

Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение
Гимназия № 18 г. Томска

Согласовано:
На заседании
методического совета
Протокол № 1
« 24 » августа 2023 г.
Руководитель МС _____ Герасимова О.Н.

Утверждаю:
Приказ № 261
Директор МАОУ гимназия № 18
_____ Журавецкая М.А.
« 24 » августа 2023 г.

**ПРОГРАММА
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«Путь к успеху»**

Составитель:
Минаева Светлана Геннадьевна,
педагог – психолог,
педагог дополнительного образования,
МАОУ гимназия № 18

Пояснительная записка.

Актуальность программы

В жизни каждого человека важными являются вопросы общения и выбора призвания. Причины возможных трудностей в общении во многом определяются личностными проблемами, Я-концепцией. Поэтому проблема общения и личностного самоопределения школьников силой общества, является чрезвычайно актуальной.

Психологические обследования показывают, что у школьников часто встречается непонимание сильных и слабых сторон своей личности, завышенная или заниженная самооценка, нечеткие представления о своем характере, коммуникативных умениях, о способностях, требующихся в профессиях, связанных с общением с людьми. Чтобы сформировать личность школьника адаптированной к любой жизненной ситуации, необходимо развивать такие качества и навыки: как высокий уровень познавательной активности, самостоятельность, навыки преодоления стресса, умение «цивилизованно» выстраивать отношения с окружающими, активное воображение, творческие способности.

Психологическая культура, толерантность, позитивное отношение к себе и другим, способность к рефлексии и саморазвитию, умение строить свои отношения с людьми, уважая их права, и отстаивать свои права конструктивным способом - все это относится к необходимым компонентам личности.

Программа кружка «Путь к успеху» разработана на основании:

- Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 года № 273-ФЗ (редакция от 02.06.2016, с изм. и доп., вступ. в силу с 01.07.2016). Редакция от 19.02.2018 (с изм. и доп. вступ. в силу с 06.03.2018);
- Приказа Министерства образования и науки РФ от 9 ноября 2018 года № 196 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам»

Работа кружка «Путь к успеху» направлена на развитие у подростков психологической, социальной компетентности, толерантности и стремления к подлинному жизненному успеху – самореализации на благо другим и самому себе.

Цель кружка: повышение коммуникативной компетентности и способности к творческому самовыражению.

Задачи :

- - развитие коммуникативных качеств
- - исследование собственной личности;
- - развитие позитивной Я-концепции;
- - осмысление своих интересов и способностей;
- - приобщение к ценностям здорового образа жизни
- - помощь в определении своих способностей к общению
- -повышение самооценки
- -осознание собственной уникальности и уникальности других людей;
- - предоставление информации учащимся о культуре общения.

Основные принципы программы:

- *Принцип гуманизации* – опора на возможности и ресурсы подростка, акцент на самоопределение.
- *Принцип индивидуализации* – учет индивидуальных и возрастных особенностей учащихся при выборе форм и методов работы.
- *Принцип социализации* – содействие самоопределению подростков социальной среде, приобретение социального опыта путем принятия на себя различных социальных ролей.
- *Принцип активности* Активность участников носит особый характер, отличный от активности человека, слушающего лекцию или читающего книгу. В данном случае участники оказываются вовлечены в процесс обсуждения. Принцип активности опирается на известную психологии идею: человек усваивает десять процентов того, что слышит, пятьдесят процентов того, что видит, семьдесят процентов того, что проигрывает, и девяносто того, что делает сам.
- *Принцип исследовательской(творческой) позиции.* Исходя из этого принципа, педагог конструирует и организует такие ситуации, которые давали бы возможность участникам обсуждения осознать и апробировать новые способы поведения в процессе воспитания ребенка.
- *Принцип партнерского (субъект-объектного общения)* Партнерским, или субъект - субъектным, общением является такое, при котором учитываются интересы других участников взаимодействия, а также их чувства, эмоции, переживания, признается ценность личности другого человека.

Программа кружка «**Путь к успеху**» направлена на удовлетворение специфических интересов учащихся в области психологии и самопознания, чтобы научиться жить соответственно своим возможностям, способностям, характеру. Понимание себя приходит через самораскрытие в межличностных отношениях. Психологические знания и практические умения в области общения позволят старшеклассникам выбрать правильную тактику взаимодействия со сверстниками, родителями, педагогами, а также помогут в реализации своего личностного потенциала.

Программа кружковых занятий включает в себя 3 этапа.

I этап - мотивационный (3 занятия). Цель этапа - эмоциональное объединение участников группы. Основное содержание образуют психотехнические упражнения, направленные на снятие напряжения и сплочение группы, а также на самоопределение и самосознание.

II этап — развивающий (28 занятий).

Цель этапа: активизация процесса самопознания. Развитие уверенности в себе, помощь в развитии понимания себя, своих потребностей, реакций; принятие себя, повышение собственной значимости, ценности. Формирование мотивации самовоспитания и саморазвития. Кроме того, на данном этапе включен цикл занятий "Искусство успевать", который посвящен обучению планированию и распределению времени.

III этап - закрепляющий (3 занятия).

Цель этапа: повышение самопонимания в целях укрепления самооценки и актуализации личностных ресурсов. Упражнения закрепляющего характера.

Каждое занятие проводится в стандартной форме и включает в себя следующие элементы: ритуал приветствия, разминку, основное содержание, рефлексию по поводу данного занятия и ритуал прощания.

Режим занятий: программа подразумевает три занятия в неделю. Длительность занятия – 1,5 часа. Программа рассчитана на учебный год и состоит из 51 занятия для учащихся 9-11 классов.

Формы занятий: групповые.

На занятиях используются разнообразные и взаимодополняющие **методы:**

- ✓ - информирование
- ✓ - диагностика
- ✓ - ролевое проигрывание
- ✓ - беседа
- ✓ - психотехнические приемы
- ✓ - дискуссии
- ✓ - анализ ситуаций.
- ✓ игровые методы,
- ✓ метод групповой дискуссии,
- ✓ проективные методики рисуночного и вербального типов,
- ✓

Планируемые результаты:

Предполагается, что в результате прохождения программы, ее участники осознают феномен творчества, скорректируют собственное поведение, получают возможность приблизиться к пониманию уникальности внутреннего мира человека и неразрывной связи с внешним миром, другими людьми, смогут научиться, принимать решения, делать выбор и нести за него ответственность.

А так же в результате работы по программе учащиеся смогут:

- понимать и описывать свои эмоциональные состояния и состояния других людей;
- приобрести определённые коммуникативные навыки.

Личностные результаты. Предполагается, что в результате прохождения программы, ее участники научатся анализировать ситуации общения, станут более коммуникабельны, смогут самостоятельно находить эффективные методы разрешения конфликтов.

Регулятивные умения. Школьники смогут рефлексировать и регулировать свое поведение, гибко взаимодействовать с внешним миром.

Познавательные результаты: По окончании курса учащиеся должны знать:

- правила эффективного общения;
- проблемы межличностного взаимодействия;
- коммуникативные барьеры.

Результативность определяется посредством анализа результатов проведенных методик, письменных работ учащихся.

Календарный учебный график

Начало обучения по данной программе с 1 сентября по 24 мая с перерывами на каникулы

1 четверть: с 1 сентября по 27 октября

Каникулы с 28 октября по 5 ноября

2 четверть: с 6 ноября по 29 декабря

Каникулы с 30 декабря по 8 января

3 четверть: с 9 января по 22 марта

Каникулы с 23 марта по 31 марта

4 четверть с 1 апреля по 24 мая

Всего: 34 недели по 4 часа в чётную неделю, по 5 в нечётную, в среднем по 4,5 академических часа.

Итого: 153 часа в год

Учебно-тематический план программы кружка «Путь к успеху».

№ п/п	Тема занятия	Кол-во часов
	Мотивационный блок (9 часов)	
1.	Уда ли нам плыть? Знакомство.	3
2.	Как я на самом деле. Моё пространство.	3
3.	Кто Я? Моя индивидуальность.	3
	Развивающие занятия (56 часов)	
4.	Точка опоры.	3
5.	Чувство собственного достоинства. Ценности личности.	3
6.	Уверенное и неуверенное поведение.	3
7.	Личные права и права других людей.	3
8.	Просьба.	3
9.	Я в своих глазах и в глазах других людей.	3
10.	Эмоции и чувства.	3
11.	Обида.	3
12.	Как справиться с раздражением, плохим настроением.	3
13.	Мои слабости.	3
14.	Мои проблемы. Мои ресурсы.	3
15.	Мотивы наших поступков.	3
16.	Люди, значимые для меня.	3
17-18.	Эффективные приемы общения.	6
19.	Я тебя понимаю. Разреши другому быть Другим.	3
20.	Помощь друг другу.	3
21.	Творческая личность.	3
22.	Как достичь цели.	3
23.	Полюбить себя.	3
24.	Самопринятие. Самоуважение. Самоодобрение.	3
25.	Будьте собой, но в лучшем виде.	3
26.	Жизнь по собственному выбору.	3
27.	Определение относительной важности дела.	3
28.	Распределение времени в зависимости от важности дела.	3
29.	Умение трезво рассчитывать силы и время.	3
30.	Умение давать обещания.	3
31.	Делегирование полномочий.	3
32.	Обида.	3
33.	Стереотипы, эмоциональные состояния.	3
34.	Эффективные беседы.	3
35.	Умение слушать.	3

36.	Самораскрытие и обратная связь.	3
37.	Раскрытие чувств: сдерживание, проявление, описание.	3
38.	Типы отношений.	3
39.	Общение на разных стадиях взаимоотношений.	3
40.	Теория межличностных потребностей.	3
41.	Интервьюирование.	3
42.	Психология общения в группе.	3
43.	Решение проблем в группах.	3
44.	Роли и лидерство в группах.	3
45.	Оптимальное распределение ролей.	3
46.	Публичное выступление.	3
47.	Выбор темы, оценка аудитории.	3
48.	Пути и способы снижения стресса и фрустрации.	3
	Закрепляющие занятия (9 часов)	
49.	Звездная карта моей жизни. Контракт с самим собой.	3
50.	Перед дальней дорогой.	3
51.	Прощай.	3
	Итого:	153 часа

Содержание программы направлено на создание условий для личностного развития обучающихся, большое внимание уделяется принятию обучающимися положительной Я – концепции. Одной из главных задач при создании курса являлась разработка занятий, соответствующих возрастным особенностям и потребностям учащихся. Он должен быть доступным, интересным, и включать в себя как теоретические занятия, так и систему практических и дискуссионных занятий, поскольку психотехнические игры и упражнения, творческие задачи несут в себе самостоятельное содержание.

Занятия содержат в основном теоретический материал. Практическая часть занятий строится из примеров из жизни самих обучающихся. Это дает возможность максимально приблизить практику с реальностью. Завершается программа психологическим практикумом и рефлексией полученного опыта.

Занятия имеют **гибкую структуру**, наполняемую разным содержанием, в зависимости от этапа работы, его целей и задач, от индивидуальных особенностей учащихся. Каждое занятие, кроме первого, начинается с рефлексии, во время которой психолог узнает у участников их состояние, желание продолжить работу. Затем участники переходят к обсуждению реальной ситуации межличностного взаимодействия, во время которого психолог задает вопросы, обращает внимание на те моменты, которые подводят группу к теме.

Затем психолог объявляет тему и переходит к информированию участников или практическому упражнению. В конце каждого занятия проводится рефлексия «здесь и теперь» процесса работы (отношение к происходящему, свой вклад в работу, кто поддерживал, кто мешал в работе и т. д.). Психолог постоянно обращает внимание на уже пройденное, и школьники закрепляют полученные знания и умения в процессе взаимодействия.

Методическое обеспечение программы. Организационно-методические аспекты работы по программе «Зеркало души» предусматривают организацию специальной пространственно-предметной среды. Для проведения занятий желательно наличие

специального помещения, пригодного как в качестве традиционного учебного класса, так и в качестве игровой аудитории.

Оборудование: стол и стул на каждого ученика, видеовоспроизводящая аппаратура, цветные карандаши (или фломастеры), листы бумаги формата А-4 и А-3.

При разработке программы кружка «Путь к успеху» использовалась программа Анн Л.Ф. «Психологический тренинг с подростками». Кроме этого применялся материал «Базовый набор тематических тренингов для подростков» – под ред. С.В. Кривцовой, Хухлаевой О.В. «Тропинка к своему Я» и тренинга уверенности в себе А. М. Прихожан.

Оценочные материалы

Итоги реализации программы кружка «Путь к успеху» подводятся через проведение тестовых работ по изученным темам, практических работ на итоговых занятиях, устного опроса, упражнений на реализацию изученного материала. Подробный перечень практических и тестовых работ в приложении.

Освоенные умения, приобретенные знания	Задания для проверки
Умение применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;	Практическая работа
Умение использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	Деловая игра
Знать взаимосвязь общения и деятельности;	Проверочная работа
Знать цели, функции, виды и уровни общения;	
Знать роли и ролевые ожидания в общении;	Практическая работа проверочная работа
Знать виды социальных взаимодействий;	проверочная работа
Знать механизмы взаимопонимания в общении;	Практическая работа Проверочная работа
Знать техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения	Практическая работа
Знать этические принципы общения;	Практическая работа
Знать источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.	Практическая работа

Критерии оценки образовательных достижений

Процент результативности (правильных ответов)	Оценка уровня подготовки	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 - 100	5	отлично
80- 89	4	хорошо
70- 79	3	удовлетворительно
менее 70	2	неудовлетворительно

Формы подведения итогов реализации программы:

- Самопрезентация;
- Устный опрос;
- Игры, упражнения;
- Диагностика;
- Выполнение творческих работ;
- Собеседование;
- Тестирование.

Список литературы.

1. *Анн Л.Ф.* Психологический тренинг с подростками.- СПб: Питер, 2004.
2. Базовый набор тематических тренингов для подростков – под ред. С.В. Кривцовой, М., 2008.
3. *Вачков И.В.* Групповые методы в работе школьного психолога. – М. Ось-89, 2002.
4. *Зинкевич-Евстигнеева Т.Д.* Практикум по сказкотерапии.- СПб: ООО «Речь», 2001.
5. *Козлов Н.И.* Как относиться к себе и людям. - М., 1999.
6. Коррекционно-развивающая программа для подростков «Фарватер».- под ред. Е.В. Емельяновой,.-СПб.:Речь,2010.
7. *Копытин А.И.* Основы арт-терапии.- СПб: Речь,2005.
8. *Микляева А.В., Румянцева П.В.* Школьная тревожность: диагностика, коррекция, развитие.- СПб.: Речь,2004.
9. *Прихожан А.М.* Психология неудачника: Тренинг уверенности в себе. -М., Сфера, 2000

10. Прутченков А.С. Социально-психологический тренинг в школе. - М., 2001.
- 11.Рогов Е.И. Настольная книга практического психолога в образовании. - М.,1995.
- 12.Рязанова Д.В. Тренинг с подростками. С чего начать?- М. Генезис, 2003.
- 13.Сакович Наталья В поисках силы. Настольный сказконавигатор для работы с подростками.-СПб.:Речь,2012.
- 14.Стишенок Ирина Из гусеницы в бабочку. Психологические сказки, притчи, метафоры в индивидуальной и групповой работе.-М., Генезис, 2012 .
- 15.Хухлаева О.В. Тропинка к своему Я.- М., Генезис,2006.

ПРИЛОЖЕНИЕ (контрольно-оценочные материалы)

Структура контрольного задания

Раздел 1. «Теоретические основы психологии общения»

Форма проведения: тест

Цель: Обобщить и систематизировать знания и умения в области теоретических основ психологии общения.

Время на подготовку и выполнение: 40 мин.

Вариант 1.

	Задания	Эталон ответов	Уровень усвоения
1	Общение – это: А) сложный процесс взаимодействия людей, при котором происходит обмен опытом, информацией; Б) способность человека представить, как он воспринимается другим; В) уподобление себя другому человеку.	А	1
2	Коммуникативная сторона общения проявляется в: А) взаимном понимании и оценке людьми друг друга. Б) взаимном обмене не только знаниями, но и действиями; В) взаимном обмене информацией между партнерами;	В	1
3	Через восприятие, понимание и оценку людьми друг друга проявляется: А) коммуникативная сторона общения; Б) интерактивная сторона общения; В) перцептивная сторона общения	В	1
4	Императивное общение – это: А) авторитарная форма воздействия на партнера; Б) контакты людей в группах или парах; В) общение через посредника.	А	1
5	Множественные связи и контакты незнакомых людей в обществе, а также общение с помощью СМИ называется:	Б	1

	А) непосредственным общением; Б) массовым общением; В) диалогическим общением.		
6	Оказание воздействия на партнера по общению, когда достижение своих намерений осуществляется скрытно, - это основная цель: А) косвенного общения; Б) примитивного общения; В) манипулятивного общения.	В	1
7	Общение с помощью жестов, мимики, пантомимики – называется... А) вербальным; Б) невербальным; В) косвенным.	Б	1
8	В процессе формального общения... А) не учитываются индивидуальные особенности собеседника; Б) используются манипулятивные техники; В) учитываются индивидуальные особенности собеседника.	А	1
9	Партнерское деловое общение – это общение... субъектов. А) равнозначных; Б) равностатусных; В) равноправных.	В	1
10	Общение через посредника – основной признак: А) массового общения; Б) конструктивного общения; В) косвенного общения.	В	1
11	Именно в процессе развития человека и становления его как личности проявляется: А) прагматическая функция общения; Б) формирующая функция общения; В) функция подтверждения.	Б	1
12	Назовите сензитивный тип темперамента: А) холерик; Б) сангвиник; В) флегматик; Г) меланхолик.	Г	2
13	Назовите уравновешенные типы темперамента: А) холерик, сангвиник Б) сангвиник, флегматик В) флегматик, холерик Г) меланхолик, сангвиник.	Б	2
14	Энергичность, порывистость, неуравновешенность, быстрота смены настроения, работоспособность, склонность к лидерству характеризует... А) холерика; Б) сангвиника; В) флегматика; Г) меланхолика.	А	2
15	Назовите пластичные типы темперамента: А) холерик, сангвиник; Б) холерик, флегматик;	А	2

	В) меланхолик, флегматик; Г) сангвиник, меланхолик.		
16	Что из нижеперечисленного не наследуется и не является постоянным? А) темперамент; Б) характер.	Б	2
17	Основой характера является: А) воля; Б) эмоции; В) способности.	А	2
18	Индивидуально-психологические особенности личности, которые проявляются в конкретной сфере и являются условием успешной работы в ней, характеризуют: А) темперамент; Б) способности; В) волю.	Б	2
19	Относительной устойчивостью и постоянством обладают: А) чувства; Б) эмоции.	А	2
20	Человек со своеобразным набором физических, физиологических, психологических и социальных качеств и свойств называется... А) гражданином; Б) индивидуальностью; В) личностью.	Б	2

Вариант 2

	Задания	Эталон ответов	Уровень усвоения
1	Деловое общение – это: А) оказание воздействия на партнера путем скрытых манипуляций; Б) общение, обеспечивающее успех какого-либо дела и создающее условия для сотрудничества людей; В) общение, связанное с использованием специальных средств и орудий.	А	1
2	Основная задача делового общения – А) получение достоверной информации; Б) отстаивание своей точки зрения; В) продуктивное сотрудничество.	В	1
3	Какую функцию общения называют «диалогом с самим собой»? А) внутриличностную; Б) прагматическую; В) функцию поддержания межличностных отношений.	А	1
4	Желание и умение выразить свою точку зрения и учесть позиции других – это ... общение. А) примитивное Б) закрытое В) ролевое Г) открытое	Г	1

5	Распространение в условиях дефицита информации о человеке общего оценочного впечатления о нем на восприятие его поступков и личностных качеств – это эффект ... А) незавершенного действия Б) проекции В) новизны Г) ореола	Г	1
6	Форма познания другого человека, основанная на возникновении к нему положительных чувств, называется ... А) рефлексия Б) аттракция В) гипноз Г) идентификация	Б	1
7	Видение субъектом общения другого человека как продолжения самого себя, проекция, наделение его своими чертами, чувствами, желаниями – это процесс ... А) идентификации Б) эмпатии В) рефлексии Г) атрибуции	А	1
8	Постижение эмоциональных состояний другого человека, сопереживание при общении – это ... А) экспрессия Б) рефлексия В) эмпатия Г) аттракция	В	1
9	Препятствия в общении, которые проявляются у партнеров в непонимании высказываний, требований, предъявляемых друг другу – это ... барьеры. А) эмоциональные Б) смысловые В) физические Г) культурные	Б	1
10	Устойчивое объединение индивидуальных особенностей личности, связанных с динамическими, а не содержательными аспектами деятельности – это А) темперамент; Б) характер; В) воля; Г) эмоции	А	2
11	Черты личности: скромность, самокритичность, эгоизм, характеризуют отношение личности: А) к другим людям Б) к деятельности В) к себе Г) к общественной и личной ответственности	В	2
12	Сильный, уравновешенный и подвижный тип нервной системы за П.И. Павловым характерен для: А) флегматика Б) сангвиника В) холерика Г) меланхолика	Б	2

13	Невысокий уровень психической активности, замедленность движений, быстрая утомляемость, высокая эмоциональная сензитивность А) сангвинику Б) холерику В) флегматику Г) меланхолику	Г	2
14	Понятие об экстраверсии и интроверсии было разработано: А) З. Фрейдом Б) К. Юнгом В) А. Адлером Г) К. Роджерсом	Б	2
15	Возможно ли изменить тип темперамента? А) Да; Б) Нет; В) Нужно приложить много усилий; Г) Возможно, в раннем возрасте.	Б	2
16	Тип темперамента, что характеризуется вспыльчивостью и поспешностью в действиях, - это А) холерик Б) сангвиник В) флегматик В) меланхолик	А	2
17	Чувствительная реакция в ответ на силу внешнего воздействия является показателем... А) реактивности; Б) сензитивности; В) активности; Г) пластичности и ригидности.	Б	2
18	Аккуратность, бережливость и щедрость — это: А) черты, что проявляются по отношению к другим; Б) система отношений человека к самому себе; В) черты, характеризующие отношение личности к вещам; Г) черты, проявляющие отношение к деятельности.	В	2
19	Сильное и относительно кратковременное эмоциональное состояние, связанное с резким изменением важных для субъекта жизненных обстоятельств — это А) аффект; Б) страсть; В) чувство; В) настроение.	А	2
20	Основой характера является: А) воля; Б) эмоции; В) способности.	А	2

Раздел 2. «Прикладные аспекты психологии общения»

Форма проведения: тест

Цель: Обобщить и систематизировать знания и умения в области прикладных аспектов психологии общения.

Время на подготовку и выполнение: 30 мин.

Вариант 1.

	Задания	Эталон ответов	Уровень усвоения
1	Этика – это: А) учение о морали, нравственности; Б) наука о психике и ее закономерностях; В) наука, изучающая взаимоотношения между людьми.	А	1
2	Деловое общение – это: А) формальное общение, когда отсутствует стремление понять и учитывать особенности личность собеседника; Б) когда оценивают другого человека как нужный или мешающий объект; В) когда учитывают особенности личности, характера, возраста, но интересы дела более значимы, чем личностные расхождения.	В	1
3	Основная задача делового общения – А) получение достоверной информации; Б) отстаивание своей точки зрения; В) продуктивное сотрудничество.	В	1
4	Чем отличается эффективное деловое общение от неэффективного? А) эффективное несет большую смысловую нагрузку; Б) эффективное отличается четко поставленной целью; В) эффективное достигает поставленную цель.	В	1
5	Какие из приведенных ниже рекомендаций противоречат эффективному деловому общению? А) стремитесь к овладению инициативой в общении, добивайтесь, чтобы вас больше слушали, постарайтесь показать свою эрудицию; Б) в процессе приема информации не перебивайте говорящего, не давайте советы, не критикуйте; В) добивайтесь, чтобы вас услышали и поняли.	А	1
6	«Золотое правило» этики общения гласит: А) «нет лучшего собеседника, чем слушающий других»; Б) «относитесь к другим так, как вы хотели бы, чтобы относились к вам»; В) «в общении следует держаться так, чтобы друзей не делать врагами, а врагов друзьями».	Б	1
7	Нормы этикета требуют делать замечания человеку... А) оставшись один на один; Б) желательно при всех; В) не имеет значения.	А	2
8	Общение «по горизонтали» - это: А) общение между руководителем и подчиненным; Б) общение между людьми одного возраста; В) общение между коллегами.	В	2
9	"Язык телодвижений" - это:	В	2

	А) двигательная реакция человека на обстоятельства общения; Б) средство целенаправленного воздействия на собеседника; В) получение и передача информации с помощью жестов, поз, мимики.		
10	Если на планерке выяснилось, что план не выполнен, то руководителю следует: А) попросить подчиненных внести свои предложения; Б) поставить их в известность о намеченных мерах по выправлению положения; В) уволить наиболее отстающих.	Б	2
11	Чтобы побудить человека сделать что-либо, необходимо прежде всего: А) создать условия для выполнения работы; Б) убедить его захотеть сделать это; В) проявить доброту и дружеский подход.	А	2
12	Руководитель, заметивший, что подчиненный выказывает то или иное стремление (например, активно стремится общаться с окружающими), должен: А) наказать его; Б) поместить в условия, затрудняющие общение; В) поместить в условия, где подобное поведение входит в процесс работы.	В	2
13	Скрытое внедрение в психику делового партнера установок, намерений, желаний, которые ему внутренне не присущи, характерно для... А) убеждающего делового общения; Б) манипулятивного делового общения; В) информационного делового общения.	Б	2
14	Партнерское деловое общение - это общение ... субъектов А) равнозначных; Б) равностатусных; В) равноправных.	В	2
15	Найдите правильный вариант завершения утверждения – дистанция, на которой разговаривают собеседники,... А) очень символична и зависит от многих факторов; Б) не имеет значения; В) зависит только от национальных особенностей.	А	2

Вариант 2.

	Задания	Эталон ответов	Уровень усвоения
1	Императивное общение – это: А) формальное общение, когда отсутствует стремление понять и учитывать особенности личности собеседника; Б) авторитарный стиль общения, здесь используются указания, приказы, распоряжения; В) когда учитывают особенности личности, характера, возраста, но интересы дела более значимы, чем личностные расхождения.	Б	1
2	Этика – это:	А	1

	<p>А) учение о морали, нравственности; Б) наука о психике и ее закономерностях; В) наука, изучающая взаимоотношения между людьми.</p>		
3	<p>Чем отличается эффективное деловое общение от неэффективного? А) эффективное несет большую смысловую нагрузку; Б) эффективное отличается четко поставленной целью; В) эффективное достигает поставленную цель.</p>	В	1
4	<p>«Золотое правило» этики общения гласит: А) «нет лучшего собеседника, чем слушающий других»; Б) «относитесь к другим так, как вы хотели бы, чтобы относились к вам»; В) «в общении следует держаться так, чтобы друзей не делать врагами, а врагов друзьями».</p>	Б	1
5	<p>Какие из приведенных ниже рекомендаций противоречат эффективному деловому общению? А) стремитесь к овладению инициативой в общении, добивайтесь, чтобы вас больше слушали, постарайтесь показать свою эрудицию; Б) в процессе приема информации не перебивайте говорящего, не давайте советы, не критикуйте; В) добивайтесь, чтобы вас услышали и поняли.</p>	А	1
6	<p>Общение «по вертикали» - это: А) общение между руководителем и подчиненным; Б) общение между людьми одного возраста; В) общение между коллегами.</p>	А	1
7	<p>"Язык телодвижений" - это: А) двигательная реакция человека на обстоятельства общения; Б) средство целенаправленного воздействия на собеседника; В) получение и передача информации с помощью жестов, поз, мимики.</p>	В	2
8	<p>Если на планерке выяснилось, что план не выполнен, то руководителю следует: А) попросить подчиненных внести свои предложения; Б) поставить их в известность о намеченных мерах по выправлению положения; В) уволить наиболее отстающих.</p>	Б	2
9	<p>Чтобы побудить человека сделать что-либо, необходимо прежде всего: А) создать условия для выполнения работы; Б) убедить его захотеть сделать это; В) проявить доброту и дружеский подход.</p>	А	2
10	<p>Руководитель, заметивший, что подчиненный высказывает то или иное стремление (например, активно стремится общаться с окружающими), должен: А) наказать его; Б) поместить в условия, затрудняющие общение; В) поместить в условия, где подобное поведение входит в процесс работы.</p>	В	2
11	<p>Нормы этикета требуют делать замечания человеку... А) оставшись один на один; Б) желательно при всех;</p>	А	2

	В) не имеет значения.		
12	Партнерское деловое общение - это общение ... субъектов А) равнозначных; Б) равностатусных; В) равноправных.	В	2
13	Основная задача делового общения – А) получение достоверной информации; Б) отстаивание своей точки зрения; В) продуктивное сотрудничество.	В	2
14	Скрытое внедрение в психику делового партнера установок, намерений, желаний, которые ему внутренне не присущи, характерно для... А) убеждающего делового общения; Б) манипулятивного делового общения; В) информационного делового общения.	Б	2
15	Найдите правильный вариант завершения утверждения – дистанция, на которой разговаривают собеседники,... А) очень символична и зависит от многих факторов; Б) не имеет значения; В) зависит только от национальных особенностей.	А	2

Практическая работа №1

Решите следующие психологические задачи, основываясь на знаниях типов нервной деятельности и темперамента.

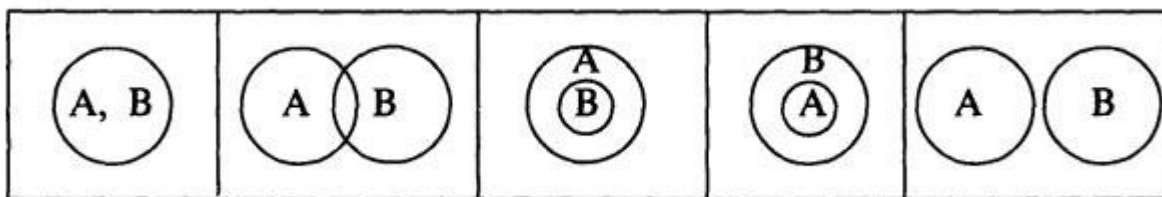
№ 1

И.П. Павлов описал случай психического расстройства у студента, который после окончания духовной семинарии поступил на медицинский факультет университета. Заболевание возникло и стало прогрессировать во время занятий в университете. По рекомендации врачей юношу перевели на гуманитарный факультет. После этого постепенно восстановилось нормальное состояние, и он смог продолжать обучение.

К какому типу нервной системы можно отнести данного человека и почему?

№ 2

В каком из следующих отношений находятся пары понятий:



- а) психика - б) темперамент;
- а) темперамент - б) характер;
- а) темперамент - б) эмоции;
- а) моторная сфера - б) темперамент;
- а) темперамент - б) экстраверсия;
- а) темперамент - б) сила нервной системы;
- а) сангвиник - б) холерик.

№ 3

В поликлинике у кабинета врача ожидают своей очереди пациенты. Медицинская сестра приглашает в кабинет врача пациента – участника боевых действий без очереди.

- Пациент А., быстро вскочив со своего места, начинает громко, резко и даже грубо возмущаться действиями медсестры, вызывая конфликтную ситуацию.
- Пациент Б., неторопливо подойдя к пациенту А., начинает его успокаивать, просит присесть, настойчиво предлагая разрешить конфликт.
- Пациент В. сравнительно легко реагирует на эту ситуацию, при этом, воспринимая все происходящее с улыбкой и активно общаясь с другими больными, ожидающими прием врача, объясняет правомерность действий медицинской сестры.
- Пациент Г., чувствуя неловкость данной ситуации, смущен, ни с кем из других людей не общается, тяжело переживает необходимость более длительного пребывания в поликлинике, на глазах слёзы.

Определите тип темперамента каждого пациента.

№ 4.

Представьте, что вы - директор частной фирмы. Лиц каких типов темперамента вы хотели бы видеть на следующих должностях и почему?

- ваш заместитель,
- секретарша,
- агент по рекламе,
- агент по связям с общественностью,
- бухгалтер,
- продавец,
- водитель личного транспорта,
- охранник,
- ваш имиджмейкер.

№ 5

Бытует мнение, что для совместной жизни или деятельности надо выбирать или очень похожего на тебя человека или же - свою полную противоположность. На чем основывается это мнение? Согласны ли вы с ним? Возьмите для примера любой вид совместной деятельности и определите для него наилучших и наихудших партнеров из перечисленных ниже пар (свой выбор аргументируйте):

- а) сангвиник - меланхолик;
- б) сангвиник - холерик;
- в) сангвиник - флегматик;
- г) сангвиник - сангвиник;
- д) меланхолик - холерик;
- е) меланхолик - флегматик;
- ж) меланхолик - меланхолик;
- з) холерик - флегматик;
- и) холерик - холерик;
- к) флегматик - флегматик.

Практическая работа №2.

Решите следующие психологические задачи, основываясь на знаниях темперамента, восприятия и понимания в процессе общения.

1. Опишите ситуации, в которых проявляются следующие свойства темперамента: активность, реактивность, экстраверсия-интроверсия, пластичность - ригидность, темп реакции, эмоциональная устойчивость, сензитивность.

2. Определите, какие свойства или тип темперамента лежат в основе следующего поведения.

- а) При поручении ответственного задания инженер быстро разработал план конструкции, сделал расчеты и за короткий срок выполнил чертеж.
- б) Порученное задание вызвало у работника недовольство, он долго не мог приступить к

выполнению, говоря о том, что это задание слишком сложно для него.
в) Прежде чем выполнять данное задание, сотрудник долго раздумывал, тщательно проверял все данные, а затем приступил к работе над чертежом.
г) Ученик при выполнении работы часто переключается с одного вида деятельности на другой, отвлекается на посторонние разговоры. При возникновении затруднений в решении теряет к задаче всякий интерес. С удовольствием выполняет задания только среднего уровня сложности.

д) Ученик, получив вопрос на уроке в присутствии завуча, начал говорить тихим голосом, затем сбился и в целом ответить на вопрос не смог, хотя, как выяснилось, материал знал.

е) Экономист планового отдела обладает высокой работоспособностью, надолго сосредотачивается на кропотливом деле, не спеша его выполняет, практически не допускает ошибок.

ж) При составлении проекта инженер-конструктор сильно увлекается, придумывает различные варианты, полностью поглощен работой и раздражается, когда его отвлекают.

з) Секретарша очень сильно реагирует на замечания начальника, долго переживает из-за допущенных ошибок, малейшие неприятности могут вызвать ухудшение настроения. Если необходимо срочно выполнить работу, не может сразу сосредоточиться.

и) Павел очень терпелив. Он может часами выполнять кропотливую работу, которая вызвала бы раздражение у другого человека.

к) Кирилл не выносит, когда приходится терять время в транспортных пробках. Он включает звуковой сигнал или грозит кулаком всем, кто его задерживает.

л) Сообщение о том, что его доклад перенесен с вечернего заседания на утреннее, заметно расстроило доцента Ковалева, и он плохо спал ночью.

3. Как поведут себя люди с различными типами темперамента в следующих ситуациях:

а) По неожиданному требованию начальника нужно срочно приехать на работу в выходной.

б) Человек опаздывает на поезд из-за поломки машины.

в) Происходит сбой в работе компьютера и потеряно большое количество информации.

4. Напишите рекомендации о том, как можно взаимодействовать с людьми различных типов темперамента.

Практическая работа №3

1. Подберите пословицы, поговорки, цитаты, отражающие психологический смысл руководства и личность руководителя.

2. Диагностика стиля управления с помощью методики «Оценка стиля управления».

3. Диагностика склонности к руководству с помощью теста «Можете ли вы быть руководителем?»

1. Можете ли вы командовать людьми? – да - 5, нет - 0

2. Любите ли вы работать на приусадебном участке? – да - 5, нет - 0

3. Доставляет ли вам удовольствие возражать кому-либо? – да - 5, нет - 0

4. Какое из двух достоинств цените больше всего? – авторитет - 5, нежность - 0

5. Любите ли вы произносить речи? – да - 5, нет - 0

6. Чем, по вашему мнению, можно определить уровень цивилизации?

• степенью эмансипации женщин - 0, уровнем развития техники - 5

7. Раздражает ли вас чья-то неумелость, неловкость? • да - 5, нет - 0

8. Любите ли вы работу, требующую контактов с людьми? • да - 5, нет - 0

9. Считаете ли вы, что в детстве слишком долго находились под влиянием матери? • да - 5, нет - 0

10. Во время знакомства вы в первую очередь обращаете внимание на:

• внешний вид - 0, прежде всего на то, что и как говорит собеседник - 5

11. Впадаете ли вы в ярость, если не можете настоять на своем? • да - 5, нет - 0

12. Какой вид карьеры кажется вам наиболее привлекательным? • известного актера - 0, чемпиона автогонок - 5
13. Часто ли вас выдвигают на выборную работу? • да - 5, нет - 0
14. Бываете ли вы организатором смелых начинаний? • да - 5, нет - 0
15. Ждете ли вы, пока дела решатся сами по себе? • да - 0, нет - 5
16. Раздражает ли вас то, что живете, к примеру, в комнате без штор на окнах?
• да - 0, нет - 5
17. Какой цвет больше нравится? • голубой - 0, красный - 5
18. Легко ли принимаете решения? • да - 5, нет - 0
19. Какие виды спорта вам по душе?
• те, которые развивают ловкость - 0, те, которые развивают силу - 5
20. Признаете ли вы руководителя, представляющего противоположный пол, если он достаточно компетентен? • да - 5, нет - 0

Если вы набрали:

100-80 баллов: Вы тот человек, который имеет большую потребность доминировать над людьми. Несмотря на то, что вы проявляете инициативу и бываете прекрасным организатором, ваша горячность, ваше стремление быть признанным любой ценой, ваше желание манипулировать другими значительно снижает эффективность ваших действий. Сильное нервное напряжение, неумение расслабляться приводит к тому, что, будучи взволнованным, слишком легко можете обидеть другого человека, часто хвастаете, зазнаетесь, бываете агрессивны. Но если вам удастся изменить свое отношение к людям, то предрасположенность к руководящей работе может принести прекрасные результаты.

70 - 40 баллов: У вас высокие запросы, часто бываете самоуверенны, любите подчеркивать собственное "я". Управляемость эмоциями и склонность к анализу своих поступков приводит к тому, что необходимость руководить другими не принимает у вас крайних форм. Вы любите ходить не проторенными дорогами, имеете собственное мнение, которое не всегда совпадает с мнением других. Вы не любите навязывать себя другим, с трудом им подчиняетесь. Вам безразлично то, что о вас говорят, в то же время имеете склонность критиковать других. Любите, чтобы ваше слово всегда было последним.

35-0 баллов: Вы человек, который имеет больше склонности быть подчиненным, нежели руководить другими. В роли "шефа" вы бы чувствовали себя очень плохо. Вы, скорее всего, человек несмелый, скромный, неуверенный в себе. Вы редко выступаете с инициативой. С удовольствием подчиняетесь руководству других. Чаще всего вы предпочитаете компромиссные решения и остаетесь в тени других людей.

Практическая работа №4

Занятие 3. Деловые переговоры

Пока слово не произнесено, оно – узник того, кто собирался его сказать. Когда же слово сказано, его пленником становится тот, кто произнес его.
Древняя мудрость

Тест 1. «Умеете ли вы вести деловые переговоры?»

1. Бывает ли, что вас удивляют реакции людей, с которыми вы сталкиваетесь в первый раз?
2. Есть ли у вас привычка договаривать фразы, начатые вашим собеседником, т.к. вам кажется, что вы угадали его мысль, а говорит он слишком медленно?
3. Часто ли вы жалуетесь, что вам не дают всего необходимого для того, чтобы успешно закончить порученную вам работу?
4. Когда критикуют мнение, которое вы разделяете, или коллектив, в котором вы работаете, возражаете ли вы (или хотя бы возникает у вас такое желание)?
5. Способны ли вы предвидеть, чем вы будете заниматься в ближайшие 6 месяцев?
6. Если вы попадаете на совещание, где есть незнакомые вам люди, стараетесь ли вы скрыть ваше мнение по обсуждаемым вопросам?

7. Считаете ли вы, что в любых переговорах всегда кто-то становится победителем, а кто-то обязательно проигрывает?
8. Говорят ли о вас, что вы упорны и твердолобы?
9. Считаете ли вы, что на переговорах всегда надо запрашивать вдвое больше того, что вы хотите получить в конечном итоге?
10. Трудно ли вам скрыть свое плохое настроение, например, когда вы играете в карты и проигрываете?
11. Считаете ли вы необходимым возразить по всем пунктам тому, кто на совещании высказал мнение, противоположное вашему?
12. Неприятна ли вам частая смена видов деятельности?
13. Заняли ли вы ту должность и получили ли ту зарплату, которые наметили для себя несколько лет назад?
14. Считаете ли вы допустимым пользоваться слабостями других для достижения своих целей?
15. Уверены ли вы, что можете легко найти аргументы, способные убедить других в вашей правоте?
16. Готовитесь ли вы старательно к встречам и совещаниям, в которых вам предстоит принять участие?

Ответы

Запишите себе по одному очку за каждый ответ, совпавший с данными ниже:

1, 2, 3, 4, 6, 7, 9, 14, 15, 16 – нет

5, 8, 10, 11, 12, 13 – да

0–5 баллов – Вы не рождены для переговоров. Лучше всего вам подобрать себе работу, где от вас этого и не потребуется.

6–11 баллов – Вы хорошо умеете вести переговоры, но есть опасность, что вы проявите властные черты своего характера в самый неподходящий момент. Вам стоит заняться повышением своей квалификации в этой сфере, а главное – учиться жестко держать себя в руках.

12–16 баллов – Вы всегда очень ловко ведете переговоры. Но будьте осторожны! Окружающие вас люди могут подумать, что за этой ловкостью скрывается нечестность и от вас лучше держаться подальше. А такое мнение на пользу не идет!

Упражнение-тренинг «Как вы ответите на возражения»

Представьте себе, что в ответ на ваше предложение по цене ваш партнер заявляет следующее: «Ваша цена очень высока. Мы вели переговоры с другой фирмой, они просят меньшую сумму и, кроме того, предложили меньшие сроки». Как вы ответите на эти возражения?

1. Способ оттягивания. *Воздерживайтесь слишком рано говорить о цене. Сначала объясните, в чем заключается польза продукта, и только потом называйте цену. Не торопитесь сразу соглашаться с требованиями клиента, это делает ваше предложение малоценным.*

2. Способ бутерброда. *Перечислите все преимущества для клиента, которые дает ему ваше предложение, а «сверху положите» цену. Или наоборот: цена, потом - все преимущества. В конце сказанной фразы будет польза для клиента, а не голые цифры, обозначающие цену. Вы перемещаете внимание партнера с темы денег на обсуждение вашего продукта и его преимуществ.*

3. Способ сэндвича. *«Поместите» цену между двумя «слоями», отражающими пользу для партнера. «Продавайте» свое коммерческое предложение, припася на «десерт» особенно привлекательный аргумент, подтверждающий необходимость принятия предложения и его выгоду для клиента.*

4. Способ сравнения. *Соотнесите цену с пользой продукта, со сроком его эксплуатации, с иными расходами клиента: «Хотя новая вывеска стоит на X рублей больше, чем другая, зато она служит в два раза дольше, значит, вы дополнительно еще три года будете испытывать удовольствие, используя ее в работе».*

5. Способ деления. *«Расшифруйте» цену. Разложите ее на более мелкие составляющие.*
6. Способ умножения.
7. Обращение эмоционального характера. *Чаще взывайте к эмоциям партнеров. Дайте понять, что они достойны того, чтобы позволить себе нечто особенное.*
8. Способ подведения итогов. *В правой колонке таблицы запишите все недостатки, которые перечислил клиент. Затем вместе с ним еще раз проанализируйте все достоинства и преимущества вашего предложения и перечислите их в левой колонке таблицы. После этого спросите его, неужели он хочет из-за единичных недостатков отказаться от такого количества преимуществ.*
9. Аргументы, указывающие на недостатки. *В помещенной выше таблице укажите цену, которая устраивала клиента. Затем объясните ему, наличие каких недостатков или отсутствие каких преимуществ связано с более низкой ценой. При этом называйте исключаемое преимущество, зачеркивайте его в таблице красным маркером и прокомментируйте, что означает отсутствие данного преимущества.*
10. Согласительный способ. *Воздерживайтесь от скидок, предлагайте иные бесплатные услуги.*
11. Уступка за уступку. *Идите на уступки только в том случае, если объем заказа большой и если за этим заказом поступят другие, не меньшие.*
12. Способ продажи отличий. *Не продавайте цены! Продавайте те качества, продукты, достижения, сильные стороны, которые отличают вашу фирму от других, например:*
 - интенсивность установочных и монтажных работ;
 - богатый опыт;
 - отзывы и рекомендации довольных сотрудничеством с вами партнеров;
 - высококачественные консультации и классные специалисты;
 - систематическое обслуживание, близость к клиенту с точки зрения местонахождения

Практическая работа №5

Выполнить задания, основываясь на знаниях о конфликтах и их управлении:

Задание 1. Познакомьтесь с предложенными ситуациями. Проанализируйте, каковы могут быть причины таких ситуаций. Предложите свои варианты действий руководителя. Постарайтесь отойти от стереотипов.

1. Неопытный сотрудник поехал на встречу к конфликтному клиенту. Тот остался недоволен результатами встречи, позвонил руководителю этого работника. Начальник уладил разногласие, затем пригласил своего подчиненного, сообщил ему о факте конфликта и его разрешении, а также рассказал об ошибке, которую, по его мнению, совершил сотрудник при построении отношений с этим клиентом. Проанализируйте ситуацию и предложите свой более удачный вариант действий руководителя

2 Ваш непосредственный начальник, минуя Вас, дает срочное задание подчиненному, который уже занят выполнением другого ответственного задания. Вы и Ваш начальник считаете свои задания неотложными. Как Вы поступите?

3 Когда менеджер Юрий пришел на работу, то обнаружил, что Александр ожидает его возле офиса: «Я просто не могу работать с Марией в одной команде, занимающейся новым проектом, - были его первые слова. - У нее еще мало опыта, и она не желает воспринимать мою точку зрения серьезно, потому что у меня нет высшего образования». Проанализируйте, каковы могут быть причины такой ситуации. Предложите свой вариант действий руководителя.

4. Вспомните конфликт, который Вы наблюдали на своем рабочем месте во время практики. Ответьте на вопросы.

Что было причиной конфликта?

Как он был разрешен?

Если бы Вы были менеджером, как бы Вы справились с ним по-другому?

Задание 3. Разработайте систему мер по профилактике конфликтных ситуаций и стресса в организации (на примере профильного предприятия)

Практическая работа №6

1. Оцените уровень конфликтности (Диагностический тест: «Конфликтная ли вы личность»).
2. Определение своего способа реагирования в конфликте, стратегии поведения (тест Томаса на определение доминирующего стиля поведения в конфликте).

3. «Разожми кулак»

Упражнение проводится в парах. Один сжимает руку в кулак, другой старается разжать его. Затем студенты меняются ролями.

Обсуждение: использовались ли при этом не силовые методы: просьба, уговоры, хитрость; все ли справились с задачей: разжать кулак.

4. «Стратегии поведения в конфликте»

Ведущий делит группу на 4 подгруппы. Каждая из них выбирает представителя, которому из четырех карточек, предложенных ведущим, достается одна с названием одного из основных стилей в конфликте и с соответствующим девизом.

Практическая работа №7

Решите предложенные ситуационные задачи:

Задача 1

Между двумя сотрудниками организации возник спор по поводу сроков внедрения новой технологии. Один из них мотивировал предлагаемые сроки внедрения интересами производства продукции, второй свою позицию обосновывал с позиции интересов персонала, которому предстоит осваивать новую технологию. Является описанная ситуация конфликтом? Каковы перспективы развития данной ситуации и механизмы управления ею?

Задача 2

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

Задача 3

Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возникает конфликт.

В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Задача 4

Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю...

Как бы вы поступили на месте руководителя? Проиграйте возможные варианты.

Задача 5

В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал придирается к нему по мелочам и усилил контроль за его служебной деятельностью.

В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Тест по учебной дисциплине «Психология общения»

Цель: Обобщить и систематизировать знания и умения в области теоретических и прикладных основ психологии общения

Время на подготовку и выполнение: 40 мин.

Вариант 1.

	Задания	Эталон ответов	Уровень усвоения
1	Какой науке отводится основополагающая роль в становлении конфликтологии? а) психологии б) медицине в) политологии г) все варианты верны	а	1
2	Конфликт – это: а) борьба мнений; б) спор, дискуссия по острой проблеме; в) противоборство на основе столкновения противоположно направленных мотивов или суждений;	в	1
3	Противоборство – это: а) открытое высказывание несогласия по какому-либо вопросу; б) столкновение интересов; в) нанесение взаимного ущерба; г) борьба мнений;	в	1
4	3. Необходимыми и достаточными условиями возникновения конфликта между субъектами социального взаимодействия являются: а) наличие у них противоположных суждений или ... мотивов и желание хотя бы одного из них одержать победу над другим;	б	1

	б) наличие у них противоположно направленных мотивов или суждений, а также состояние противоборства между ними; в) наличие у них противоположных позиций и активные действия обеих сторон по достижению своих позиций;		
5	4. Конфликтная ситуация – это: а) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия; б) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними; в) процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений.	б	1
6	5. Причина конфликта – это: а) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия; б) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт; в) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его.	в	1
7	7. Образ конфликтной ситуации – это: а) то, из-за чего возникает конфликт; б) субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия предмета конфликта; в) истинные внутренние побудительные силы, подталкивающие субъект социального взаимодействия к конфликту;	б	1
8	Инцидент – это: а) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта; б) истинная причина конфликта; в) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;	а	1
9	9. Стороны конфликта – это: а) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта или поддерживающие (явно или неявно) конфликтующих; б) только субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта; в) конкретные личности, находящиеся в состоянии конфликта;	а	1
10	Тип конфликтогенов: приказание, угроза, замечание, критика, сарказм, насмешка? а) Стремление к превосходству; б) Проявление агрессии; в) Проявление эгоизма.	а	2
11	Если конфликт неизбежен, то необходимо: а) Уйти от конфликта. б) Направить его в нужное русло. в) Смягчить последствия конфликта.	б	2
12	В общем случае, развитие конфликта можно выделить в следующих этапах: а) Зарождение, развитие, спад.	в	2

	б) Возникновение, развитие, обострение, завершение. в) Зарождение, развитие, разрешение.		
13	Управление конфликтами – это: а) Снижение напряженности между конфликтующими. б) Целенаправленное воздействие на мотивы конфликтующих. в) Перевод его в рациональное русло, для желаемых целей.	в	2
14	Стратегии поведения руководителей в условиях конфликта: а) Соперничество, сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление б) Компромисс; критика; борьба; избегание, приспособление; убеждение. в) Уступка; уход; сотрудничество; борьба; убеждение; консенсус; соглашение.	а	2
15	Руководителю лучше начать анализ конфликта с: а) Различий в характере конфликтующих; б) Фактических причин, вызвавших конфликт; в) Суждений окружающих;	б	2
16	Какие существуют способы управления конфликтной ситуацией. а) Структурные и межличностные. б) Конструктивные и деструктивные. в) Комплексные и межличностные.	а	2
17	Укажите основной позитивный метод разрешения конфликтов. а) Спор; б) Сопереживание; в) Переговоры.	в	2
18	Стиль разрешения конфликта, удовлетворяющий обе стороны? а) Сглаживание; б) Компромисса; в) Приспособление;	б	2
19	По последствиям конфликты бывают: а) Опасными и безопасными; б) Конструктивные и деструктивные; в) Кратковременные и долговременные;	б	2
20	Какие конфликты в организации являются самыми опасными и не предсказуемыми? а) Скрытые б) Горизонтальные в) Вертикальные	а	2

Вариант 2.

	Задания	Эталон ответов	Уровень усвоения
1	1. Конфликт – это..... А) столкновение противоположных интересов, взглядов, стремлений, серьёзное разногласие, острый спор. Б) это принятие противоположностями друг друга в тех или иных свойствах и взаимодействиях. В) процесс формализации социальных отношений, переход от	А	1

	неформальных отношений, и неорганизованной деятельности к созданию организационных структур с иерархией власти.		
2	2. По сфере проявления конфликты бывают: А) конструктивные, деструктивные Б) социальные, экономические, политические, духовно-идеологические В) слабые, средние, сильные	Б	1
3	3. Под глобальными конфликтами понимают: А) конфликты между регионами Б) конфликты, связанные с природными катастрофами В) конфликты, которые несут угрозу существованию цивилизации	В	1
4	4. - возникающее у людей столкновение противоположных целей, мотивов, точек зрения интересов участников взаимодействия. А) групповой конфликт Б) межличностный конфликт В) межгрупповой конфликт	Б	1
5	5. Внутриличностный конфликт – это А) это противоборство, в котором хотя бы одна из сторон представлена малой социальной группой. Б) это состояние, в котором у человека есть противоречивые и взаимоисключающие мотивы, ценности и цели, с которыми он в данный момент не может справиться, не может выработать приоритеты поведения. В) возникающее у людей столкновение противоположных целей, мотивов, точек зрения интересов участников взаимодействия.	Б	1
6	6. Политические конфликты по сфере распространения конфликты бывают: А) экономические, социальные, культурные Б) слабые, средние, сильные В) внутривнутриполитические, внешнеполитические, межгосударственные	В	1
7	7. Состояние внутренней структуры личности, характеризующееся противоборством ее элементов – это..... А) межличностный конфликт Б) внутриличностный конфликт В) межгрупповой конфликт	Б	1
8	8. По способам разрешения конфликты бывают: А) разрушительные, компромиссные, кооперативные Б) пассивные, активные В) силовые, мирные	А	1
9	9. Назовите конфликт разногласий между личностью и группой, вызванный различиями интересов. А) межличностный конфликт Б) внутригрупповой конфликт В) внутриличностный конфликт	Б	1
10	10. Термин, который характеризует противоборство, в котором участвует часть персонала, рабочих или служащих конкретного крупного предприятия либо конкретного региона. А) локальный конфликт	А	2

	Б) эмоциональный конфликт В) административный конфликт		
11	11. Конфликт, в котором принимают участие много сторон. А) расширенный Б) масштабный В) мультиполярный	В	2
12	12. Термин, характеризующий массовое собрание людей, с целью урегулирования коллективных трудовых споров и социальных конфликтов. А) митинг Б) совещание В) заседание	А	2
13	13. Разновидность конфликтов, которые можно отнести к внешнеполитическим. А) классовые Б) межгосударственные В) межличностные	Б	2
14	14. По силе воздействия конфликты бывают: А) затяжные, постоянные Б) сильные, слабые В) деструктивные, конструктивные	Б	2
15	15. Две основные функции конфликта: А) функция социализации, защитная функция Б) конструктивная функция, деструктивная функция В) регулятивная функция, интегративная функция	Б	2
16	16. Назовите тип конфликта между работниками и работодателями по поводу установления и изменения условий труда. А) противоречие Б) коллективный трудовой спор В) межличностный конфликт	Б	2
17	17. Тип модели поведения личности в конфликтной ситуации, в ходе которой проявляется пассивность, склонность к уступкам в оценках и суждениях, непоследовательность. А) деструктивная модель поведения Б) продуктивная модель поведения В) конформистская модель поведения	В	2
18	18. Деятельность участников конфликта, направленная на прекращение противодействия и устранение проблемы. А) принятие соглашения Б) разрешение конфликта В) уклонение	Б	2
19	19. Процесс противоборства субъектов права с целью изменения своего статуса и юридического состояния. А) правовой конфликт Б) классовый конфликт В) социальный конфликт	А	2
20	20. Слово, действие (или бездействие), которое может привести к конфликту. А) конфликтоген Б) конфликтная ситуация В) спор	А	2

