый ими стресс заставляют его страдать психологически и даже физически |
| 4.Любят красивые, «выигрышные» позы, призванные свидетельствовать о «высоком происхождении», «элитном воспитании» | 5.Выбирает цель и добивается ее, закрывая глаза на все остальное. | 6.Моментально замусоривают все предоставленные им жилые и рабочие площади |
| 7.Эпилептоид едет на рыбалку за рыбой, на охоту — за дичью, ему же не нужны рыба и дичь, он ищет лишь развлечений, интересных встреч, он жаден до событий | 8.Свой потенциал употребляет не на производительный труд и упорное преодоление препятствий, а на создание и сохранение иллюзорного благополучия | 9. Стержнем социальной адаптации является необходимость взять под контроль, «выстроить», упорядочить людей и предметы в окружающем его жизненном пространстве. |
| 10.Это человек истинных, а не наигранных эмоций, сочувствующий, сопереживающий другим людям | 11.За что бы ни взялся(а он, распираемый энергией, берется за многое), он все сделает «тяп-ляп» и не доведет начатое до конца. Ему не хватает целеустремленности, он распыляет свои силы. | 12.Выбирают одежду темных тонов, неброских цветов: серого, черного, коричневого, синего.  Приобрести обновку для них— проблема, появиться в ней на людях — подвиг. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 13.Обладает уникальным даром привносить красоту во все, чего бы он ни коснулся | 14.Любую задачу превратит в главную, приоритетную и добьется реального результата | 15.Не способен различить объективно важное и незначимое, поэтому он накапливает в индивидуальном пространстве горы хлама, нередко в ущерб действительно нужным и ценным вещам |
| 16.Налетев как вихрь, он кружит человеку голову, чтобы потом, ни о чем, не сожалея, вдруг улететь прочь | 17. Позы, их мимика и жестикуляция весьма сдержанны, нередко как бы вообще отсутствуют. Разговаривают обычно мало, негромко, их голос монотонный, слабо модулированный | 18.Яркость, насыщенность красок одежды, яркость косметики, обилие и яркость украшений, иных аксессуаров |
| 19.Одежда, считают они, должна обязательно соответствовать ситуации, в которой находится и действует человек. Для работы существует рабочая одежда, для праздника (к слову, он— редкий участник увеселений) — праздничная. | 20.Он не хочет и не умеет «беседовать по душам, сочувствовать, сопереживать, вообще, тратить время на «единицу». | 21.Он пропустит на режимный объект без пропуска «милого человека, который устал ждать снаружи, замерз» |
| 22.Все дается с большим трудом: завязать шнурки на ботинках, застегнуть пиджак на все, без исключения, пуговицы, не облиться супом за обедом, не споткнуться на ровном месте при ходьбе... не говоря уже о более сложных и ответственных поступках. | 23.Семьдесят семь раз отмерит, и после этого все еще будет пребывать в раздумьях — стоит ли отрезать? | 24.Охотно расширяет круг общения, следуя своему девизу: «Ни дня без нового приятеля». |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 25.Личность становится изменчивой, как форма жидкости, зависящая исключительно от формы сосуда, в который ее наливают. Для него таким сосудом становится социальное окружение. | 26.Хорошо справляются с рутинной, неспешной работой, требующей аккуратности и точности, внимания к мелким деталям. | 27.Его выдают печальные глаза, задумчивые, слегка подернутые влагой, мягкий, добрый взгляд («у тебя глаза добрые»). |
| 28.Движения угловатые, резкие, неловкие, плохо координированные | 29.Никто так часто не меняет свой внешний вид (посредством прически, макияжа, одежды и т. п.), как он. | 30.Приобрести обновку для них— проблема, появиться в ней на людях — подвиг. |
| 31.Способны производить на людей наиболее выигрышное впечатление с первых же минут знакомства. То есть с самого начала они выставляют напоказ лучшее, что в них есть. | 32.Именно его (и на самом деле никого другого) интересуют различные марки стиральных порошков, моющих средств и т п., их сравнительные возможности. | 33.Прячутся от людских глаз, стараются всеми силами слиться с этим самым фоном |
| 34.Живут под девизом «все свое ношу с собой» | 35.Чувство стиля, вкус, гармония качества оформления внешности | 36.Когда у человека есть для этого силы, энергия, которая буквально «распирает» его, не дает ему сидеть, сложа руки. |

**5.9. Структурированный шерринг.**

**Тема 1.7. Типология личности.**

СШ «Особенности взаимодействия с каждым радикалом».

В учебном классе развешены ватманы с надписями семи радикалов. Необходимо дать рекомендации, как взаимодействовать с каждым из них.

Студенты делятся на 7 групп и выбирают себе определенный ватман (каждая группа имеет свой цвет маркера)

По истечении 3 минут студенты переходят к следующему ватману и добавляют к ответам свои комментарии своим маркером.

Через 21 минуту, команда возвращается к «своему ватману» и выделяет топ тройку лучших рекомендаций.

**5.10. Карточная игра.**

**Тема 1.11. Невербальное общение**

Участники делятся на команды по 5-7 человек. Студенты во время просмотра видео лекции, пишут на карточках вопросы по содержанию лекции (с ответами на обратной стороне карточки). Одна карточка должна содержать только один вопрос. Карточки перемешиваются. Дубликаты убираются.

Реорганизация команд. Игроки в каждой команде рассчитываются на 1-2-3. Игроки с одинаковыми номерами образуют новые команды.

Проведение карточной игры. На середину стола кладется небольшой предмет, например, мягкая игрушка. Преподаватель зачитывает по одному вопросу, но игроки могут ответить на него только захватив этот предмет. Игроки ведут у себя в блокнотах подсчет очков за правильно данные ответы.

**Вопросы к дифференцированному зачету**

**Билет № 1.**

Вопрос 1. Психология взаимодействия. Процесс слушания. Три уровня слушания. Техники активного слушания: поощрение, перефразирование, отражение чувств, резюмирование.

Вопрос № 2.Психология конфликта. Конфликты, протекающие по формулам Б и В. Способы решения таких конфликтов.

**Билет № 2.**

Вопрос 1. Психология взаимодействия. Слушание. Слушать и слышать - в чем различие? Барьеры слушания. Почему их назвали барьерами?

Вопрос 2. Эмоциональный интеллект. Что входит в понятие ЭИ. Способы управления негативными эмоциями в диалоге. Алгоритм управления атмосферой контакта.

**Билет № 3.**

Вопрос № 1. Психология влияния. Доводы и аргументы. Шесть видов аргументов. Аргумент-план: требования к составлению.

Вопрос № 2. Понятие переговоров. Структура переговорного процесса. Приемы и техники, используемые на каждом этапе.

**Билет № 4.**

Вопрос № 1. Психология влияния. Теория мотивации «Я- Ты - Дело» и «К» - «От». Влияние на человека с учетом ведущих мотивов.

Вопрос № 2. Манипулирование в общении. Уровни манипулирования: ценностный, ментальный, эмоциональный, поведенческий.

**Билет № 5.**

Вопрос № 1. Общение с детьми. Ошибки, влекущие за собой детскую агрессивность и конкуренцию: сравнение детей, одинаковое отношение, ярлыки и психологические роли.

Вопрос № 2.Конструктивная критика. Трех- шаговая модель. Сформулируйте Я- сообщение на ситуацию: однокурсники не передали вам, что в связи с болезнью преподавателя, зачет переносится на другую дату.

**Билет № 6**.

Вопрос № 1. Конфликты типа А. Формула. Понятие конфликтогенов. Примеры конфликтогенов. Профилактика конфликтов группы А.

Вопрос № 2. Типология личности. Паранояльный, эмотивный и эпилептоидный типы. Характеристика. Особенности общения и взаимодействия с ними.

**Билет № 7.**

Вопрос № 1. Теория транзактного анализа. Роли: Родитель, Взрослый, Дитя, характеристики. Комплементарные и пересекающиеся транзакции.

Вопрос № 2. Способы, позволяющие снизить негативные эмоции у детей.

**Билет № 8.**

Вопрос № 1. Пять стратегий разрешения конфлктов по Томасу Киллману: выигрыш- проигрыш, проигрыш- выигрыш, проигрыш- проигрыш, выигрыш- выигрыш, компромисс. Дуальность. Ресурсный конфликт.

Вопрос № 2. Психология манипулирования. Техники противостояния манипулированию.

**Билет № 9.**

Вопрос № 1.Невербальное общение. Значение поз, мимики и жестов в диалоге. Психологическая интерпретация и анализ невербального поведения.

**Билет № 10.**

Вопрос № 1. Типология личности. Шизоидный, гипертимный и тревожный типы. Особенности построения коммуникации с ними.

Вопрос № 2. Способы моделирования поведения другого: майевтика, цивилизованное влияние, манипулирование, варварство.

**Время на подготовку и выполнение:**

Подготовка: 20 мин.

Время ответа: 5 мин

Всего: 35 мин.

**Критерии оценки полученных знаний и эффективности учебной программы.**

**Оценка «10»**

Оценивается ответ, определяющий прочные знания. Материал усвоен в полном объеме в соответствии с требованиями программы. Полно раскрыто содержание материала. Ответы излагаются логично, выводы опираются на теоретические знания.

Четко и правильно даны определения и раскрыто содержание понятий. Сделаны выводы и обобщения. При ответах проявляются знания психологии общения, умение использовать в профессиональной деятельности и в быту.

**Оценка «9»**

Оценивается ответ, определяющий прочные знания теоретического материала, но допущены несущественные ошибки. Материал усвоен в полном объеме в соответствии с требованиями программы. Проявляются умение грамотно излагать материал. Ответы излагаются логично, выводы опираются на теоретические знания. Четко и правильно даны определения и раскрыто содержание понятий.

Проявляются знания и понимание культурных доминант различных исторических событий; истории развития этикета. Проявляется умение аргументировать свою точку зрения. При ответах проявляются знания психологии общения; умение использовать в профессиональной деятельности и в быту.

**Оценка «8».**

Оценивается ответ, определяющий прочные знания теоретического материала, но допущены незначительные пробелы. Раскрыто основное содержание материала. Допущены незначительные нарушения последовательности изложения, небольшие неточности при использовании научных терминов. Нечетко делаются выводы и обобщения. При ответах по определению понятий допускаются небольшие неточности.

**Оценка «7».**

Оценивается ответ, определяющий хорошие знания теоретического материала, но допущены незначительные ошибки. Правильно даны определения понятий. Изложение материала недостаточно систематизировано и последовательно. При определении терминов допускаются несущественные ошибки. Усвоены основные правила делового общения.

**Оценка «6»**.

Оценивается ответ, определяющий хорошие знания теоретического материала, но допущены незначительные пробелы. Основное содержание раскрыто. В основном даны определения понятий. Изложение материала недостаточно систематизировано и последовательно. Допускаются неточности в определении понятий, имеются незначительные ошибки в обозначении терминов. Не все темы хорошо усвоены. Выявляется неумение аргументировать свою точку зрения.

**Оценка «5».**

Оценивается ответ, определяющий знания теоретического материала, но допущены значительные пробелы.Основное содержание изученного материала усвоено, но изложено фрагментарно. При ответах обнаруживаются теоретические знания; Проявляются знания правил делового общения.

Допускаются неточности в определении понятий, имеются несущественные ошибки в обозначении терминов. Выявляется неумение аргументировать свою точку зрения. Изложение материала недостаточно систематизировано и последовательно.

**Оценка «4»**

Оценивается ответ, определяющий хорошие знания теоретического материала, но допущены значительные пробелы.Основное содержание материала усвоено, но изложено фрагментарно. Правила общенияусвоены. Проявляются значительные ошибки в определении понятий. Имеются значительные ошибки в обозначении терминов. Выявляется неумение аргументировать свою точку зрения.

**Оценка «3»**

Оценивается ответ, свидетельствующий о приобретенных знаниях менее чем наполовину. В усвоении материала имеются существенные ошибки. Выявляется неумение аргументировать свою точку зрения. Элементарные правила оющения усвоены. Ответ на дополнительные вопросы дается краткий, но выявляющий общее понимание вопроса.

**Оценка «2»**

Оценивается ответ, при котором обнаруживаются слабые знания по данному курсу. Обнаруживаются отсутствие знаний по ряду тем и непонимание наиболее важных частей изученного материала. Допущены грубые ошибки в определении понятий. Проявляется неумение грамотно излагать материал и давать ответы на наводящие вопросы.

**Оценка «1»**

Обнаруживается полное незнание учебного материала

Проявляется незнание исторического развития этикета, терминологии. Элементарные понятия не усвоены.

Отсутствие ответа на какой-нибудь поставленный вопрос. Отказ от ответа.

**6. Информационное обеспечение обучения**

**Рекомендуемая литература:**

1. Зельдович Б.З. Деловое общение. М.: Альфа, 2010. – 456с.
2. Психология и этика делового общения. Под ред. Лавриненко В.П. М.: ЮНИТИ, 2011.- 415с.
3. Столяренко Л.Д. Психология делового общения и управление. Ростов н/Д: Феникс, 2010.- 416с.
4. Чернова Г. Р., Слотина Т. В. Психология общения: Учебное пособие. – СПб.: Питер, 2012. – 240 с.
5. Шейнов В.П. Конфликты в нашей жизни и их разрешение. Мн.: Амалфея, 2000.- 88с.

**Интернет-ресурсы:**

1. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии: электронные образовательные ресурсы. [Электронный ресурс]: база данных. – Режим доступа: http:// koob.ru/ (дата обращения 15.10.2016).
2. Анцупов А.Я. Конфликтология в схемах и комментариях: электронные образовательные ресурсы. [Электронный ресурс]: база данных. – Режим доступа: http:// koob.ru/ (дата обращения 27.11.2015).
3. Убеждение: качество аргументации: электронные образовательные ресурсы. [Электронный ресурс]: база данных. – Режим доступа: http:// orator.ru/ (дата обращения 04.05.2015).
4. Убеждение: требования к аргументам: электронные образовательные ресурсы. [Электронный ресурс]: база данных. – Режим доступа: http:// orator.ru/ (дата обращения 02.03.2016).
5. Критика критиков: электронные образовательные ресурсы. [Электронный ресурс]: база данных. – Режим доступа: http:// progressman.ru/ (дата обращения 27.01.2017).
6. Суть спора: полемика, аргументы и факты: электронные образовательные ресурсы. [Электронный ресурс]: база данных. – Режим доступа: http:// progressman.ru/ (дата обращения 20.10.2014).