

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Магнитогорский государственный технический университет
им. Г. И. Носова»
Многопрофильный колледж



ОГСЭ.05 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

**«общего гуманитарного и социально-экономического цикла»
программы подготовки специалистов среднего звена
специальности 08.02.01 Строительство и эксплуатация зданий и сооружений**

**Методические указания
для студентов заочной формы обучения**

Магнитогорск, 2020

ОДОБРЕНО

Предметно-цикловой комиссией Психолого-педагогических дисциплин»

Председатель  О.А. Вильгаук
Протокол №7 от 17.02.2020 г.

Методической комиссией МпК
Протокол №3 от 26.02.2020 г.

Составитель:

К.п.н., преподаватель ФГБОУ ВО «МГТУ им. Г.И. Носова» МпК, Алексей Анатольевич Александров

Методические указания по учебной дисциплине «Психология общения» составлены в соответствии с требованиями к минимуму результатов освоения учебной дисциплины, изложенными в ФГОС по специальности среднего профессионального образования 08.02.01 Строительство и эксплуатация зданий и сооружений, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от «10» января 2018 г. № 2; и призваны помочь студентам заочной формы обучения в самостоятельной работе по изучению материалов учебной дисциплины.

Методические указания содержат рекомендации по изучению теоретического блока, задания и общие рекомендации по выполнению домашней контрольной работы, а также включает вопросы и задания к дифференцированному зачету.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	4
1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «Психология общения».....	5
2 СОДЕРЖАНИЕ ТЕМАТИЧЕСКОГО ПЛАНА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3 МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ ..	10
4 ВАРИАНТЫ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ.....	13
5 ВОПРОСЫ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К ДИФФЕРЕНЦИРОВАННОМУ ЗАЧЕТУ/ЭКЗАМЕНУ	26
ПРИЛОЖЕНИЕ А ОБРАЗЕЦ ОФОРМЛЕНИЯ ТИТУЛЬНОГО ЛИСТА КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ.....	28
ПРИЛОЖЕНИЕ Б ОБРАЗЕЦ ОФОРМЛЕНИЯ СОДЕРЖАНИЯ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ..	29
ПРИЛОЖЕНИЕ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЙ МАРШРУТ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ ЗАОЧНОЙ ФОРМЫ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ	30

ВВЕДЕНИЕ

Методические указания для студентов заочной формы обучения по учебной дисциплине «Психология общения» предназначены для реализации программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом по специальности 08.02.01 Строительство и эксплуатация зданий и сооружений

Самостоятельная работа при заочной форме обучения является основным видом учебной деятельности и предполагает следующее:

- самостоятельное изучение теоретического материала;
- выполнение контрольной работы;
- подготовку к промежуточной аттестации.

Настоящие методические указания составлены в соответствии с рабочей программой учебной дисциплины и включают варианты контрольной работы для студентов заочной формы

Цель методических указаний – помочь студентам при самостоятельном освоении программного материала и выполнении домашней контрольной работы.

Методические указания включают:

1. Общую характеристику учебной дисциплины.
2. Содержание тематического плана учебной дисциплины.
3. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы.
4. Варианты контрольной работы.
5. Задания для дифференцированного зачета.
6. Образец оформления титульного листа контрольной работы.
7. Образец оформления содержания контрольной работы.
8. Образовательный маршрут обучающегося заочной формы по учебной дисциплине.

Наряду с настоящими методическими указаниями студенты заочной формы обучения должны использовать учебно-методическую документацию по учебной дисциплине, включающую рабочую программу; методические указания для практических занятий, учебное пособие.

Перечень учебно-методического и информационного обеспечения реализации программы учебной дисциплины представлен в рабочей программе на образовательном портале.

Образовательный маршрут

Учебным планом для студентов заочной формы обучения предусматриваются теоретические и практические занятия, самостоятельная работа студентов.

Обзорные лекции проводятся по сложным для самостоятельного изучения темам программы и должны помочь студентам систематизировать результаты самостоятельных занятий.

Проведение практических занятий ориентировано на закрепление теоретических знаний, полученных при самостоятельном изучении и на обзорных лекциях, и приобретение необходимых компетенций по изучаемой дисциплине.

Обязательным условием освоения дисциплины является выполнение одной контрольной работы. Методические указания устанавливают единые требования к выполнению и оформлению контрольной работы.

По итогам изучения дисциплины проводится дифференцированный зачет. Перечни вопросов и варианты заданий представлены в разделе 5.

Образовательный маршрут обучающегося заочной формы по учебной дисциплине представлен в приложении В.

1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»

1.1 Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена

Учебная дисциплина «Психология общения» относится к общему гуманитарному и социально-экономическому циклу.

Освоению учебной дисциплины предшествует изучение учебной дисциплины «Обществознание».

Дисциплина «Психология общения» является предшествующей для изучения профессионального модуля:

- ПМ.03«Организация деятельности структурных подразделений при выполнении строительно-монтажных, в том числе отделочных работ, эксплуатации, ремонте и реконструкции зданий и сооружений».

1.2 Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

Содержание дисциплины ориентировано на подготовку обучающихся к освоению профессионального модуля программы подготовки специалистов среднего звена по специальности и овладению следующими общими и профессиональными компетенциями:

ПК 3.2. - Обеспечивать работу структурных подразделений при выполнении производственных задач.

ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;

<i>Код ПК/ОК</i>	<i>Умения</i>	<i>Знания</i>
ПК 3.2.	У1. Применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности.	31. Взаимосвязь общения и деятельности; 38. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; 39. Психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности
ОК 04.	У04.5 использовать коммуникационные навыки при работе в команде для успешной работы над групповым решением проблем; У04.6 использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; У04.7 контролировать личностные конфликты на рабочем месте; У04.8 эффективно работать в команде;	304.1 психологические основы деятельности коллектива; 304.2 психологические особенности личности; 304.6 этические принципы общения; 304.7 источники, причины, виды, динамику и способы разрешения конфликтов; 304.8 важность оперативного разрешения недопонимания и конфликтных ситуаций; 304.9 принципы, приемы и практики эффективной командной работы.
ОК 05.	У05.1 применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной	305.1 цели, функции, виды и уровни общения; 305.2 взаимосвязь общения и деятельности;

	деятельности;	305.3 роли и ролевые ожидания в общении; 305.4 механизмы взаимопонимания в общении; 305.5 техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; 305.6 важность эффективного общения и навыков профессиональной коммуникации;
--	---------------	--

1.3 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы (заочно)

Вид учебной работы	Объем часов
Объем образовательной программы	68
в том числе:	
лекции, уроки	4
лабораторные занятия	«не предусмотрено»
практические занятия	4
курсовая работа (проект)	«не предусмотрено»
консультации	«не предусмотрено»
Самостоятельная работа	60
домашняя контрольная работа №1	5 курс
Промежуточная аттестация	Дифференцированный зачет

2 СОДЕРЖАНИЕ ТЕМАТИЧЕСКОГО ПЛАНА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Раздел 1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ПСИХОЛОГИИ ОБЩЕНИЯ

Тема 1.1 Взаимосвязь общения и деятельности

Основные понятия и термины по теме: Общение в системе межличностных и общественных отношений. Роль общения в профессиональной деятельности. Единство общения и деятельности. Взаимосвязь общения и деятельности. Стороны общения: перцептивная, интерактивная и коммуникативная.

План изучения темы:

1. Взаимосвязь общения и деятельности
2. Контрольные вопросы

Практические занятия

1. Исследование личности

Тема 1.2 Цели, функции, виды и уровни общения

Основные понятия и термины по теме: Виды общения. Уровни общения. Функции общения. Цели общения.

План изучения темы:

1. Цели общения
2. Функции общения
3. Виды общения
4. Контрольные вопросы

Практические занятия

1. Общение и профессиональная деятельность

Раздел 2 ПРИКЛАДНЫЕ АСПЕКТЫ ПСИХОЛОГИИ ОБЩЕНИЯ

Тема 2.1 Роли и ролевые ожидания в общении

Основные понятия и термины по теме: Роли в общении. Ролевые ожидания. Ролевое исполнение. Ролевые конфликты. Характеристики роли.

План изучения темы:

1. Социальная роль
2. Виды ролевых конфликтов
3. Контрольные вопросы

Практические занятия

1. Роли и ролевые ожидания в общении

Тема 2.2 Виды социальных взаимодействий

Основные понятия и термины по теме: Виды социальных взаимодействий. Кооперация и конкуренция. Взаимодействие как организация совместной деятельности. Признаки социального взаимодействия.

План изучения темы:

1. Социальное взаимодействие
2. Признаки социального взаимодействия

3. Виды взаимодействия
4. Контрольные вопросы

Практические занятия

1. Формирование командных умений

Тема 2.3 Механизмы взаимопонимания в общении

Основные понятия и термины по теме: Понимание. Взаимопонимание и его компоненты. Механизмы взаимопонимания в общении: идентификация; эмпатия; аттракция; рефлексия.

План изучения темы:

1. Понимание
2. Взаимопонимание и его компоненты
3. Механизмы взаимопонимания
4. Идентификация
5. Эмпатия
6. Аттракция
7. Рефлексия
8. Контрольные вопросы

Тема 2.4 Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения

Основные понятия и термины по теме: Техники и приемы общения. Виды, техники, приемы, правила слушания, ведения беседы, убеждения.

План изучения темы:

1. Техники и приемы общения
2. Слушание
 - 2.1. Нереплексивное слушание
 - 2.2. Рефлексивное слушание
 - 2.3. Активное слушание
 - 2.4. Эмпатическое слушание
3. Беседа
 - 3.1. Основные правила ведения беседы
 - 3.2. Полезные технические приемы для продолжения беседы
 - 3.3. Фразы, которые лучше не использовать в диалоге
4. Правила убеждения
 - 4.1. Основные правила убеждения
 - 4.2. Альтернативные правила убеждения и аргументации
5. Контрольные вопросы

Практические занятия

1. Психотренинг «Эмоционально-волевая сфера личности»
2. Индивидуальные особенности восприятия и общения
3. Путь к успешной карьере

Тема 2.5 Этические принципы общения

Основные понятия и термины по теме: История развития. Этические принципы общения. Деловой этикет.

План изучения темы:

1. История развития

2. Основные этические принципы общения
3. Контрольные вопросы

Тема 2.6 Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов

Основные понятия и термины по теме: Источники, причины, виды, функции, структура и динамика конфликтов. Стратегии и тактики поведения в конфликтной ситуации. Роль конфликта в развитии человека и общества.

План изучения темы:

1. Природа конфликта
2. Причины конфликтов
3. Роль конфликтов в развитии человека и общества
4. Эволюция представлений о конфликтности в человеческом обществе
5. Проблемы конфликта в отечественной и зарубежной психологии
6. Периодизация истории отечественной конфликтологии
7. Структура конфликта
8. Динамика конфликта
9. Функции конфликта
10. Основные типы конфликтов
11. Основные типы поведения в конфликтной ситуации
12. Контрольные вопросы

Практические занятия

1. Особенности реагирования в конфликтной ситуации

3 МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ

Контрольная работа является наиболее значимым элементом самостоятельной работы для студентов заочной формы обучения. Выполнение контрольной работы помогает лучше изучить основные положения психологии общения, уяснить суть общения.

Особое внимание в контрольной работе отводится изучению прикладных аспектов общения.

При написании контрольной работы студенты изучают значительный теоретический материал; знакомятся с основными понятиями и категориями учебной дисциплины; приобретают навыки работы с основной и дополнительной литературой; учатся анализировать теоретический материал; осваивают методы конструктивного общения и его анализа.

Выполнение домашней контрольной работы определяет степень усвоения студентами изучаемого материала, умение анализировать, систематизировать теоретические положения и применять полученные знания при решении практических задач.

Предлагается 10 вариантов контрольных работ.

Каждый вариант включает:

- 1) два теоретических вопроса по разным темам учебного курса «Психологии общения»;
- 2) четыре типовых кейс-задачи/ситуационных задачи, содержащих условную ситуацию, которая отражает различные аспекты процесса общения и предназначенная для анализа.

При выполнении контрольной работы необходимо воспользоваться литературой, список которой приводится в методических указаниях. В качестве дополнительной литературы рекомендуются интернет-источники, целесообразно использовать периодические издания – журналы по психологии.

Обращаем Ваше внимание, что выполнение контрольных работ – обязательно. Своевременная сдача контрольных работ является условием допуска к промежуточной аттестации по дисциплине.

Студенты заочной формы обучения обязаны выполнить контрольную работу в письменном виде и представить ее ведущему преподавателю соответствующей дисциплины не позднее чем за 14 дней до начала сессии. Допускается отправка контрольных работ по почте.

Если домашняя контрольная работа выполнена не в полном объеме или не в соответствии с требованиями, то работа возвращается студенту на доработку с указанием в рецензии выявленных замечаний. Вариант с замечаниями необходимо приложить к исправленному варианту.

Номер варианта контрольной работы определяется по двум последним цифрам шифра (номер зачетки).

Получив вариант контрольной работы, обучающийся должен:

- 1) изучить настоящие методические указания для студентов заочной формы обучения;
- 2) внимательно ознакомиться с вопросами (теоретическими и практическими) варианта;
- 3) подобрать соответствующие учебно-методические пособия, изданные в колледже, учебную литературу;
- 4) ознакомиться с подобранной информацией;
- 5) выполнить задания по теоретическим вопросам, составив, в зависимости от задания, конспект, таблицу, схему, и т.п.
- 6) провести анализ ситуации, предварительно изучив типовые образцы по теме, используя настоящие методические указания и учебно-методическое пособие, изданное в колледже.
- 7) оформить работу в соответствии с требованиями к оформлению.

Требования к оформлению контрольной работы

Контрольная работа выполняется на одной стороне белой нелинованной бумаги формата А4 печатным способом на печатающих устройствах вывода ЭВМ (компьютерная распечатка). Ответ на теоретический вопрос следует начинать с нового листа.

Текст контрольной работы следует выполнять, соблюдая размеры полей: левое – 20 мм, правое – 10 мм, верхнее – 20 мм, нижнее – 20 мм, абзацный отступ – 10 мм.

Текст выполняется через 1,5 интервала, основной шрифт Times New Roman, предпочтительный размер шрифта 12-14, цвет – черный. Разрешается использование компьютерных возможностей акцентирования внимания на определенных терминах, формулах, применяя шрифты разной гарнитуры. Страницы должны быть пронумерованы.

Контрольная работа включает в себя следующие разделы:

- титульный лист,
- содержание,
- основная часть,
- список использованной литературы.

Титульный лист является первой страницей работы. Пример оформления титульного листа приводится в приложении А.

Содержание должно отражать все материалы, помещенные в контрольную работу. Слово «Содержание» записывают в виде заголовка с прописной буквы симметрично тексту. В содержание включают наименование всех разделов (они соответствуют наименованию заданий) Пример оформления содержания приводится в приложении Б.

Содержание основной части работы должно соответствовать заданию в соответствии с вариантом методических указаний. Расчеты должны быть проведены по действующим методикам.

В конце работы приводится список литературы. Список использованной литературы должен содержать сведения обо всех источниках, использованных при выполнении работы. Заголовок «Список использованной литературы» записывают симметрично тексту с прописной буквы. Источники нумеруют арабскими цифрами в порядке их упоминания в контрольной работе либо в алфавитном порядке.

Далее представлены примеры выполнения типовых заданий.

Примеры выполнения типовых заданий

Теоретические вопросы

1. Взаимосвязь общения и деятельности

В психологии общение рассматривают как одну из проявлений совместной деятельности. Почему так? Потому что деятельность – это не только труд, но и непосредственное общение во время труда [2].

Общение и деятельность подразделяют на три, опять же взаимосвязанные стороны, а именно: перцептивную, интерактивную и коммуникативную:

- перцептивная сторона означает установление определенных взаимоотношений на основе процесса восприятия противоположной персоны;
- цель коммуникативного общения в процессе деятельности – обмен информацией;
- интерактивная составляющая отвечает за организацию взаимодействия, направленного на решение общей проблемы [2].

В психологии есть ряд работ, подтверждающих так называемое единство общения и деятельности. Действительно, если задуматься, то люди, занятые одним делом, неизбежно будут общаться как по поводу этой деятельности, так и просто. Получается, что без первого второе точно невозможно, так как деятельная личность без сомнения пересечется с другой деятельной личностью [2].

Существуют некоторые психологические концепции, в которых деятельность и общение противопоставляются друг другу. Например Э. Дюркгейм считал, что общество является не динамической системой действий, как групп, так и отдельных индивидов, а совокупностью статических форм общения [1].

Абсолютно другая точка зрения представлена в отечественной психологии, в ней общение принимается в единстве с деятельностью. Это происходит потому, что разные формы общения являются частью совместной деятельности людей, так как люди не только просто общаются между собой, но и общаются по поводу их совместной деятельности [1].

Отечественные психологи, при всем различии их подходов к истолкованию феноменов общения, единодушно подчеркивают неразрывную связь общения и деятельности [3].

Психологи понимают по-разному связь общения и деятельности. Иногда эти два процесса рассматриваются не как параллельно существующие, а как две стороны медали социальной жизни индивида. С другой точки зрения, общение принимается как сторона деятельности, оно является включенным в деятельность и в то же время деятельность рассматривается как условие, при котором может происходить процесс общения [2].

Так же процесс общения может быть интерпретирован как особый вид деятельности и пониматься как:

...

...

Создание плана совместной деятельности требует от каждого человека понимание цели деятельности, средств реализации, распределения функций для ее достижения [3].

Специфика общения в процессе действия заключается в практическом создании возможности организации и координации деятельности отдельных ее участников. В общении как правило происходит обогащение самой деятельности, развиваются и образуются новые связи и отношения между людьми. В общении и деятельности реализуется система отношений к другим. Социальная функция общения в первую очередь заключается в том, что оно является средством передачи общественного опыта [3].

Существует теория, которая получила множество доказательств. Каждая отдельная личность рождается с определенным набором качеств, однако, значительная доля индивидуальности приобретает им в процессе деятельности и общения, и рассчитать соотношение общения и деятельности в данном вопросе не представляется возможным [2].

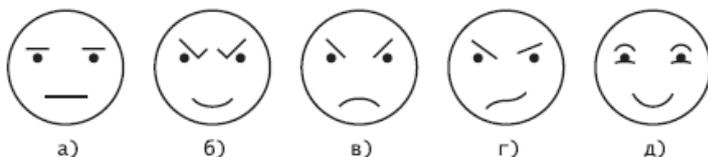
....

....

Итак, из этого всего еще раз повторим, что деятельность организовывается и обогащается средствами общения, это ведет к построению новых связей и отношений между людьми [1].

Кейс-задача/ситуационная за-дача

2. Определите, эмоциональные состояния из предложенных ниже схематичных выражений лица (рис.):



А) безразличие - это состояние полной незаинтересованности происходящими вокруг событиями, апатичное и безучастное отношение к людям, бесчувственность, что соответствует отсутствию эмоций на пиктограмме.

Б)

Список использованной литературы

1. Единство общения и деятельности - <http://psyznaiyka.net/socio-ob/edinstvo-obshheniya-i-deyatelnosti.html>
2. Общение и деятельность - <http://kak-bog.ru/obshchenie-i-deyatelnost>
3. Общение и деятельность - <https://delovoi-etiket.ru/psihologiya-delovogo-obscheniya/obschenie.html>

4 ВАРИАНТЫ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ

1 вариант Теоретические вопросы

1. Взаимосвязь общения и деятельности
2. Роли и ролевые ожидания в общении

Кейс-задачи/ситуационные задачи

Назовите ваши действия в ситуации. Обоснуйте

1. В одном из отделов, в одном кабинете работают две сотрудницы. Одна из них молодая, другая в предпенсионном возрасте, но обе хорошие специалисты. Несмотря на то, что они работают независимо друг от друга, старшая сотрудница регулярно вмешивается в работу молодой: дает ей советы, постоянно говорит об отсутствии компетенции, указывает на ошибки. Кроме того, женщина предпенсионного возраста постоянно обращает внимание на то, как выглядит молодой специалист, пытается ее по-своему «образумить». При этом старшая сотрудница делает это без злого умысла — таким образом, она беспокоится о своей «неопытной» коллеге. Как следует поступить женщинам в данной ситуации?
2. В отдел назначают нового молодого руководителя. При этом большинство его подчиненных значительно старше — средний возраст персонала — 40 лет. Любые решения и установки молодого начальства сотрудники воспринимают негативно — они полагают, что руководитель недостаточно компетентен. Молодой человек в свою очередь понимает, что его подчиненные относятся к нему отрицательно, и хочет изменить такое отношение. Как можно выйти из подобной ситуации?
3. В коллективе есть сотрудник, считающий себя «душой компании» — он постоянно шутит, рассказывает анекдоты, регулярно уходит на перекуры и зовет половину отдела с собой. Большинству работников такое поведение кажется неуместным — мало того, что шутки балагура далеко не всегда смешные, при этом он еще и отвлекает коллег от работы. Однако напрямую попросить весельчака умерить свой пыл сотрудники стесняются. Что следует предпринять его коллегам?
4. В одном из отделов создана и работает малая рабочая группа – младший руководитель и его ассистенты. Первый регулярно нагружает своих подчиненных работой, а сам большую часть рабочего времени сидит в социальных сетях, разговаривает с другими коллегами и подолгу обедает. Однако итоговый результат совместной работы он преподносит как свою личную заслугу, за что регулярно получает от вышестоящего начальства благодарности и премии, в то время как его группа остается в тени. Как ассистентам выйти из этой ситуации?

2 вариант Теоретические вопросы

1. Перечислите функции общения.
2. Дайте определение понятию социальное взаимодействие.

Кейс-задачи/ситуационные задачи

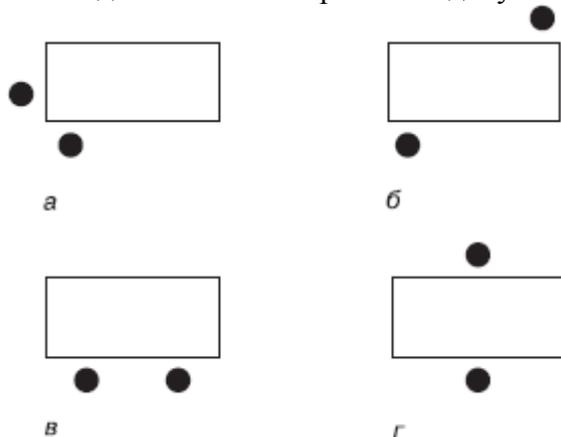
1. Проведите анализ следующей ситуации:

Сотрудник фирмы «Рога и копыта» Бендер, оканчивает аспирантуру, его профессионализм высоко ценят в коллективе. Фирма расширяется, и Бендер предлагает директору фирмы Фунту взять на работу своего знакомого Паниковского. Собеседование директора Фунта с Паниковским, начавшись с сугубо профессиональных вопросов, очень быстро перешло в душевный разговор о «жизни» (воспоминание о годах учебы, поиск возможных общих знакомых в профессиональных кругах, проблемы «отцов и детей» и т.п.). В итоге директор Фунт принял решение о приеме Паниковского на работу.

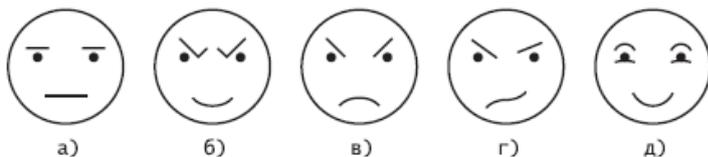
Какие из механизмов и эффектов социальной перцепции повлияли на решение директора?

2. Дайте развернутый ответ на вопрос. Какие из предложенных позиций расположения за столом (рис.) наиболее подходят для следующих ситуаций:

1. спокойной рабочей беседы
2. для короткого конкретного разговора с подчиненным
3. для совместной работы с документами



3. Определите, эмоциональные состояния из предложенных ниже схематичных выражений лица (рис.):



4. Проанализируйте следующую конфликтную ситуацию:

Бригада слесарей-лекальщиков (шесть человек) всегда держалась очень сплоченно. Члены бригады, несмотря на существенную разницу в возрасте, часто проводили вместе и свободное время. Старшие к младшим относились покровительственно, младшие к старшим — с уважением. Когда один из членов бригады ушел на пенсию, в нее был принят молодой слесарь Балаганов, года два или три назад окончивший ПТУ. Вначале к нему отнеслись настороженно. Но через месяц между ним и бригадой сложились вполне дружеские отношения, он был принят в коллектив, стал «своим».

Еще месяца через два положение изменилось. Балаганову как молодому и не очень опытному работнику поручили изготовление крупной серии стандартных лекал. Используя традиционную технологию, он имел бы заработок на среднем для бригады уровне. Однако Балаганов быстро догадался, как можно рационализировать работу. Он брал десяток заготовок и приваривал их друг к другу. Получался пакет. Затем он вырезал нужную форму сразу же на всем пакете, шлифовал торцы, разъединял пакет и обрабатывал поверхность каждого лекала. Вскоре Балаганов перекрыл нормы выработки в три-пять раз, заработок его стал быстро расти и в полтора раза превысил заработок бригадира. На Балаганова в бригаде начали коситься и замечать в его поведении множество изъянов: то отлучился неизвестно куда, то навязался с непрошеным советом, то, наоборот, молчал, когда все старались подать полезные советы товарищу. Наконец, наступил полный разрыв отношений. Балаганов попросил начальника цеха перевести его в другую бригаду. Но оказалось, что и другие бригады слесарей не хотят его принимать к себе. Через месяц Балаганов уволился с завода.

3 вариант Теоретические вопросы

1. Какое значение имеют общение в жизни человека?
2. К чему может привести необходимость человеку играть множество социальных ролей?

Кейс-задачи/ситуационные задачи

Назовите ваши действия в ситуации. Обоснуйте

1. Проанализируйте ситуацию с точки зрения психологии общения. Установите, на каких уровнях осуществляется общение, какие функции реализуются, вид общения.

Второкурсница Лена вместе со своим другом Толей отправилась в больницу навестить больную мать. Когда они вошли во двор больницы, кто-то из однопалатниц матери сказал: - К вам дочка. И не одна, а с парнем. Мать поднялась, подошла к окну, и на её бледном лице засияла улыбка. - А, и Толик пришёл. Вот спасибо, сынок. Ну, как, контрольную уже выслал? - Давно. Я уже и забыл про неё, - похвалился Толик. Потом, указывая на Лену, заявил: - Смотрите, в каких она туфлях пришла. Заставлял её надеть ботинки - не захотела. Говорит: «Не учись, мол, приказывать». - Ой, Леночка, что же ты делаешь, холод такой! - забеспокоилась мать. - И как ты там дома одна, без меня... - Вы не беспокойтесь, - ответил за девушку Толя. - Я всё свободное время бываю у вас, помогаю ей. Сегодня даже на базар ходил. - Хорошо, хорошо, Толик. Я знаю, ты у меня умница. Разговаривали они втроём, и мать то тревожилась, то ласково улыбалась. Когда они уходили, Лена помахала матери, мать всплакнула. Юноша, заботливо оглядев Лену, поднял воротник её шубы и взял у неё хозяйственную сумку. Ещё раз они оглянулись на окно и, взявшись за руки, пошли домой.

2. Проанализируйте ситуацию с точки зрения психологии общения. Установите, на каких уровнях осуществляется общение, какие функции реализуются, вид общения.

Машина мама пришла в колледж узнать, как учиться и ведёт себя её дочь. Только она успела переступить порог, как на неё обрушивается то один, то другой преподаватель: - Ваша дочь - законченная лентяйка. - А, Машина мама, наконец-то... Хорошо, что пришли, я уж сама собиралась вас вызвать: болтает ваша дочка на занятиях, никакого сладу с ней нет... Но вот в появляется Машина классная руководительница. Она берёт маму под руку и уводит в укромный уголок. И вот они уже разговаривают о чём-то шепотом. Классная руководительница обязательно найдёт что-то такое, от чего Машино положение не будет казаться маме совсем безнадёжным. Она непременно расскажет, какая Маша добрая, как любят её в группе, как близко к сердцу она принимает все классные дела. И только потом разговор пойдёт о двойке за последний диктант, о невыученном занятии по истории, о разговорах на занятии математики. И спустя несколько минут уже слышится голос Машиной мамы: - Спасибо, голубушка. Я уж постараюсь, прослежу. И уходит она из колледжа не раздражённая, а озабоченная новыми задачами, которые придётся решать вместе с классной руководительницей.

3. Первокурсники пишут контрольную работу. Один из них подглядывает в тетрадь. Преподаватель делает замечание и требует эту тетрадь. Обучающийся прячет тетрадь в рюкзак и твёрдо отвечает: - Не дам! И сколько Преподаватель не настаивал, всё было напрасно. Пришлось парня выставить за дверь, а в журнал поставить двойку. Лишь позднее выяснилось, что тетрадь была чужая, и юноше не хотелось подводить товарища.

Докажите, что это конфликт. Определите его вид. Выявите, каким способом он разрешён. Оцените соблюдение педагогом правил поведения в конфликте.

4. На одном из занятий математики на первом курсе новый обучающийся, недавно переведённый из другого колледжа, самоуверенный юноша не без способностей и поэтому надеявшийся «проскочить», после очередной, вполне заслуженной двойки тут же у доски нагрубил преподавательнице: - Ну, Варвара Борисовна, зарубите себе на носу, больше я до вашей математики и не дотронусь. - Ну, Голубев, - тут же с усмешкой под хохот группы ответила преподавательница, - стану я из-за вашей математики нос себе калечить.

Докажите, что это конфликт. Определите его вид. Выявите, каким способом он разрешён. Оцените соблюдение педагогом правил поведения в конфликте.

4 вариант **Теоретические вопросы**

1. Раскройте личностно-ролевой конфликт.
2. Перечислите элементы социального взаимодействия.

Кейс-задачи/ситуационные задачи

Назовите ваши действия в ситуации. Обоснуйте

1. Витя, - впечатлительный мальчик. Однажды он получил тройку по любимому предмету - истории и очень опечалился. Вернувшись в общежитие, он ни о чём больше думать не мог, кроме этой злополучной тройки. На беду было организовано собрание для проживающих в общежитии студентов. На этом собрании Витя сидел, машинально складывал и раскладывал какую-то бумажку, а сам думал о случившейся неприятности.

- Что ты там делаешь? Почему не слушаешь? - обрушился на него воспитатель.

- Ты стал плохо вести себя...

- Ну и что ж! - вызывающе буркнул Витя.

- Как ты разговариваешь с воспитателем? Встань!

- А чего мне вставать? Я ничего не сделал...

- Ах, так? Ну, тогда выходи отсюда!

- Не пойду...

- Нет, пойдёшь...

- Не пойду! - уже с плачем крикнул Витя.

Но воспитатель, не обращая внимание на его протесты и неодобрительный шёпот всех студентов, вытолкнул Витю за дверь.

Рассмотрите возникший конфликт. Выявите его структуру. Определите стратегию поведения в конфликте всех его участников. Оцените соблюдение педагогом правил поведения в конфликте. Предложите свой вариант разрешения данного конфликта.

2. Прочитайте и определите статус обучающегося и выполняемую им социальную роль в группе.

«Я снова занял в группе своё старое и насиженное место общепризнанного шута. Ребятам, конечно, весело, но мне это душу рвёт. Раньше все знали, что я, кроме шутовства, хоть газету могу выпустить, а теперь после истории с «вредной группировкой» и вообще после публичной ссоры со всеми я совсем превратился в шута... Группу я люблю, люблю безнадежно. Группа живёт, Ольга (девушка, которую Петя тайно любит - Я. К.) живёт, а я стою в стороне, хотя меня иногда «пускают», чтобы, послушав несколько моих грошовых острот, посмеяться и снова оставить меня одного. Мои отношения с Котом (прозвище товарища. - Я. К.) пропитаны слизью соперничества и поэтому очень скользки, несмотря на близость. В группе живёт моя оболочка, а истинный Петька, ещё не совсем испорченный, витает в облаках мальчишеских иллюзий. ...Моё больное место - колледж. «Баранки» сменяют «носы». Грусть рвёт мне душу... Товарищи, с которыми я в ссоре, висят на моей совести как балласт... Но на переменах... раздаются мои остроты... И всё это хлипко, ибо я в группе поганка-мухомор. ...Меня сейчас обуревают дикое желание всеми силами и средствами завоевать обратно своё положение по отношению к своим товарищам, и я добьюсь этого. Возможно, это глупо и по-детски, даже наверняка так, но повторяю, что не остановлюсь ни перед какими средствами, чтобы добиться этого». (Отрывки из личного дневника Пети С.).

Как помочь юноше, попавшему в такую ситуацию?

3. На второй курс пришла новая студентка Валя. Староста группы предложил ей подумать, как бы она могла участвовать в общественной жизни группы. Однако разговора не получилось.

- Идите вы со своей общественной работой! Я в другом колледже хорошо училась, а здесь сразу стала неуспевающей. Не трогайте меня я и без вашей общественной работы как-нибудь обойдусь.

Её «смелость» кое-кому понравилась и вызвала сочувствие.

- Правильно она говорит. Если человек не хочет нести общественной нагрузки, не надо уговаривать. Это дело добровольное.

Вскоре вокруг Вали сгруппировались несколько мальчиков и девочек, которые отказались от всех общественных дел, плохо учились. Валя чувствовала себя героиней. Актив группы и классный руководитель решили провести час общения и пригласить родителей Вали. Разговор получился большой и серьёзный. Оказывается, девочка сказала неправду ребятам: она не успевала и в том колледже, откуда пришла. Ребята резко критиковали Валу за неуспеваемость, грубость, нечестность, плохое отношение к товарищам. Сначала Валя держалась вызывающе, но когда заплакала мать, и выступил с критикой дочери отец, она замолчала. Ребята взялись помочь Вале в обучении. Кроме того, учитывая склонность Вали к искусству, ей поручили работу в досуговом центре колледжа. История закончилась благополучно. Валя вскоре стала учиться удовлетворительно, и ребята стали считать её надёжной подругой.

Проследите динамику вхождения Вали в коллектив. Почему возник конфликт? Можно ли считать Валу отверженной? Почему?

4. Рассмотрите ситуацию и предложите решение, ответ обоснуйте.

Клиент в ответ на ваш отчет прислал массу вопросов, он недоволен достигнутыми результатами и, не стесняясь в выражениях, указывает на вашу некомпетентность. Вы решаете каким образом ответить клиенту:

- *Проигнорировать письмо, ответить в конце дня или «когда будет хорошее настроение».*
 - *Собираетесь ответить на вопросы клиента по телефону, чтобы вместе с ним оценить цели, достижение которых было намечено перед началом работ, сравнить их с достигнутыми результатами;*
 - *«Максим Хайремович, предлагаю не переходить на личности и придерживаться конструктивного диалога. Это поможет нам быстрее решить все вопросы»;*
 - *Будете оправдываться за результаты - «Мы же говорили, что продвижение — долгий процесс», «Василий Алексеевич, вы же понимаете, что мы сделали все возможное»;*
 - *Позвонить и выяснять отношения - «Я же вас, Бергман Манлихерович, предупреждал», «Если бы вы сразу сказали, я бы...»;*
- Собираетесь поговорить с клиентом по телефону в стиле «Да кто вы такой, чтобы так...».*

5 вариант

Теоретические вопросы

1. Раскройте понятие ролевое ожидание.
2. Дайте определение понятию взаимопонимание.

Кейс-задачи/ситуационные задачи

Назовите ваши действия в ситуации. Обоснуйте

1. Рассмотрите ситуацию и предложите решение, ответ обоснуйте.

Вам решили доработать сайт клиента. Вынести в хедер и футер контакты продавцов компании, добавить в блог возможность шаринга в соцсети и сервиса комментирования, дабы повысить юзабилити сайта и получить фидбэк от клиентов. Вы решаете каким образом сообщать об этом клиенту:

- *«Фёдор Васильевич, я вынес в хедер и футер контакты продавцов компании, добавить в блог возможность шаринга в соцсети и сервиса комментирования, дабы повысить юзабилити сайта и получить фидбэк от клиентов. В общем, «челленджасептед» и все «топы» будут наши»;*

- *«Сергей Иванович, в ближайшее время я планирую:*
 1. *добавить в «шапку» и в «подвал» сайта номера телефонов отдела продаж, адрес электронной почты для заказов;*
 2. *добавить возможности «поделиться в соцсетях» и оставить отзыв после каждой новости в блоге вашей компании»;**Эти доработки позволят без дополнительных действий (клика на раздел «Контакты» и заполнения форм) оставить заявку, а также получить обратную связь и привести потенциальных клиентов на ваш сайт из соцсетей».*

2. Рассмотрите ситуацию и предложите решение, ответ обоснуйте.

Вам нужно доработать сайт клиента для соответствия ФЗ-152. Вы решаете каким образом сообщать или не сообщать об этом клиенту:

- *«Михаил Тимофеевич, в связи со скорым вступлением в силу ФЗ-152 «О персональных данных» вынужден вас предупредить, что в ближайшее время нам потребуется доработать ваш сайт и все формы обратной связи на нем, а именно: добавить на него лицензионное (пользовательское) соглашение на обработку персональных данных, добавить галочку «Я согласен на обработку персональных данных» на все формы вашего сайта, иначе вас могут оштрафовать на сумму до 295 тысяч рублей»;*
- *«Георгий Семёнович, с 1 июля компаниям грозят большие штрафы, если на их сайтах отсутствуют раздел «Политика конфиденциальности» и поля «Согласие на обработку данных» в формах обратной связи.*

Поэтому в ближайшее время я доработаю ваш сайт, чтобы он соответствовал требованиям закона. О результатах сообщу дополнительно по почте».

3. Рассмотрите ситуацию и предложите решение, ответ обоснуйте.

Клиент звонит по телефону, задает массу вопросов, часто перебивает, меняет темы и т.п. Ваши действия:

- *Записывать вопросы в блокнот во время разговора, чтобы не упустить из вида интересующие клиента моменты;*
- *Если клиент часто перескакивает с темы на тему или уходит в пространные размышления, возвращайте его к теме разговора словами: «Отвечая на ваши, Хуго Фоллмерович, прошлый вопрос...», «Мы ушли от вашего вопроса о Подскажите, вы получили на него ответ?»;*
- *Пытаться перекричать клиента;*
- *Перебивать его новый вопрос;*
- *Говорить, что вы что-то не знаете, и впасть в панику;*
- *Если вы пришли к определенным договоренностям в процессе общения, то подведите в конце разговора итог и перечислите эти договоренности. Например: «Я правильно понял Борхард Люгеревич, что...», «Таким образом, в дальнейшей работе мы учитываем ...»;*
- *Молча сидеть и слушать долгие размышления клиента, непосредственно не относящиеся к делу;*

Если на какой-то из вопросов вы не знаете ответ, то скажите, что уточните этот момент и свяжетесь дополнительно, чтобы ответить».

4. Рассмотрите ситуацию и предложите решение, ответ обоснуйте.

Вы обдумываете как сформулировать информацию, которую хотите получить у клиента для начала работ по продвижению его сайта. У вас есть варианты:

- *«Николай Фёдорович, для начала работ по SEO-продвижению пришлите нам доступы:*
 - *к системе администрирования вашего сайта,*
 - *к FTP,*
 - *к доменной почте;*
 - *счетчикам.*

После получения этой информации мы готовы начать работу;

«Евгений Фёдорович, для начала работ нам потребуются доступы к системе администрирования вашего сайта, доступы к FTP, доступы к доменной почте сайта

и счетчикам, которые стоят на вашем сайте, а также доступы к хостингу. Если вы нам не пришлете эти данные, мы не сможем начать работу по вашему сайту».

6 вариант **Теоретические вопросы**

1. Перечислите основные механизмы взаимопонимания. Раскройте один из них.
2. Докажите важность этических принципов для человечества.

Кейс-задачи/ситуационные задачи

Назовите ваши действия в ситуации. Обоснуйте

1. Вы создаете новую версию портала для заказчика, процесс затягивается. Вы обдумываете предстоящий разговор с заказчиком:

- *Держать клиента в курсе событий, сообщить об отклонении от сроков;*
- *Если готова часть макетов, то можно предложить клиенту поэтапное согласование работ и отправить часть макетов;*
- *В ответ на негатив предложить клиенту дополнительную скидку на другие работы или приоритет по другим задачам;*
- *Молчать, делать вид, что ничего не происходит;*
- *Извиняться за дизайнера, «который ничего не успевает, поэтому затягивает сроки» или вдаваться в детали;*
- *Игнорировать негатив со стороны клиента;*

Кормить «завтраками», не зная конечных сроков работы.

2. Вы собираетесь сообщить клиенту о выполнении работ с его порталом, которые могут вызвать его не корректное отображение. Вы подбирает подходящие выражения:

- *«Аркадий Георгиевич, 17 июня с 9:00 до 9:30 мы подключим к вашему сайту адаптивную версию. Выкладка будет проводиться в начале дня, когда на сайте низкая посещаемость. Мы постараемся завершить работы максимально быстро. Об окончании сообщим дополнительно в письме»*
- *«Владимир Александрович, работы завершены. Адаптивная версия подключена к вашему сайту»*
- *«Да, как вы, ЛахтиКрнкович, и заметили, сейчас идет перенос верстки на живую площадку, поэтому сайт некорректно отображается. Мы в курсе. Но вы не беспокойтесь, через полчаса закончим».*

«Игорь Яковлевич, на вашем сайте появилась адаптивная версия — мы обсуждали ее три месяца назад, и вот решили наконец-то подключить».

3. Клиент грубит, вам вовремя разговора по телефону. Вы пытаетесь выяснить причину такого поведения клиента: возможно, она связана именно с качеством вашей работы, и нужно принять меры. Вы подбирает возможные ответы:

- *Сказать клиенту: «Владимир Григорьевич, предлагаю не переходить на личности и придерживаться конструктивного общения. Это позволит нам быстрее решить все вопросы. В противном случае я буду вынужден завершить разговор»;*
- *«Подключиться» к состоянию клиента, попытаться его переспорить, перекричать, перебить;*
- *Сказать клиенту: «Борис Гаврилович, предлагаю вернуться к деловому стилю общению, без оскорблений, я продолжу отвечать на ваши вопросы, и мы придем к решению сложившейся ситуации»;*
- *Бросить трубку телефона без предупреждения;*
- *Молча выслушать претензии и упреки без комментариев и пояснений;*

Сказать клиенту: «Я вынужден завершить наше общение и перенести звонок на завтрашний день на 11:00. Надеюсь, в следующий раз мы сможем с вами, ГарантТомпсович, более предметно обсудить наши дальнейшие действия».

4. Рассмотрите ситуацию и предложите решение, ответ обоснуйте.

Клиент просит нарисовать баннер в день обращения. Вы оцениваете загрузку на дизайне, и понимаете, что это возможно, хоть и придется «потеснить» другие задачи. Вы подбирает возможные ответы:

- *«Вообще-то так не делается»;*
- *«Владимир Иванович, вы наш постоянный клиент, и в этот раз мы пойдем вам на уступку. Баннеры будут готовы сегодня к 17:00»;*
- *«Петр Семенович, вы наш постоянный клиент и неоднократно шли нам навстречу. Мы ценим это. Баннеры будут готовы сегодня к 17:00»;*
- *«У нас очереди из задач, и если бы были два дизайнера в отпуске, как на прошлой неделе, то я бы вам отказал. Но сейчас все пять дизайнеров на месте, хоть один еще болеет, но мы сделаем»;*

«Если бы вы, РевеллиМаузерович, сказали заранее, то я бы не обратил на это внимание, но за выполнение в этот же день нужно доплатить».

7 вариант Теоретические вопросы

1. Используя знания о средствах аттракции объясните, почему в очередях возникает напряжение в отношениях между людьми?
2. Что такое конфликт?

Кейс-задачи/ситуационные задачи

Назовите ваши действия в ситуации. Обоснуйте

1. Рассмотрите ситуацию и предложите решение, ответ обоснуйте.

Анализируя письмо клиента, Вы старайтесь предугадать следующий вопрос и сразу ответить на него. Таким образом зарабатываются лояльность клиента и сокращается время на переписку. Вы подбирает возможные ответы:

- *Клиент разместил новый товар в каталоге — написали статью про особенности этого товара;*
- *Предложить доработку без обоснования ее значимости: «Не хотите ли сделать слайдер?», «А еще мы вам, ЗайдельГрунерович, можем написать новость...»;*
- *Вступают в силу правки в ФЗ-152, предлагаем доработать сайт клиента в соответствии с законом;*
- *Клиент запустил новогоднюю акцию, предлагаем разработать под нее слайдер на главной странице;*
- *Ждать, что клиент сам предложит внести изменения, написать новость, доработать сайт;*

Клиент начал работать с новым поставщиком — обозначили преимущества сотрудничества с этим брендом.

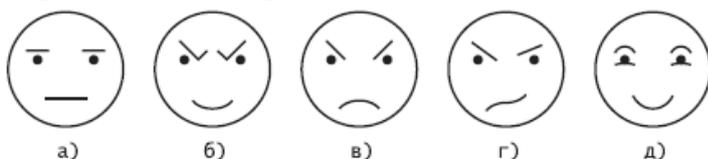
2. Рассмотрите ситуацию и предложите решение, ответ обоснуйте.

Вам решили доработать сайт клиента. Вынести в хедер и футер контакты продавцов компании, добавить в блог возможность шаринга в соцсети и сервиса комментирования, дабы повысить юзабилити сайта и получить фидбэк от клиентов. Вы решаете каким образом сообщать об этом клиенту:

- *«Фёдор Васильевич, я вынес в хедер и футер контакты продавцов компании, добавить в блог возможность шаринга в соцсети и сервиса комментирования, дабы повысить юзабилити сайта и получить фидбэк от клиентов. В общем, «челленджасептед» и все «топы» будут наши»;*

- *«Сергей Иванович, в ближайшее время я планирую:*
3. *добавить в «шапку» и в «подвал» сайта номера телефонов отдела продаж, адрес электронной почты для заказов;*
 4. *добавить возможности «поделиться в соцсетях» и оставить отзыв после каждой новости в блоге вашей компании»;*
- Эти доработки позволят без дополнительных действий (клика на раздел «Контакты» и заполнения форм) оставить заявку, а также получить обратную связь и привести потенциальных клиентов на ваш сайт из соцсетей».*

3. Определите, эмоциональные состояния из предложенных ниже схематичных выражений лица (рис.):



4 Проведите анализ следующей ситуации:

Сотрудник фирмы «Рога и копыта» Бендер, оканчивает аспирантуру, его профессионализм высоко ценят в коллективе. Фирма расширяется, и Бендер предлагает директору фирмы Фунту взять на работу своего знакомого Паниковского. Собеседование директора Фунта с Паниковским, начавшись с сугубо профессиональных вопросов, очень быстро перешло в душевный разговор о «жизни» (воспоминание о годах учебы, поиск возможных общих знакомых в профессиональных кругах, проблемы «отцов и детей» и т.п.). В итоге директор Фунт принял решение о приеме Паниковского на работу.

8 вариант Теоретические вопросы

1. Что, на ваш взгляд, означает «умение слушать»?
2. Докажите важность этических принципов для человечества.

Кейс-задачи/ситуационные задачи

Назовите ваши действия в ситуации. Обоснуйте

1. Проанализируйте следующую конфликтную ситуацию:

Бригада слесарей-лекальщиков (шесть человек) всегда держалась очень сплоченно. Члены бригады, несмотря на существенную разницу в возрасте, часто проводили вместе и свободное время. Старшие к младшим относились покровительственно, младшие к старшим — с уважением. Когда один из членов бригады ушел на пенсию, в нее был принят молодой слесарь Балаганов, года два или три назад окончивший ПТУ. Вначале к нему отнеслись настороженно. Но через месяц между ним и бригадой сложились вполне дружеские отношения, он был принят в коллектив, стал «своим».

Еще месяца через два положение изменилось. Балаганову как молодому и не очень опытному работнику поручили изготовление крупной серии стандартных лекал. Используя традиционную технологию, он имел бы заработок на среднем для бригады уровне. Однако Балаганов быстро догадался, как можно рационализировать работу. Он брал десяток заготовок и приваривал их друг к другу. Получался пакет. Затем он вырезал нужную форму сразу же на всем пакете, шлифовал торцы, разъединял пакет и обрабатывал поверхность каждого лекала. Вскоре Балаганов перекрыл нормы выработки в три-пять раз, заработок его стал быстро расти и в полтора раза превысил заработок бригадира. На Балаганова в бригаде начали коситься и замечать в его поведении множество изъянов: то отлучился неизвестно куда, то навязался с непрошеным советом, то, наоборот, молчал, когда все старались подать полезные советы товарищу. Наконец, наступил полный разрыв отношений. Балаганов попросил начальника цеха

перевести его в другую бригаду. Но оказалось, что и другие бригады слесарей не хотят его принимать к себе. Через месяц Балаганов уволился с завода.

2. Рассмотрите ситуацию и предложите решение, ответ обоснуйте.

Вам нужно доработать сайт клиента для соответствия ФЗ-152. Вы решаете каким образом сообщать или не сообщать об этом клиенту:

- *«Михаил Тимофеевич, в связи со скорым вступлением в силу ФЗ-152 «О персональных данных» вынужден вас предупредить, что в ближайшее время нам потребуется доработать ваш сайт и все формы обратной связи на нем, а именно: добавить на него лицензионное (пользовательское) соглашение на обработку персональных данных, добавить галочку «Я согласен на обработку персональных данных» на все формы вашего сайта, иначе вас могут оштрафовать на сумму до 295 тысяч рублей»;*
- *«Георгий Семёнович, с 1 июля компаниям грозят большие штрафы, если на их сайтах отсутствуют раздел «Политика конфиденциальности» и поля «Согласие на обработку данных» в формах обратной связи.*

Поэтому в ближайшее время я доработаю ваш сайт, чтобы он соответствовал требованиям закона. О результатах сообщу дополнительно по почте».

3. Прочитайте и определите статус обучающегося и выполняемую им социальную роль в группе.

«Я снова занял в группе своё старое и насиженное место общепризнанного шута. Ребятам, конечно, весело, но мне это душу рвёт. Раньше все знали, что я, кроме шутовства, хоть газету могу выпустить, а теперь после истории с «вредной группировкой» и вообще после публичной ссоры со всеми я совсем превратился в шута... Группу я люблю, люблю безнадежно. Группа живёт, Ольга (девушка, которую Петя тайно любит - Я. К.) живёт, а я стою в стороне, хотя меня иногда «пускают», чтобы, послушав несколько моих грошовых острот, посмеяться и снова оставить меня одного. Мои отношения с Котом (прозвище товарища. - Я. К.) пропитаны слизью соперничества и поэтому очень скользки, несмотря на близость. В группе живёт моя оболочка, а истинный Петька, ещё не совсем испорченный, витает в облаках мальчишеских иллюзий. ...Моё больное место - колледж. «Баранки» сменяют «носы». Грусть рвёт мне душу... Товарищи, с которыми я в ссоре, висят на моей совести как балласт... Но на переменах... раздаются мои остроты... И всё это хлипко, ибо я в группе поганка-мухомор. ...Меня сейчас обуревают дикое желание всеми силами и средствами завоевать обратно своё положение по отношению к своим товарищам, и я добьюсь этого. Возможно, это глупо и по-детски, даже наверняка так, но повторяю, что не остановлюсь ни перед какими средствами, чтобы добиться этого». (Отрывки из личного дневника Пети С.).

Как помочь юноше, попавшему в такую ситуацию?

4. В одном из отделов создана и работает малая рабочая группа – младший руководитель и его ассистенты. Первый регулярно нагружает своих подчиненных работой, а сам большую часть рабочего времени сидит в социальных сетях, разговаривает с другими коллегами и подолгу обедает. Однако итоговый результат совместной работы он преподносит как свою личную заслугу, за что регулярно получает от вышестоящего начальства благодарности и премии, в то время как его группа остается в тени. Как ассистентам выйти из этой ситуации?

9 вариант

Теоретические вопросы

1. Объясните «золотое» правило этики общения.
2. Перечислите основные причины конфликтов.

Кейс-задачи/ситуационные задачи

Назовите ваши действия в ситуации. Обоснуйте

1. Проанализируйте ситуацию с точки зрения психологии общения. Установите, на каких уровнях осуществляется общение, какие функции реализуются, вид общения.

Второкурсница Лена вместе со своим другом Толей отправилась в больницу навестить больную мать. Когда они вошли во двор больницы, кто-то из однопалатниц матери сказал: - К вам дочка. И не одна, а с парнем. Мать поднялась, подошла к окну, и на её бледном лице засияла улыбка. - А, и Толик пришёл. Вот спасибо, сынок. Ну, как, контрольную уже выслал? - Давно. Я уже и забыл про неё, - похвалился Толик. Потом, указывая на Лену, заявил: - Смотрите, в каких она туфлях пришла. Заставлял её надеть ботинки - не захотела. Говорит: «Не учись, мол, приказывать». - Ой, Леночка, что же ты делаешь, холод такой! - забеспокоилась мать. - И как ты там дома одна, без меня... - Вы не беспокойтесь, - ответил за девушку Толя. - Я всё свободное время бываю у вас, помогаю ей. Сегодня даже на базар ходил. - Хорошо, хорошо, Толик. Я знаю, ты у меня умница. Разговаривали они втроём, и мать то тревожилась, то ласково улыбалась. Когда они уходили, Лена помахала матери, мать всплакнула. Юноша, заботливо оглядев Лену, поднял воротник её шубы и взял у неё хозяйственную сумку. Ещё раз они оглянулись на окно и, взявшись за руки, пошли домой.

2. Рассмотрите ситуацию и предложите решение, ответ обоснуйте.

Клиент звонит по телефону, задает массу вопросов, часто перебивает, меняет темы и т.п. Ваши действия:

- *Записывать вопросы в блокнот во время разговора, чтобы не упустить из вида интересующие клиента моменты;*
- *Если клиент часто перескакивает с темы на тему или уходит в пространные размышления, возвращайте его к теме разговора словами: «Отвечая на ваши, Хуго Фоллмерович, прошлый вопрос...», «Мы ушли от вашего вопроса о Подскажите, вы получили на него ответ?»;*
- *Пытаться перекричать клиента;*
- *Перебивать его новый вопрос;*
- *Говорить, что вы что-то не знаете, и впасть в панику;*
- *Если вы пришли к определенным договоренностям в процессе общения, то подведите в конце разговора итог и перечислите эти договоренности. Например: «Я правильно понял Борхард Люгеревич, что...», «Таким образом, в дальнейшей работе мы учитываем ...»;*
- *Молча сидеть и слушать долгие размышления клиента, непосредственно не относящиеся к делу;*

Если на какой-то из вопросов вы не знаете ответ, то скажите, что уточните этот момент и свяжетесь дополнительно, чтобы ответить.

3. Клиент грубит, вам вовремя разговора по телефону. Вы пытаетесь выяснить причину такого поведения клиента: возможно, она связана именно с качеством вашей работы, и нужно принять меры. Вы подбирает возможные ответы:

- *Сказать клиенту: «Владимир Григорьевич, предлагаю не переходить на личности и придерживаться конструктивного общения. Это позволит нам быстрее решить все вопросы. В противном случае я буду вынужден завершить разговор»;*
- *«Подключиться» к состоянию клиента, попытаться его переспорить, перекричать, перебить;*
- *Сказать клиенту: «Борис Гаврилович, предлагаю вернуться к деловому стилю общению, без оскорблений, я продолжу отвечать на ваши вопросы, и мы придем к решению сложившейся ситуации»;*
- *Бросить трубку телефона без предупреждения;*
- *Молча выслушать претензии и упрёки без комментариев и пояснений;*

Сказать клиенту: «Я вынужден завершить наше общение и перенести звонок на завтрашний день на 11:00. Надеюсь, в следующий раз мы сможем с вами, Гаранд Томпсович, более предметно обсудить наши дальнейшие действия».

4. В коллективе есть сотрудник, считающий себя «душой компании» — он постоянно шутит, рассказывает анекдоты, регулярно уходит на перекуры и зовет половину отдела с собой. Большинству работников такое поведение кажется неуместным — мало того, что шутки балагура далеко не всегда смешные, при этом он еще и отвлекает коллег от работы. Однако

напрямую попросить весельчака умирить свой пыл сотрудники стесняются. Что следует предпринять его коллегам?

10 вариант

Теоретические вопросы

1. Что такое барьеры общения?
2. Раскройте все основные типы поведения в конфликтной ситуации.

Кейс-задачи/ситуационные задачи

Назовите ваши действия в ситуации. Обоснуйте

1. В отдел назначают нового молодого руководителя. При этом большинство его подчиненных значительно старше — средний возраст персонала — 40 лет. Любые решения и установки молодого начальства сотрудники воспринимают негативно — они полагают, что руководитель недостаточно компетентен. Молодой человек в свою очередь понимает, что его подчиненные относятся к нему отрицательно, и хочет изменить такое отношение. Как можно выйти из подобной ситуации?

2. Проанализируйте ситуацию с точки зрения психологии общения. Установите, на каких уровнях осуществляется общение, какие функции реализуются, вид общения.

Машина мама пришла в колледж узнать, как учиться и ведёт себя её дочь. Только она успела переступить порог, как на неё обрушивается то один, то другой преподаватель: - Ваша дочь - законченная лентяйка. - А, Машина мама, наконец-то... Хорошо, что пришли, я уж сама собиралась вас вызвать: болтает ваша дочка на занятиях, никакого сладу с ней нет... Но вот в появляется Машина классная руководительница. Она берёт маму под руку и уводит в укромный уголок. И вот они уже разговаривают о чём-то шепотом. Классная руководительница обязательно найдёт что-то такое, от чего Машино положение не будет казаться маме совсем безнадёжным. Она непременно расскажет, какая Маша добрая, как любят её в группе, как близко к сердцу она принимает все классные дела. И только потом разговор пойдёт о двойке за последний диктант, о невыученном занятии по истории, о разговорах на занятии математики. И спустя несколько минут уже слышится голос Машиной мамы: - Спасибо, голубушка. Я уж постараюсь, прослежу. И уходит она из колледжа не раздражённая, а озабоченная новыми задачами, которые придётся решать вместе с классной руководительницей.

3. Рассмотрите ситуацию и предложите решение, ответ обоснуйте.

Вы обдумываете как сформулировать информацию, которую хотите получить у клиента для начала работ по продвижению его сайта. У вас есть варианты:

- *«Николай Фёдорович, для начала работ по SEO-продвижению пришлите нам доступы:*
 - *к системе администрирования вашего сайта,*
 - *к FTP,*
 - *к доменной почте;*
 - *счетчикам.*

После получения этой информации мы готовы начать работу;

«Евгений Фёдорович, для начала работ нам потребуются доступы к системе администрирования вашего сайта, доступы к FTP, доступы к доменной почте сайта и счетчикам, которые стоят на вашем сайте, а также доступы к хостингу. Если вы нам не пришлете эти данные, мы не сможем начать работу по вашему сайту».

4. Рассмотрите ситуацию и предложите решение, ответ обоснуйте.

Анализируя письмо клиента, Вы старайтесь предугадать следующий вопрос и сразу ответить на него. Таким образом зарабатываются лояльность клиента и сокращается время на переписку. Вы подбирает возможные ответы:

- *Клиент разместил новый товар в каталоге — написали статью про особенности этого товара;*

- Предложить доработку без обоснования ее значимости: «Не хотите ли сделать слайдер?», «А еще мы вам, ЗайдельГрунерович, можем написать новость...»;
- Вступают в силу правки в ФЗ-152, предлагаем доработать сайт клиента в соответствии с законом;
- Клиент запустил новогоднюю акцию, предлагаем разработать под нее слайдер на главной странице;
- Ждать, что клиент сам предложит внести изменения, написать новость, доработать сайт;
- Клиент начал работать с новым поставщиком — обозначили преимущества сотрудничества с этим брендом.

5 ВОПРОСЫ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К ДИФФЕРЕНЦИРОВАННОМУ ЗАЧЕТУ

Промежуточная аттестация обучающихся осуществляется по завершении изучения дисциплины и позволяет определить качество и уровень ее освоения.

Форма промежуточной аттестации по дисциплине «Психология общения» - дифференцированный зачет.

Результаты обучения	Оценочные средства для промежуточной аттестации
<p>У1, У04.5, У04.6, У04.7, У04.8, У05.1, 31, 38, 39, 3.04.1, 304.2, 304.6, 304.7, 304.8 304.9 305.1, 305.2, 305.3, 305.4 305.5,305.6,</p>	<p style="text-align: center;">Вариант 1</p> <p>Задание 1. Раскройте вопросы</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Взаимосвязь общения и деятельности 2. Роли и ролевые ожидания в общении <p>Задание 2. Назовите ваши действия в ситуации. Обоснуйте</p> <p>Кейс 1. В одном из отделов, в одном кабинете работают две сотрудницы. Одна из них молодая, другая в предпенсионном возрасте, но обе хорошие специалисты. Несмотря на то, что они работают независимо друг от друга, старшая сотрудница регулярно вмешивается в работу молодой: дает ей советы, постоянно говорит об отсутствии компетенции, указывает на ошибки. Кроме того, женщина предпенсионного возраста постоянно обращает внимание на то, как выглядит молодой специалист, пытается ее по-своему «образумить». При этом старшая сотрудница делает это без злого умысла — таким образом, она беспокоится о своей «неопытной» коллеге. Как следует поступить женщинам в данной ситуации?</p> <p>Кейс 2. В отдел назначают нового молодого руководителя. При этом большинство его подчиненных значительно старше — средний возраст персонала — 40 лет. Любые решения и установки молодого начальства сотрудники воспринимают негативно — они полагают, что руководитель недостаточно компетентен. Молодой человек в свою очередь понимает, что его подчиненные относятся к нему отрицательно, и хочет изменить такое отношение. Как можно выйти из подобной ситуации?</p> <p>Кейс 3. В коллективе есть сотрудник, считающий себя «душой компании» — он постоянно шутит, рассказывает анекдоты, регулярно уходит на перекуры и зовет половину отдела с собой. Большинству работников такое поведение кажется неуместным — мало того, что шутки балагура далеко не всегда смешные, при этом он еще и отвлекает коллег от работы. Однако напрямую попросить весельчака умерить свой пыл сотрудники стесняются. Что следует предпринять его коллегам?</p> <p>Кейс 4. В одном из отделов создана и работает малая рабочая группа — младший руководитель и его ассистенты. Первый регулярно нагружает своих подчиненных работой, а сам большую часть рабочего времени сидит в социальных сетях, разговаривает с другими коллегами и подолгу обедает. Однако итоговый результат совместной работы он преподносит как свою личную заслугу, за что регулярно получает от вышестоящего начальства благодарности и премии, в то время как его группа остается в тени. Как ассистентам выйти из этой ситуации?</p> <p style="text-align: center;">Критерии оценки</p> <p>Отлично: тематика работы соответствует заданной, работа оформлена в соответствии с рекомендациями, работа выполнена точно в сроки, ответы на теоретические вопросы правильны, на кейсы дано развернутое пояснение и обоснование сделанного заключения. Обучающийся демонстрирует методологические и теоретические знания, свободно владеет</p>

	<p>профессиональной терминологией</p> <p>Хорошо: тематика работы соответствует заданной, работа оформлена в соответствии с рекомендациями, работа выполнена точно в сроки или позже, но не более чем на 1-2 дня, ответы на теоретические вопросы даны с небольшими неточностями или ошибками, кейс решен правильно, дано пояснение и обоснование сделанного заключения; обучающийся в целом владеет знанием материала, но им допущены незначительные ошибки в формулировке терминов и категорий</p> <p>Удовлетворительно: тематика работы соответствует заданной, но в работе отсутствуют значительные элементы по содержанию работы или изложение ответа не логично, нет четкости в представлении вопроса; работа оформлена с ошибками в оформлении; объем работы меньше заданного, работа сдана с опозданием в сроках на 5-6 дней; кейс решен правильно, пояснение и обоснование сделанного заключения дано при активной помощи преподавателя. Имеет ограниченные теоретические знания, допускает существенные ошибки при установлении логических взаимосвязей, допускает ошибки при использовании профессиональной терминологии</p> <p>Неудовлетворительно : не раскрыты вопросы, оформление не соответствует требованиям, кейс решен неправильно, обсуждение и помощь преподавателя не привели к правильному заключению. Обнаруживает неспособность к построению самостоятельных заключений. Имеет слабые теоретические знания, не использует профессиональную терминологию.</p>
--	---

Критерии оценки дифференцированного зачета

–«Отлично» - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, умения сформированы, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено высоко.

–«Хорошо» - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые умения сформированы недостаточно, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.

–«Удовлетворительно» - теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые умения работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки.

–«Неудовлетворительно» - теоретическое содержание курса не освоено, необходимые умения не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки.

Приложение А
Образец оформления титульного листа контрольной работы

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Магнитогорский государственный технический университет
им. Г. И. Носова»

Многопрофильный колледж

КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА № 1
ПО ДИСЦИПЛИНЕ
«ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»

Вариант _____

Выполнил (а) _____

Специальность: _____

Группа _____

Шифр _____

Преподаватель _____

Магнитогорск, 20__ г.

Приложение Б
Образец оформления содержания контрольной работы

Содержание

1	Теоретический вопрос 1..... <i>(текст вопроса)</i>	8
2	Теоретический вопрос 2..... <i>(текст вопроса)</i>	10
3	Кейс-задачи/ситуационные задачи	11
4	Список использованной литературы	13

Приложение В
Образовательный маршрут обучающегося заочной формы по учебной дисциплине

Контрольная точка	Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины	Контролируемые результаты	Оценочные средства	
№1	Раздел 1 Теоретические основы психологии общения	3.1 3.9 305.1 З _{04.1} , З _{04.2} , З _{05.2} У ₁ , У _{04.5-04.8} , У _{05.1}	Домашняя контрольная работа №1	1. Теоретический вопрос 2. Кейс-задача/ситуационная задача
№2	Раздел 2 Прикладные аспекты психологии общения	38, 304.6 304.7, 304.8 304.9, 305.3 305.4, 305.5, 305.6. У ₁ , У _{04.5-04.8} , У _{05.1}	Домашняя контрольная работа №1	1. Теоретический вопрос 2. Кейс-задача/ситуационная задача
№3	Допуск к дифференцированному зачету	У ₁ , У _{04.5-04.8} , У _{05.1}	Практическая работа (практическое задание)	Задания для практических работ
Промежуточная аттестация	Дифференцированный зачет	У ₁ , У _{04.5} , У _{04.6} , У _{04.7} , У _{04.8} , У _{05.1} , 31, 38, 39, 3.04.1, 304.2, 304.6, 304.7, 304.8 304.9 305.1, 305.2, 305.3, 305.4 305.5, 305.6,	Домашняя контрольная работа №1	1. Теоретический вопрос 2. Кейс-задача/ситуационная задача