

Государственное бюджетное
профессиональное образовательное учреждение
«Кунгурский колледж агротехнологий и управления»



**РАБОЧАЯ ТЕТРАДЬ
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОГСЭ.03 Психология общения
для студентов специальности
23.02.04 Техническая эксплуатация подъемно-транспортных, строительных,
дорожных машин
и оборудования (по отраслям)**

базовой подготовки

Рассмотрено и одобрено на
заседании методической
комиссии механико –
технологических дисциплин от
30 августа 2023 года.
Протокол № 1.
Председатель МК
 Л.А. Домрачева

Утверждаю
Заместитель директора

С.В. Зыкин

Рабочая тетрадь представляет собой сборник теоретических и практических заданий, упражнений и тестов по учебной дисциплине ОГСЭ.03 Психология общения на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 23.02.04 «Техническая эксплуатация подъемно-транспортных, строительных, дорожных машин и оборудования (по отраслям)» среднего профессионального образования (приказ Министерства образования и науки РФ за № 45 от 06.02.2018 г.)

Составитель:
Домрачева Л.А. - преподаватель

СОДЕРЖАНИЕ

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА	4
РАЗДЕЛ 1. Введение в дисциплину	5
Тема 1.1. Характеристика процесса общения	5
РАЗДЕЛ 2. Психология общения	11
Тема 2.1. Взаимодействие в общении	11
Тема 2.2. Этика общения	21
РАЗДЕЛ 3. Конфликты. Способы их предупреждения и разрешения.	25
Тема 3.1. Методы развития коммуникативных способностей	25
Тема 3.2. Конфликты: причины, динамика, способы разрешения.	43

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Уважаемый студент!

Вы начинаете изучение дисциплины «Психология общения», которая позволит Вам освоить общие компетенции, которыми должен обладать специалист со средним профессиональным образованием, и получить дополнительные компетенции, умения и знания, необходимые для обеспечения Вашей конкурентоспособности в соответствии с требованиями рынка труда и возможностями продолжения образования.

Цель дисциплины – приобретение студентами теоретических знаний и практических умений в области психологии общения.

Задачи дисциплины:

- продолжить формирование коммуникативной компетентности будущих специалистов;
- развивать навыки эффективного общения, необходимого для работы;
- научить использовать знания в области психологии общения для предотвращения и регулирования конфликтных ситуаций;
- сформировать навыки соблюдения этических норм общения.

Рабочая тетрадь составлена в соответствии с рабочей программой учебной дисциплины «Психология общения» и предназначена для самостоятельной работы студентов образовательных учреждений среднего профессионального образования.

Рабочая тетрадь содержит следующие виды заданий:

- конспектирование;
- заполнение таблиц;
- составление схем;
- решение ситуационных задач;
- написание эссе;
- самодиагностика;
- тестирование.

В рабочей тетради представлены задания, выполнение которых предполагает применение конкретных знаний и умений по учебной дисциплине, и задания, решение которых требует самостоятельной оценки конкретной ситуации, самостоятельного принятия решения.

Желаем Вам успехов!

РАЗДЕЛ 1. ВВЕДЕНИЕ В ДИСЦИПЛИНУ

Тема 1.1. Характеристика процесса общения

1. Что такое общение?

2. Перечислите виды общения.

3. Какие функции выполняет общение?

4. Изобразите в виде схемы структуру общения.

--

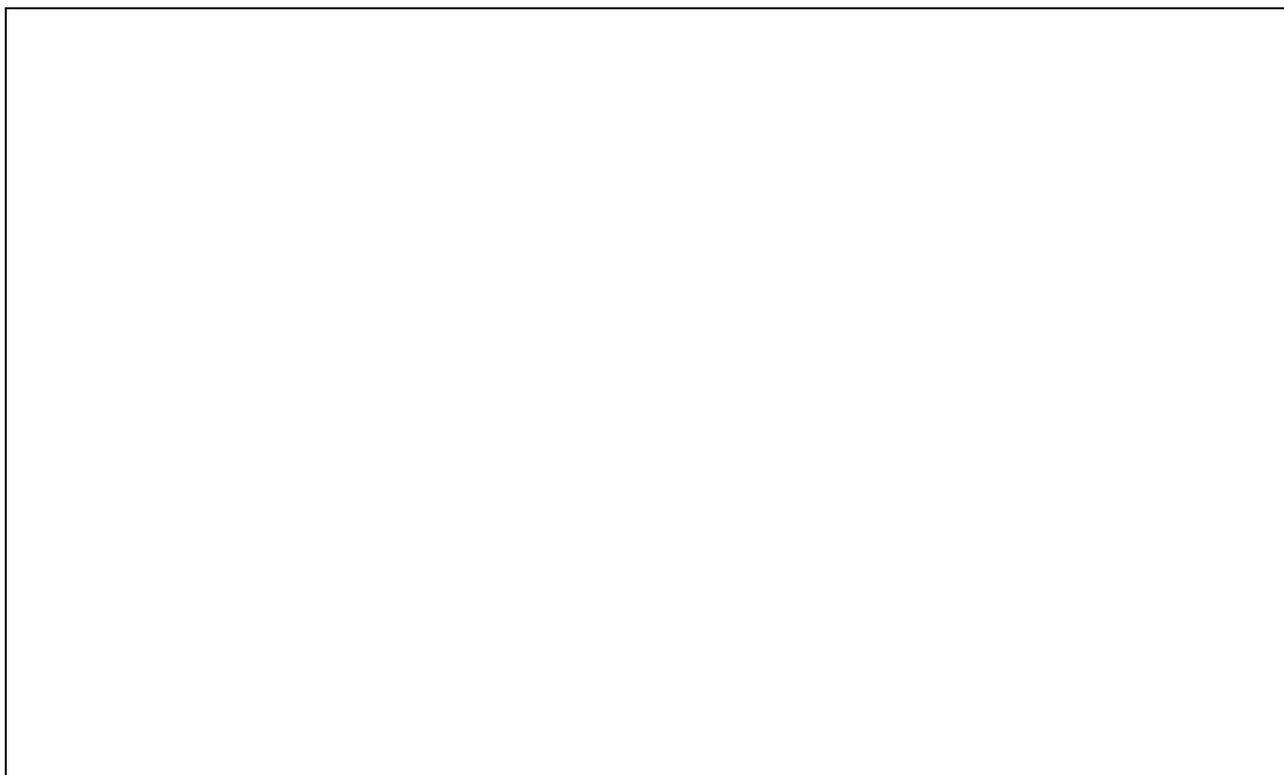
5. Заполните таблицу.

Средства общения

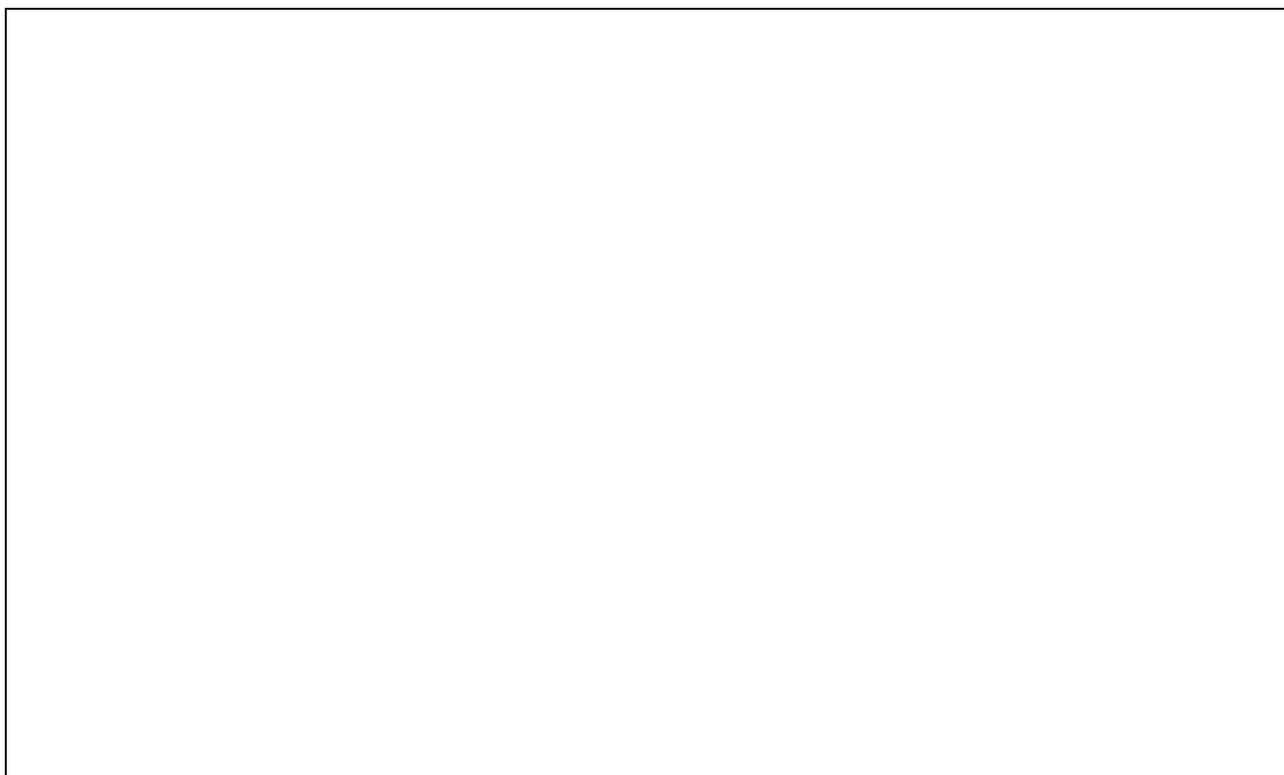
Средство общения	Общая характеристика

6. Используя профиограмму своей специальности, опишите роль и место общения в структуре профессиональной деятельности.

4. Опишите типичные искажения при восприятии друг друга, с которыми вы можете встретиться в своей профессиональной деятельности.



5. Каково значение стереотипа в профессиональной деятельности воспитателя?



6. Заполните таблицу.

Механизмы социальной перцепции

Название механизма	Общая характеристика

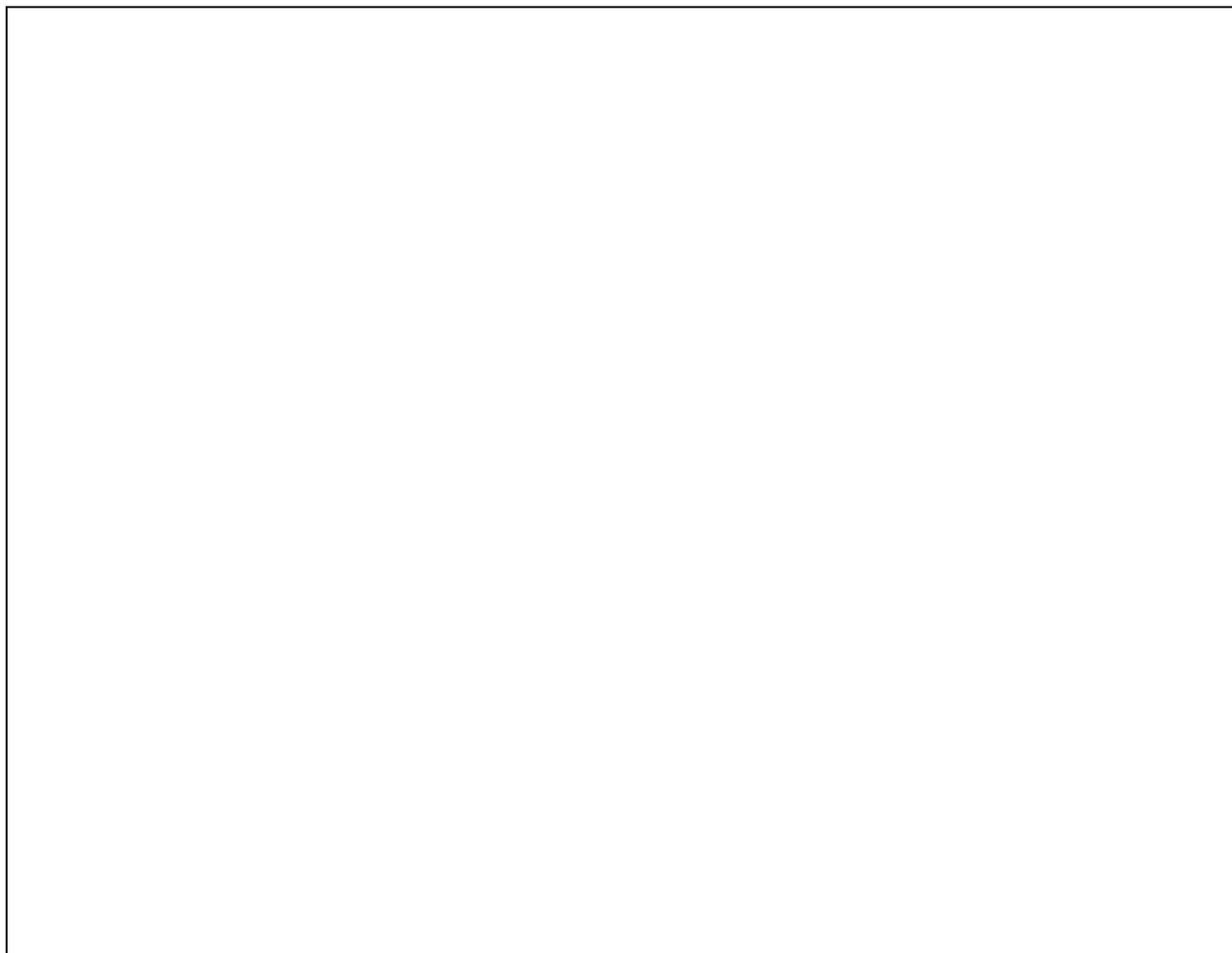
7. Определите, с какими закономерностями и ошибками каузальной атрибуции сталкивается воспитатель в повседневной жизни и профессиональной деятельности?

8. Что такое имидж человека?

9. Каковы, по вашему мнению, составные части имиджа?



10. Определите, есть ли связь между внешним видом человека и его успехом в профессиональной деятельности? Если да, то докажите на конкретных примерах.



11. Охарактеризуйте типы взаимодействия

Кооперация	Конкуренция

12. В чем сущность транзактного анализа Э.Берна и какую практическую значимость он имеет для вас?

13. Заполните таблицу.

Характеристика способов поведения (по Э.Берну)

	Родитель	Взрослый	Ребенок
Характерные слова и выражения			
Интонации			
Состояние			
Выражение лица			

Позы			

14. Заполните таблицу.

Характеристика позиций при взаимодействии

Ориентация на контроль	Ориентация на понимание

15. Определите, какой тип межличностного общения характерен для «контролера» и какой для «понимателя»?

--

--

16. Самодиагностика «Коммуникативные и организаторские способности».

В профессиях, которые по своему содержанию связаны с активным взаимодействием человека с другими людьми, в качестве стержневых выступают коммуникативные и организаторские способности, без которых не может быть обеспечен успех в работе. Главное содержание деятельности работников таких профессий - руководство коллективами, обучение, воспитание, культурно-просветительское и бытовое обслуживание людей и т.д. По результатам ответов у вас появляется возможность выявить качественные особенности своих коммуникативных и организаторских склонностей.

Инструкция.

1. Дайте ответы на поставленные вопросы. На каждый вопрос следует ответить «да» или «нет». Если вы затрудняетесь в выборе ответа, необходимо все-таки склониться к соответствующей альтернативе (+) или (-).

№ п/п	Вопросы	Варианты ответов	
		да (+)	ет (-)
1	Много ли у Вас друзей, с которыми Вы постоянно общаетесь?		
2	Часто ли Вам удается склонить большинство своих товарищей к принятию ими Вашего мнения?		
3	Долго ли Вас беспокоит чувство обиды, причиненное Вам кем-то из Ваших товарищей?		
4	Всегда ли Вам трудно ориентироваться в создавшейся критической ситуации?		
5	Есть ли у Вас стремление к установлению новых знакомств с разными людьми?		
6	Нравится ли Вам заниматься общественной работой?		
7	Верно ли, что Вам приятнее и проще проводить время с книгами или за каким-либо другим занятием, чем с людьми?		
8	Если возникли какие-либо помехи в осуществлении Ваших намерений, то легко ли Вы отступаете от них?		
9	Легко ли Вы устанавливаете контакты с людьми, которые значительно старше Вас по возрасту?		
10	Любите ли Вы придумывать и организовывать со своими товарищами различные игры и развлечения?		
11	Трудно ли Вы включаетесь в новую для Вас компанию?		
12	Часто ли Вы откладываете на другие дни те дела, которые нужно было бы выполнить сегодня?		
13	Легко ли Вам удается устанавливать контакты с незнакомыми людьми?		

14	Стремитесь ли Вы добиваться, чтобы Ваши товарищи действовали в соответствии с Вашим мнением?		
15	Трудно ли Вы осваиваетесь в новом коллективе?		
16	Верно ли, что у Вас не бывает конфликтов с товарищами из-за невыполнения ими своих обязанностей, обязательств?		
17	Стремитесь ли Вы при удобном случае познакомиться и побеседовать с новым человеком?		
18	Часто ли в решении важных дел Вы принимаете инициативу на себя?		
19	Раздражают ли Вас окружающие люди и хочется ли Вам побыть одному?		
20	Правда ли, что Вы обычно плохо ориентируетесь в незнакомой для Вас обстановке?		
21	Нравится ли Вам постоянно находиться среди людей?		
22	Возникает ли у Вас раздражение, если Вам не удастся закончить начатое дело?		
23	Испытываете ли Вы чувство затруднения, неудобства или стеснения, если приходится проявить инициативу, чтобы познакомиться с новым человеком?		
24	Правда ли, что Вы утомляетесь от частого общения с товарищами?		
25	Любите ли Вы участвовать в коллективных играх?		
26	Часто ли Вы проявляете инициативу при решении вопросов, затрагивающих интересы Ваших товарищей?		
27	Правда ли, что Вы чувствуете себя неуверенно среди малознакомых Вам людей?		
28	Верно ли, что Вы редко стремитесь к доказательству своей правоты?		
29	Полагаете ли Вы, что Вам не доставляет особого труда внести оживление в малознакомую Вам компанию?		
30	Принимаете ли Вы участие в общественной работе в школе?		
31	Стремитесь ли Вы ограничить круг своих знакомых небольшим количеством людей?		
32	Верно ли, что Вы не стремитесь отстаивать свое мнение или решение, если оно не было сразу принято Вашими товарищами?		
33	Чувствуете ли Вы себя непринужденно, попав в незнакомую Вам компанию?		
34	Охотно ли Вы приступаете к организации различных мероприятий для своих товарищей?		
35	Правда ли, что Вы не чувствуете себя достаточно уверенным и спокойным, когда приходится говорить что-либо большой группе людей?		
36	Часто ли Вы опаздываете на деловые встречи, свидания?		
37	Верно ли, что у Вас много друзей?		
38	Часто ли Вы смущаетесь, чувствуете неловкость при общении с малознакомыми людьми?		
39	Правда ли, что Вас пугает перспектива оказаться в новом коллективе?		
40	Правда ли, что Вы не очень уверенно чувствуете себя в окружении большой группы своих товарищей?		

2. Обработайте полученные результаты.

Коммуникативные способности - ответы "да" на следующие вопросы: 1, 5, 9, 13, 17, 21, 25, 29, 33, 37; и "нет" на вопросы: 3, 7, 11, 15, 19, 23, 27, 31, 35, 39.

Организаторские способности - ответы "да" на следующие вопросы: 2, 6, 10, 14, 18, 22, 26, 30, 34, 38; и "нет" на вопросы: 4, 8, 12, 16, 20, 24, 28, 32, 36, 40.

Подсчитывается количество совпадающих с ключом ответов по каждому разделу методики, затем вычисляются оценочные коэффициенты отдельно для коммуникативных и организаторских способностей по формуле:

$$K = 0,05 \cdot C, \text{ где}$$

K - величина оценочного коэффициента

C – количество совпадающих с ключом ответов.

Оценочные коэффициенты может варьировать от 0 до 1. Показатели, близкие к 1 говорят о высоком уровне коммуникативных и организаторских способностях, близкие к 0 - о низком уровне. Первичные показатели коммуникативных и организаторских способностей могут быть представлены в виде оценок, свидетельствующих о разных уровнях изучаемых способностей.

Коммуникативные умения:

Показатель	Оценка	Уровень
0,10-0,45	1	I - низкий
0,46-0,55	2	II - ниже среднего
0,56-0,65	3	III - средний
0,66-0,75	4	IV - высокий
0,76-1	5	V - очень высокий

Организаторские умения:

Показатель	Оценка	Уровень
0,20-0,55	1	I - низкий
0,56-0,65	2	II - ниже среднего
0,66-0,70	3	III - средний
0,71-0,80	4	IV - высокий
0,81-1	5	V - очень высокий

3. Проанализируйте полученные результаты.

Если вы получили оценку 1, для вас характерен низкий уровень проявления коммуникативных и организаторских склонностей.

Если вы получили оценку 2, коммуникативные и организаторские склонности присущи вам на уровне ниже среднего. Люди с таким уровнем проявления коммуникативных и организаторских склонностей не стремятся к общению, чувствуют себя скованно в новой компании, коллективе; предпочитают проводить время наедине с собой, ограничивают свои знакомства; испытывают трудности в установлении контактов с людьми и при выступлении перед аудиторией; плохо ориентируются в незнакомой ситуации; не отстаивают свои мнения, тяжело переживают обиды; проявления инициативы в общественной

деятельности крайне снижено, во многих делах они предпочитают избегать принятия самостоятельных решений.

Если вы получили оценку 3, то для вас характерен средний уровень проявления коммуникативных и организаторских склонностей. Люди с таким уровнем стремятся к контактам с людьми, не ограничивают круг своих знакомств, отстаивают своё мнение, планируют свою работу, однако потенциал их склонностей не отличается высокой устойчивостью. Коммуникативные и организаторские склонности им необходимо развивать и совершенствовать.

Оценка 4 позволяет отнести вас к группе людей с высоким уровнем проявления коммуникативных и организаторских склонностей. Они не теряются в новой обстановке, быстро находят друзей, постоянно стремятся расширить круг своих знакомых, занимаются общественной деятельностью, помогают близким, друзьям, проявляют инициативу в общении, с удовольствием принимают участие в организации общественных мероприятий, способны принять самостоятельное решение в трудной ситуации. Всё это они делают не по принуждению, а согласно внутренним устремлениям.

Если вы получили высшую оценку - 5, то вы обладаете очень высоким уровнем проявления коммуникативности и организаторских склонностей. Люди с таким уровнем развития испытывают потребность в коммуникативности и организаторской деятельности и активно стремятся к ней, быстро ориентируются в трудных ситуациях, непринужденно ведут себя в новом коллективе, инициативны, предпочитают в важном деле или в создавшейся сложной ситуации принимать самостоятельные решения, отстаивают своё мнение и добиваются, чтобы оно было принято товарищами, могут внести оживление в незнакомую компанию, любят организовывать разные игры, мероприятия, настойчивы в деятельности, которая их привлекает. Они сами ищут такие дела, которые бы удовлетворяли их потребность в коммуникации и организаторской деятельности.

Тема 2.2. Этика общения

1. Дайте определение понятия «этика».

2. Дайте определение понятия «мораль».

3. Заполните таблицу.

Категории этики

Категория	Общая характеристика

4. Что такое нормы морали?

5. Обоснуйте «золотое правило» нравственности.

Blank area for the answer to question 5.

**6. Имеют ли значение нравственные нормы в современном обществе?
Ответ обоснуйте.**

Blank area for the answer to question 6.

7. Что понимают под этикой деловых отношений?

Blank area for the answer to question 7.

8. Что такое деловой этикет?

9. Сформулируйте принципы делового этикета и докажите их значение в профессиональной сфере.

10. Разработайте этические нормы своей профессиональной деятельности.

РАЗДЕЛ 3. КОНФЛИКТЫ, СПОСОБЫ ИХ ПРЕДУПРЕЖДЕНИЯ И РАЗРЕШЕНИЯ.

Тема 3.1. Методы развития коммуникативных способностей

- 1. Что такое коммуникация?**

- 2. Перечислите основные элементы коммуникации.**

3. Что такое вербальная коммуникация?

4. Заполните таблицу.

Коммуникативные барьеры

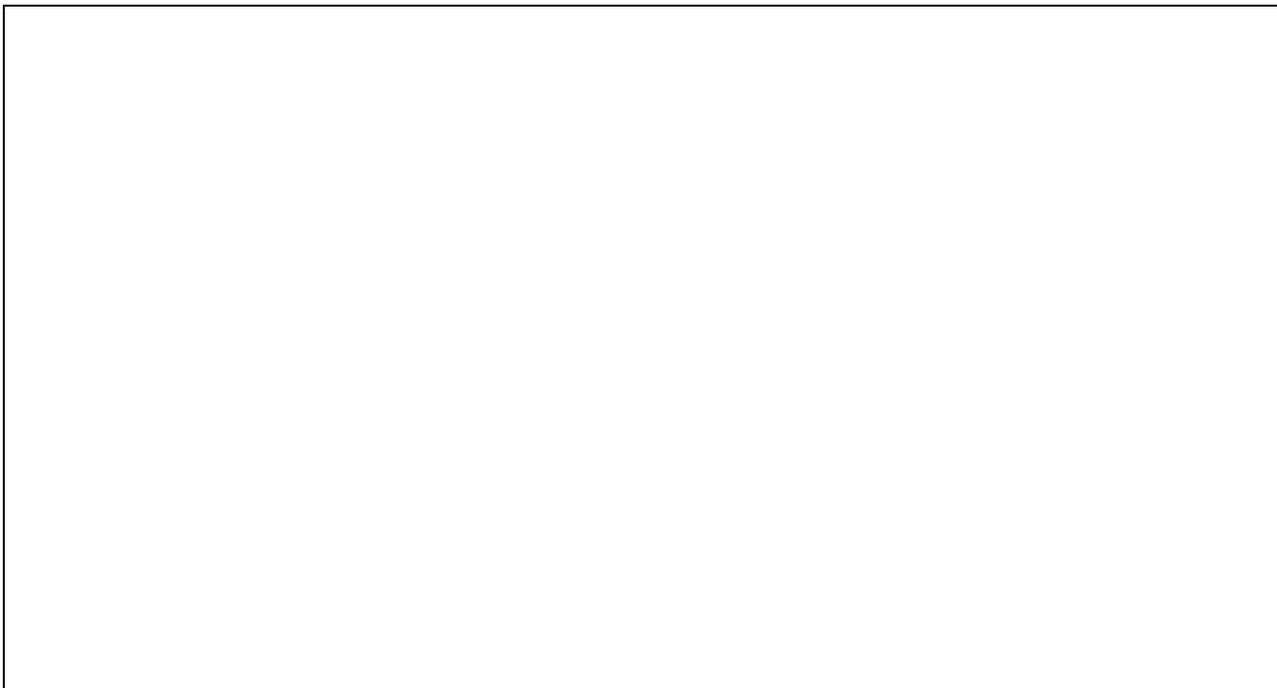
Название	Общая характеристика	Примеры

--	--	--

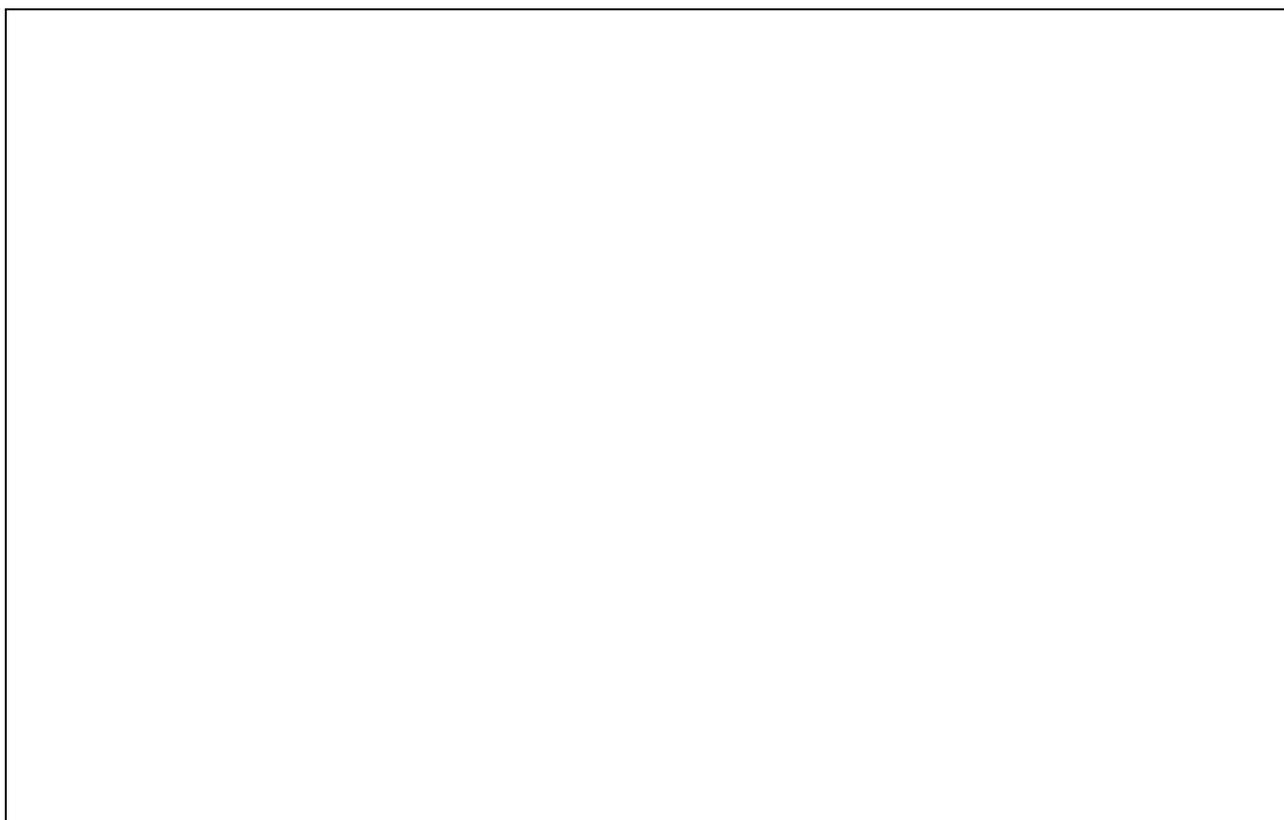
5. С какими коммуникативными барьерами вы сталкивались во время прохождения производственной практики в организации/учреждении?

6. Как вы понимаете выражение: «Потолкуешь с одним – возликуешь, потолкуешь с другим – затоскуешь»?

7. Что такое невербальная коммуникация?



8. За счет чего невербальный язык принято считать элементом общей культуры человека?



9. Заполните таблицу.

Невербальные элементы коммуникации

Название	Общая характеристика

10. Заполните таблицу.

Виды слушания

Вид слушания	Общая характеристика

11. Сформулируйте правила эмпатического слушания.

12. Почему человеку необходимо слышать и слушать?

13. Что такое толерантность?

14. Сформулируйте основные критерии толерантности.

15. Докажите, что толерантность – основа диалогического общения.

16. Напишите эссе на тему «Толерантность и ее значение в развитии коммуникативных способностей».



17. Самодиагностика «Уровень владения невербальными компонентами в процессе делового общения».

К невербальным компонентам относят жесты, мимику, которые играют большую роль в процессе делового общения. Поэтому человеку необходимо знать, понимать и умело владеть невербальными компонентами. Данный тест поможет Вам определить уровень владения невербальными средствами в

процессе общения.

Инструкция.

1. Ответьте на приведенные утверждения «да» или «нет».

№ п/п	Вопросы	Ответы
1	Собеседники часто обращают мое внимание на то, что я говорю слишком громко или слишком тихо	
2	Во время разговора я порой не знаю, куда деть руки	
3	Я чувствую неловкость в первые минуты знакомства	
4	Почти всегда предстоящее общение с незнакомым человеком вызывает у меня тревогу	
5	Я часто бываю скован в движениях	
6	В течение 10-минутной беседы я не могу обойтись без того, чтобы к чему-либо не прислониться или на что-либо не облокотиться	
7	Я обычно не обращаю внимания на мимику и движения партнера, сосредоточиваясь на его речи	
8	Я стараюсь ограничить круг своего делового общения несколькими хорошо знакомыми мне людьми	
9	При разговоре я часто верчу что-либо в руках	
10	Мне трудно скрыть внезапно возникшие эмоции	
11	Во время деловых бесед я стараюсь полностью исключить мимику и жестикуляцию	

2. Подсчитайте количество ответов «да» и количество ответов «нет».

3. Проанализируйте результаты.

Чем меньше утвердительных ответов (ответов «да»), тем лучше человек владеет невербальными средствами общения.

Если даны 11 отрицательных ответов («нет»), это не означает, что можно пренебречь невербальными методами. Внимательно наблюдая за собой и собеседниками, можно обнаружить много интересных моментов, которые ранее ни о чем не говорили и теперь способны значительно облегчить Вашу профессиональную деятельность

Формы организации общения в профессиональной деятельности

1. Что такое деловая беседа?

2. Заполните таблицу.

Структура деловой беседы

Название фазы	Общая характеристика

3. Заполните таблицу.

Формы постановки вопросов

Формы вопросов	Сущность	Примеры
Открытые вопросы		

Закрытые вопросы		
Вопросы о фактах (информационные)		
Вопросы о мнениях, желаниях и установках		
Контрольные вопросы		
Уточняющие вопросы		
Зондирующие вопросы		
Зеркальные вопросы		
Косвенные вопросы		

Эстафетные вопросы		
Вопросы-мости		
Закрывающие вопросы		

4. Какова, по вашему мнению, роль вопросов в деловой беседе?

5. Почему деловую беседу нельзя проводить спонтанно? Ответ обоснуйте.

6. Что такое дискуссия?

7. Составьте схему «Этапы деловой дискуссии».

8. Сформулируйте правила проведения деловой дискуссии.

9. Какова, по вашему мнению, роль ведущего в дискуссии?

10. Какие советы вы могли бы дать человеку, публично защищающему свое мнение?

11. Что такое аргумент?

12. Определите значение аргументов для принятия решения.

13. Аргументируйте, почему начальный этап беседы определяет ее успешность.

14. Какую роль самопрезентация играет при организации публичного выступления?

Тема 3.2. Конфликты: причины, динамика, способы разрешения

1. Дайте определение понятия «конфликт».

2. Составьте схему «Структура конфликта».

3. Укажите признаки невербального проявления конфликта.

4. Заполните таблицу.

Методы разрешения конфликта

Название метода	Общая характеристика

5. Используя различные художественные произведения, приведите примеры различных стратегий поведения в конфликтах.

6. Самодиагностика «Твоя конфликтность».

Инструкция.

1. Отметьте один из ответов на каждый вопрос.

№ п/п	Варианты ответов	Вопросы
1	а б в	В общественном транспорте начался спор на повышенных тонах. Твоя реакция: а не принимаю участия, б кратко высказываюсь в защиту стороны, которую считаю правой, активно вмешиваюсь, «вызывая огонь на себя».
2	а б в	Выступаешь ли ты на собраниях с критикой руководства? а нет, б только если имею для этого веские основания, в критикую по любому поводу не только начальство, но и тех, кто его защищает.
3	а б в	Часто ли ты споришь с друзьями? а только если они необидчивы, б лишь по принципиальным вопросам, в споры - моя стихия.
4	а б в	Ты стоишь в очереди. Как реагируешь, если лезут без очереди? а возмущаюсь в душе, но молчу, б делаю замечание, в прохожу вперед и начинаю наводить порядок.
5	а б в	Дома на обед подали недосоленное блюдо. а не замечаю такой пустяк, б молча беру солонку, в не удержусь от замечания и, может быть, откажусь от еды.
6	а б в	На улице, в транспорте наступили на твою ногу. а с возмущением посмотрю на обидчика, б сухо сделаю замечание, в выскажусь, не стесняясь в выражениях.
7	а б в	Кто-то из близких купил вещь, которая тебе не твое понравилась. Твое поведение: а промолчу, б ограничусь кратким тактичным комментарием, в устрою скандал из-за пустой траты денег.
8	а б в	Не повезло в лотерее. Как ты это воспринимаешь? а постараюсь быть равнодушным, но в душе дам себе слово никогда в ней не участвовать, б не скрою досаду, но отнесусь к происшедшему с юмором, пообещаю взять реванш, в билет без выигрыша надолго испортит настроение.

2. Обработай результаты: каждое «а» - 4 очка, «б» - 2, «в» - 0 очко.

3. Проанализируй результаты теста.

От 22 до 32 очков

Ты тактичен и миролюбив, ловко уходишь от споров и конфликтов, избегаешь критических ситуаций на работе и дома. Изречение «Платон мне друг,

но истина дороже!» никогда не было твоим девизом. Может быть, поэтому тебя иногда называют приспособлением. Наберись смелости, если обстоятельства требуют, высказываться принципиально, невзирая на лица.

От 12 до 20 очков

Ты слывешь человеком конфликтным. Но на самом деле конфликтуешь лишь тогда, когда нет иного выхода и другие средства исчерпаны. Ты твердо отстаиваешь свое мнение, не думая о том, как это отразится на твоём служебном положении или приятельских отношениях. При этом ты не выходишь за рамки корректности, не унижаешься до оскорблений. Это вызывает уважение к тебе.

До 10 очков

Споры и конфликты - это воздух, без которого ты не можешь жить. Любишь критиковать других, но если услышишь замечание в свой адрес, можешь «съесть живым». Твоя критика - ради критики, а не для пользы дела. Очень трудно приходится тем, кто рядом с тобой - на работе и дома. Твои несдержанность и грубость отталкивают людей. Не потому ли у тебя нет настоящих друзей? Постарайся перебороть свой характер и научись управлять собой.

7. Какую, по-вашему, роль играют эмоции в ситуации конфликта?

8. Какими способами можно сопротивляться агрессии партнера?

9. Какие способы саморегуляции вы посоветовали бы использовать в конфликтной ситуации? Ответ обоснуйте.

10. Сформулируйте правила поведения в конфликтах.



11.Какова роль руководителя в разрешении конфликтов?

