

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«Комсомольский-на-Амуре государственный университет»

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ<sup>1</sup>**  
**по дисциплине**

**«Теория и практика успешной коммуникации»**

Направление подготовки	<i>15.03.06 Мехатроника и робототехника</i>
Направленность (профиль) образовательной программы	<i>Робототехнические комплексы и системы</i>

Обеспечивающее подразделение
<i>Кафедра «Педагогика, психология и социальная работа»</i>

Разработчик ФОС:

Кандидат педагогических наук, доцент

(должность, степень, ученое звание)

(подпись)

М.В. Шинкорук

(ФИО)

Оценочные материалы по дисциплине рассмотрены и одобрены на заседании  
кафедры, протокол № 09 от «29» мая 2023 г.

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ **Т.Е. Наливайко**

<sup>1</sup> В данном документе представлены типовые оценочные средства. Полный комплект оценочных средств, включающий все варианты заданий (тестов, контрольных работ и др.), предлагаемых обучающемуся, хранится на кафедре в бумажном и электронном виде.

# 1 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами образовательной программы

Таблица 1 – Компетенции и индикаторы их достижения

Код и наименование компетенции	Индикаторы достижения	Планируемые результаты обучения по дисциплине
Универсальные		
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	<p>УК-3.1 Знает основные приемы и нормы социального взаимодействия; основные понятия и методы конфликтологии, технологии межличностной и деловой коммуникации, а также принципы командной работы</p> <p>УК-3.2 Умеет устанавливать и поддерживать контакты, обеспечивающие успешную работу в команде; применяет основные нормы социального взаимодействия для самореализации и достижения личных и командных целей</p> <p>УК-3.3 Имеет навыки командной работы, а также навыки успешного взаимодействия в различных сферах жизнедеятельности</p>	<p>Знать принципы и нормы социального взаимодействия; основные понятия конфликтологии, принципы командной работы, методы и техники межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии</p> <p>Уметь определять стратегию взаимодействия в соответствии с реальной коммуникативной ситуацией и особенностями субъектов общения для реализации своей роли и взаимодействия внутри команды</p> <p>Владеть навыками практической работы в команде; навыки успешного межличностного и делового взаимодействия, а также распределения ролей в условиях командного взаимодействия</p>
УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	<p>УК-5.1 Знает особенности взаимоотношений в системе «мир – человек»; основные этапы развития России; особенности современной политической организации российского общества; фундаментальные достижения, связанные с развитием русской земли и российской цивилизации; способы и средства эффективного взаимодействия в социуме и выражения (демонстрации) гражданской позиции</p> <p>УК-5.2 Умеет адекватно воспринимать актуальные социальные и культурные различия, уважительно и бережно относиться к историческому наследию и культурным традициям России, как части мирового наследия</p> <p>УК-5.3 Владеет навыками осознанного выбора ценностных</p>	<p>Знать социально-культурные и индивидуально-типологические различия субъектов общения, методы и методики определения этих различий.</p> <p>Уметь понимать и воспринимать разнообразие общества в социальном и этическом аспектах коммуникаций, проявлять уважение в межличностном взаимодействии</p> <p>Владеть навыками взаимодействия с учетом индивидуально-типологических и социально-культурных особенностей партнера по общению и этических норм.</p>

	<p>ориентиров и гражданской позиции; навыками аргументированного обсуждения и решения проблем мировоззренческого, общественного и личностного характера; навыками самостоятельного критического мышления</p>	
<p>УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни</p>	<p>УК-6.1 Знает основные приемы эффективного управления собственным временем; основные принципы самовоспитания и самообразования, профессионального и личностного развития, исходя из этапов карьерного роста и требований рынка труда УК-6.2 Умеет планировать свое рабочее и личное время; формулирует цели личностного и профессионального развития и условия их достижения, исходя из индивидуально-личностных особенностей, поставленных жизненных целей и развития социальной ситуации УК-6.3 Владеет навыками управления собственным временем; технологиями приобретения, использования и обновления социокультурных и профессиональных знаний, умений и навыков; методиками саморазвития и самообразования</p>	<p>Знать способы и приёмы планирования собственной деятельности; основные принципы самовоспитания и самосовершенствования, личностного и профессионального развития.</p> <p>Уметь планировать межличностное общение, соблюдать этапность межличностного взаимодействия; выбирать способы самопрезентации в контакте</p> <p>Владеть навыками рефлексии ситуаций межличностного взаимодействия, способами поиска и использования информации в сфере межличностного взаимодействия и саморазвития.</p>
<p>УК-9 Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах</p>	<p>УК-9.1 Знает понятие инклюзивной компетентности, ее компоненты и структуру, особенности применения базовых дефектологических знаний в социальной и профессиональной сферах УК-9.2 Умеет планировать и осуществлять профессиональную деятельность с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами УК-9.3 Владеет навыками взаимодействия в социальной и профессиональной сферах с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами</p>	<p>Знать теоретические основы инклюзивной компетентности;</p> <p>Уметь осуществлять профессиональную деятельность с лицами с ограниченными возможностями</p> <p>Владеть навыками профессионального делового общения с лицами с ограниченными возможностями</p>

Общепрофессиональные		
-	-	-
Профессиональные		
-	-	-

Таблица 2 – Паспорт фонда оценочных средств

<b>Контролируемые разделы (темы) дисциплины</b>	<b>Формируемая компетенция</b>	<b>Наименование оценочного средства</b>	<b>Показатели оценки</b>
Теоретические основы управления межличностным взаимодействием.	УК-3	Задание 1 Задание 2 Вопросы теста	Знает теоретические основы социального взаимодействия. Умеет давать объяснение феноменам общения с точки зрения теории общения Владеет категориально-понятийным аппаратом теории общения
Многообразие видов и форм социального взаимодействия.	УК-3	Задание 3 Задание 4 Вопросы теста	Знает виды и формы социального взаимодействия, принципы и нормы социального взаимодействия Уметь определять стратегию взаимодействия в соответствии с реальной коммуникативной ситуацией
Индивидуально-психологическое и социально-культурное многообразие общества.	УК-5	Задание 5 Задание 6 Вопросы теста	Знает социально-культурные и индивидуально-типологические различия субъектов общения Умеет понимать и воспринимать разнообразие общества в социальном и этическом аспектах коммуникаций. Владеет навыками взаимодействия с учетом индивидуально-типологических и социально-культурных особенностей партнера по общению и этических норм.
Основы командного взаимодействия и коммуникаций в группе.	УК-3	Задание 7 Задание 8 Вопросы теста	Знает ключевые понятия теории группового взаимодействия Умеет определять свою роль в команде

			Владеет навыками практической работы в команде; навыки успешного межличностного и делового взаимодействия, а также распределения ролей в условиях командного взаимодействия
Приемы и техники конструктивного взаимодействия	УК-3	Задание 9 Задание 10 Вопросы теста	Знает методы и техники межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии Умеет определять стратегию взаимодействия в соответствии с реальной коммуникативной ситуацией Владеет навыками бесконфликтного общения
Основы самоорганизации и самопрезентации	УК-6	Задание 11 Задание 12 Вопросы теста	Знает способы и приемы планирования собственной деятельности; основные принципы самовоспитания и самосовершенствования, личностного развития. Умеет планировать организационно-управленческую деятельность; выбирать способ самопрезентации Владеет навыками рефлексии ситуаций организационно-управленческой деятельности
Проблемы и перспективы социальной и профессиональной адаптации лиц с ограниченными возможностями здоровья	УК-9	Задание 13 Задание 14 Вопросы теста	Знает теоретические основы инклюзивной компетентности; Умеет осуществлять профессиональную деятельность с лицами с ограниченными возможностями Владеет навыками профессионального делового общения с лицами с ограниченными возможностями
Все темы	УК-3 УК-5 УК-6 УК-9	Контрольная работа	Дает верные ответы на вопросы по разделам дисциплины. Демонстрирует умения по соответствующим разделам дисциплины.

			Владеет навыками оформления контрольной работы
--	--	--	--

## 2 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие процесс формирования компетенций

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, представлены в виде технологической карты дисциплины (таблица 3).

Таблица 3 – Технологическая карта

	Наименование оценочного средства	Сроки выполнения	Шкала оценивания	Критерии оценивания
<i>Промежуточная аттестация в форме «Зачет»</i>				
1	Задание 1-14	В течение семестра*	5 баллов Максимальное количество баллов - 70	5 баллов - студент правильно выполнил задание. Показал отличный уровень умений и навыков при решении профессиональных задач в рамках усвоенного учебного материала. 4 балла - студент выполнил задание с небольшими неточностями. Показал хороший уровень умений и навыков при решении профессиональных задач в рамках усвоенного учебного материала. 3 баллов - студент выполнил задание с существенными неточностями. Показал удовлетворительный уровень умений и навыков при решении профессиональных задач в рамках усвоенного учебного материала. 2 балла - при выполнении задания студент продемонстрировал недостаточный уровень умений и навыков при решении профессиональных задач в рамках усвоенного учебного материала. 0 баллов – задание не выполнено.
	Контрольная работа	В течение семестра	30 баллов	30 баллов – Студент полностью выполнил задание контрольной работы, показал отличные знания и умения в рамках усвоенного учебного материала, контрольная работа оформлена аккуратно и в соответствии с предъявляемыми требованиями. 20 баллов – Студент полностью выполнил задание контрольной работы, показал хорошие знания и умения, но не смог обосновать оптимальность предложенного решения, есть недостатки в оформлении контрольной работы. 10 баллов – Студент полностью выполнил задание контрольной работы, но допустил существенные неточности, качество оформления контрольной работы низкое

	Наименование оценочного средства	Сроки выполнения	Шкала оценивания	Критерии оценивания
				5 баллов – студент выполнил не все задания контрольной работы, задания выполнены с существенными ошибками, качество оформления контрольной работы низкое 0 баллов – работа не выполнена
	Тест	В течение семестра	10 баллов	10 баллов – более 90 % правильных ответов 8 балла – более 70% правильных ответов; 6 балла – более 50% правильных ответов 4 балла – менее 50% правильных ответов 2 балла – менее 30% правильных ответов
	ИТОГО:	-	110 баллов	-
<b>Критерии оценки результатов обучения по дисциплине:</b> Пороговый (минимальный) уровень для аттестации в форме зачета – 75 % от максимально возможной суммы баллов				

\*Студенты заочной формы выполняют все задания практических работ до сессии и приносят выполненные задания на практические занятия по расписанию

### 3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие процесс формирования компетенций в ходе освоения образовательной программы

#### 3.1 Задания для текущего контроля успеваемости

##### Задания практических работ

#### Практическая работа № 1. Теоретические основы управления межличностным взаимодействием.

##### Задание 1 Заполните таблицу

Название теории межличностного взаимодействия	Основная идея	Область применения/Пример из жизни, на котором можно продемонстрировать эту теорию/Ситуация, к которой применима эта теория

**Задание 2** Рассмотрите определения понятия «общение». Какое из них Вы считаете наиболее точным? Обоснуйте свой ответ.

А) *Общение* – это процесс передачи информации от одного субъекта к другому при помощи различных коммуникативных средств и механизмов. Целью общения выступает достижение взаимопонимания (Ковалев А. Г.).

Б) *Общение* есть взаимодействие людей, а передача информации является лишь необходимым условием, но не сутью общения (Леонтьев А. А.).

В) *Общение* – это взаимодействие людей, содержанием которого является обмен информацией с помощью различных средств коммуникации для установления взаимоотношений между людьми (Бодалев А. А.).

Г) *Общение* – это форма деятельности, осуществляемая между людьми как равными партнерами и приводящая к возникновению психического контакта. Психический контакт обеспечивает в общении взаимный обмен эмоциями (Руденский Е. В.).

Д) *Общение* может выступать в одно и то же время и как процесс взаимодействия людей, и как информационный процесс, и как отношение людей друг к другу, и как процесс их влияния друг на друга, и как процесс их взаимного переживания и взаимного понимания друг друга (Парыгин Б. Д.).

## **Практическая работа № 2. Многообразие видов и форм социального взаимодействия.**

**Задание 3** Заполните таблицу «Фазы делового общения». Приведите примеры конкретных действий, речевых штампов, слов, выражений, используемых собеседниками на каждой фазе деловой беседы.

Основное содержание фазы	Выражения, словосочетания, действия

**Задание 4** Приведите примеры конкретных проявлений признаков общения. Воспользуйтесь примерами из своей жизни, кинофильмов, телепередач, собственной фантазией. Заполните таблицу.

Признак делового общения	Пример его проявления в конкретной ситуации
Направленность на совместную деятельность	
Желание вторично по отношению к задаче	
Принудительность	
Иерархичность	
Ритуальность	
Обезличенность	

## **Практическая работа № 3 Индивидуально-психологическое и социально-культурное многообразие общества.**

**Задание 5** Выберите три из интересующих Вас культур или стран. Составьте перечень основных элементов этики деловых отношений в зарубежных странах. Представьте материал в табличной форме:

Страна	Элементы этики деловых отношений	Ваши действия на деловой встрече

**Задание 6** Определите свой тип темперамента (пройдите онлайн-тест в Интернете, например.



Опишите сильные и слабые стороны своего темперамента. Подберите виды и способы деятельности, позволяющие достичь успеха. Заполните таблицу

#### Учет типа темперамента в деятельности

Тип темперамента: <i>записать здесь свой тип темперамента</i>	
Стороны темперамента	Способы учета особенностей темперамента в деятельности
Слабые стороны: <i>перечислить</i>	<i>Записать как эти стороны учитывать в деятельности</i>
Сильные стороны: <i>перечислить</i>	<i>Записать как эти стороны учитывать в деятельности</i>

#### Практическая работа №4. Основы командного взаимодействия и коммуникаций в группе.

**Задание 7** На основе представленной ниже схемы составьте развернутую характеристику (заполните таблицу) известной Вам малой группы (например, вашей академической группы).

*Главный интегратор группы – это совместная деятельность ее членов.*

*По теории деятельностного опосредования межличностных отношений в группе А. В. Петровского, ее структура включает четыре слоя:*

– *страта А (центральное звено) – сама групповая деятельность, ее общественно-экономическая и социальная характеристика;*

– *страта Б – отношение каждого члена группы к групповой деятельности, ее идеям, задачам, принципам, на которых она строится, мотивацию деятельности для каждого ее участника;*

– *страта В – межличностные отношения членов группы, опосредованные совместной деятельностью;*

– *страта Г – поверхностный слой межличностных отношений, которые не связаны с деятельностью и носят преимущественно эмоциональный характер, определяемый индивидуальными особенностями личностей.*

Критерий описания (страта)	Характеристика группы

**Задание 8** По мнению психолога Р. М. Белбина, работники в коллективе могут играть далеко не все роли, а лишь две-три. Поэтому с сотрудниками нужно работать в соответствии с их поведенческим сценарием, тогда они чувствуют себя «в своей тарелке», поскольку с них спрашивают то, что они могут сделать для команды, и отдача от их работы значительно возрастает. Приведите примеры (**заполните таблицу**), какую работу следует поручать следующим типам работников из классификации Р. М. Белбина:

– *рабочая пчелка – превращает концепции и планы в рабочие процедуры, систематически и продуктивно исполняет принятые на себя обязательства;*

– *руководитель – выбирает путь продвижения команды к общим целям, обеспечивая оптимальное использование ресурсов команды;*

– *снабженец – обнаруживает и сообщает о новых идеях, разработках и ресурсах, имеющихся за пределами группы, налаживает полезные для команды внешние контакты и проводит переговоры;*

– *аналитик – анализирует проблемы, оценивает идеи и предложения, чтобы команда могла принимать сбалансированные решения;*

- вдохновитель – способствует выявлению достоинств всех членов команды, поддерживает коллег при неудачах, улучшает взаимоотношения между сотрудниками и стимулирует подъем командного настроения;
- генератор идей – выдвигает новые идеи и стратегии, уделяя внимание решению основных проблем, с которыми сталкивается группа;
- контролер – избавляет, насколько это возможно, команду от ошибок, связанных как с деятельностью компании, так и с ее бездеятельностью;
- мотиватор – придает действиям команды упорядоченную форму: он направляет внимание членов команды на стоящие перед ними задачи и обозначает приоритеты работы, стремится к упорядоченности групповых обсуждений и к ясности результатов командной деятельности.

Командная роль	Вид поручаемой деятельности

**Практическая работа №5. Приемы и техники конструктивного взаимодействия.** (реализуется в форме практической подготовки)

**Задание 9** Приведите примеры реализации (фразы, действия, жесты, мимика) к каждому приёму эффективного слушания. Заполните таблицу.

Приёмы эффективного слушания

Название приёма	Пример реализации приёма в речи
Нерефлексивное слушание	
Выяснение	
Перефразирование	
Резюмирование	
Отражение	

**Задание 10** Приведите примеры деструктивной (как не надо) и конструктивной (как надо) обратной связи в соответствии с правилами. Заполните таблицу.

Варианты обратной связи

Деструктивный пример	Конструктивный пример
<i>Правило 1. Говорить о поведении партнера, а не об его личности</i>	
<i>Правило 2. Опускать оценки и выводы. Констатировать факты</i>	
<i>Правило 3. Избегать категоричности</i>	
<i>Правило 4. Исключить намеки на прошлое</i>	

<i>Правило 5. Учитывать место и дозирование обратной связи</i>	
<i>Правило 6. Не навязывать обратную связь</i>	
<i>Правило 7. Использовать «Я-сообщение»</i>	

**Практическая работа №6. Основы самоорганизации и самопрезентации.**

**Задание 11** Осуществите самоанализ по следующей схеме:

Истории успеха

Достижения	В чем суть моего успеха? Чего именно мне удалось добиться?	Как именно я достигал результата в каждом из случаев?

После завершения этой работы выделите общие черты, прослеживающиеся в каждой «истории успеха».

Разработайте Программу саморазвития

**Задание 12** Подготовьте пакет документов для самопрезентации (рекомендации, характеристику, резюме)

**Типовые вопросы теста**

В общении выделяют следующие стороны:

- а) интерактивную
- б) взаимодействие
- в) управление впечатлениями
- г) коммуникативную
- д) восприятие людьми друг друга
- е) передачу, обмен информацией
- ж) перцептивную
- з) противодействие
- и) коммуникативные барьеры
- к) приспособление и оппозицию

1 При невербальном общении средством передачи информации являются

- а) трактуемые сообщения
- б) интеллектуальные признаки
- в) знаки
- г) многозначные понятия

3 Непосредственная передача партнеру информации в виде эмоционального заряда

составляет суть ...

- а) эмпатии
- б) внушения
- в) заражения
- г) сочувствия

4 Процесс установления контактов между людьми :

- а) мышление;
- б) память;
- в) общение;
- г) преподавание.

5 Сколько всего целей общения :

- а) 8;
- б) 3;
- в) 4;
- г) 10.

6 Действие снижающей эффективности совместной деятельности:

- а) конкуренция;
- б) общение;
- в) влияние;
- г) размышление.

7 Общение, как взаимодействие, согласует действие :

- а) общих понятий;
- б) отдельных участников и объединяет их в группы;
- в) разделения по классам;
- г) все варианты верны.

8 Определённый вид общности, выделяемой на основе ряда признаков :

- а) группа;
- б) община;
- в) секта;
- г) собрание.

9 Группы делятся на :

- а) простые и сложные;
- б) утвердительные и дополнительные;
- в) реальные и условные;
- г) частичные и второстепенные.

10 Способность поставить себя на место другого человека :

- а) эгоизм;
- б) угнетение;
- в) приспособляемость;
- г) уподобление.

11 Упрощённое, стойкое определение явления :

- а) стереотип;
- б) мысль;
- в) разум;
- г) счастье.

12 Зарождение основывается на несознании определённого :

- а) предостережения;
- б) возмущения;
- в) психического состояния;
- г) понимания.

13 Воспроизведение внешних черт индивида :

- а) насмешка;

- б) подражание;
  - в) возмущение;
  - г) понимание.
- 14 Взаимные деловые и дружеские отношения людей – это
- А) коммуникация
  - Б) общение
  - В) диалог
  - Г) социализация
- 15 Верны ли следующие суждения об общении?
- 1) общение – это одна из форм отношения человека к окружающему миру.
  - 2) без общения человек не может полноценно развиваться.
- А) верно только 1
  - Б) верно только 2
  - В) верны оба суждения
  - Г) оба суждения неверны
- 16 Ограничение жизнедеятельности выражается в полной или частичной утрате лицом способности или возможности осуществлять:
- А) самообслуживание, самостоятельно передвигаться, ориентироваться, общаться, контролировать свое поведение, обучаться и заниматься трудовой деятельностью
  - Б) самообслуживание и самообеспечение
  - В) самообеспечение и самозанятость
- 17 Построение между образовательными учреждениями разных уровней, типов и вариантов взаимодействия, при котором обеспечивается выбор и предсказуемость индивидуального образовательного маршрута ребенка с ограниченными возможностями здоровья, строится взаимодополняемая система психолого-педагогического сопровождения образования ребенка и его семьи, называется:
- А) инклюзивная образовательная вертикаль
  - Б) инклюзивная образовательная горизонталь
  - В) инклюзивная образовательная параллель
- 18 К ключевым компетенциям выпускника с ОВЗ и инвалидностью не относятся:
- А) коммуникация
  - Б) навыки работы в команде
  - В) уступчивость

### **Контрольная работа**

#### Методические указания по выполнению контрольной работы представлены в РПД

##### **Вариант 1**

##### Теоретические вопросы

- 1 Понятие, сущность и виды общения.
- 2 «Инклюзия» и интеграция в обществе.

##### Задачи

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

2. Определите природу конфликта в следующей ситуации. Руководитель принял на работу неподготовленного работника, не согласовав это с заместителем, у которого тот в подчинении. Вскоре выясняется неспособность принятого работника выполнять свою работу. Заместитель представляет руководителю докладную записку об этом. Руководитель тут же рвет данную записку.

3. Проведите анализ межличностного взаимодействия и оцените его конфликтность в следующей ситуации. Девушка 20 лет возвращается домой вечером, вокруг темно, на улице навстречу ей движется группа подростков, которые просят закурить. Девушка не курит, сигарет у нее нет.

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

5. Определите Эго-состояние следующих высказываний

Мне порой не хватает выдержки.

Если мои желания мешают мне, то я умею их подавлять.

Родители, как более зрелые люди, должны устраивать семейную жизнь своих детей.

Я иногда преувеличиваю свою роль в каких-либо событиях.

Меня провести нелегко.

6. Вы приняли на работу специалиста, только что окончившего университет, который превосходно справляется с работой. Он провел несколько рабочих встреч, клиенты и партнеры им очень довольны. Однако в общении с коллегами по отделу он резок, заносчив, считает, что их знания в профессиональной сфере устарели и не соответствуют необходимому для специалиста уровню. Вы как руководитель каждый день получаете сигналы от подчиненных, особенно от обслуживающего персонала о его грубом и резком поведении. Каким образом Вы будете разрешать данную ситуацию?

## **Вариант 2**

Теоретические вопросы

1 Способы и техники эффективной коммуникации

2 Различия между адаптацией и инклюзией.

Задачи

1. 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.

2. Определите природу конфликта в следующей ситуации. При распределении премии начальник не выделил ее одному из подчиненных. Оснований для депримиования не было. На вопрос подчиненного руководитель не смог объяснить причины, сказал только: “Это я вас учу”.

3. Проведите анализ межличностного взаимодействия и оцените его конфликтность в следующей ситуации. Начальник отдела в конце рабочего дня обращается к сотруднику с просьбой остаться после работы для составления срочного отчета. Сотрудник отказывается, ссылаясь на усталость и на то, что рабочий день уже закончился.

4. Во время деловой встречи с Вами ваш сотрудник из отдела рекламы “вышел из себя”, не принимая ваших замечаний по поводу очередного рекламного проекта. Вы не можете позволить подчиненному так себя вести, ведь он подрывает ваш авторитет. Что вы предпримете?

5. Определите Эго-состояние следующих высказываний

Принимая решение, я стараюсь продумать его последствия.

Младшее поколение должно учиться у старшего, как ему следует жить.

Я, как и многие люди, бываю обидчив.

Мне удастся видеть в людях больше, чем они говорят о себе.

Дети должны безусловно следовать указаниям родителей.

6. Ваш коллега Н., возраст 45 лет, обращается в профсоюз за путевкой в санаторий. Коллективный договор предполагает такого рода поддержку для членов профсоюза. Однако в данный момент путевок нет, и ожидаются не ранее чем через 3-4 месяца. Коллега

не согласен ждать путевку столь длительное время и устраивает скандал в помещении профсоюза: кричит, обвиняет работников в халатности, грубости, лени и т.п., отказывается выслушать аргументы. Опишите свои действия: а) как коллеги, наблюдающего эту ситуацию; б) как члена профсоюзной организации.

### **Вариант 3**

Теоретические вопросы.

1 Типы профессиональной адаптации и мобильности.

2 Особенности взаимодействия с людьми с нарушением опорно-двигательного аппарата

Задачи

1. В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал придирается к нему по мелочам и усилил контроль над его служебной деятельностью. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

2. Определите природу конфликта в следующей ситуации. Начальник сообщает подчиненному, что в следующем месяце отправляет его на курсы повышения квалификации. Подчиненный отказывается, ссылаясь на то, что до пенсии ему осталось 1,5 года.

3. Проведите анализ межличностного взаимодействия и оцените его конфликтность в следующей ситуации. Руководитель обращается к своему заместителю со словами упрека: “Вы не смогли обеспечить своевременность выполнения поставленной задачи”. Заместитель: “Меня отвлекли семейные обстоятельства”.

4. У вас в подразделении есть несколько подчиненных, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер. Вам нужно заставить их хорошо работать, а не устраивать “тусовки” прямо на рабочем месте. Вы знаете, какой интерес их объединяет. Что вы предпримете для изменения ситуации и улучшения работы?

5. Определите Эго-состояние следующих высказываний

Люди должны соблюдать правила независимо от обстоятельств.

Я не буду выполнять работу, если это противоречит моему настрою

Это справедливое замечание, я его учту обязательно.

Иди, отдыхай, я сделаю все сама.

Я готов выполнить любое Ваше указание

6. Специалист Анна осуществляла профессиональные действия с клиентом Н., затем заболела, и ее клиента временно передали другому специалисту – Елене. Елена, просмотрев дело клиента, сочла действия Анны непрофессиональными и высказала свою точку зрения клиенту, негативно критикуя Анну. Клиент с жалобой на Анну обратился к начальнику отдела. Опишите действия в данной конфликтной ситуации начальника и Анны.

### **Вариант 4**

Теоретические вопросы.

1 Социально-психологический климат группы и способы его формирования и корректирования.

2 Особенности взаимодействия с людьми с нарушением слуха

Задачи

1. Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать 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? Опишите возможные ситуации.

2. Определите природу конфликта в следующей ситуации. Начальник участка дает задание рабочему. Тот отказывается, мотивируя свой отказ тем, что эта работа требует более высокого разряда и добавляя при этом, что ему уже пять лет не повышают разряд.

3. Проведите анализ межличностного взаимодействия и оцените его конфликтность в следующей ситуации. Руководитель спрашивает у своего заместителя: “Как вы думаете, что нужно сделать, чтобы исключить опоздания на работу сотрудников?”. Заместитель: “У меня есть некоторые соображения по этому поводу”.

4. Вслед за кратким выговором Вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером, Вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал весело шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая произошла у него в доме. В конце разговора вы поняли, что критика не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Что вы предпримете?

5. Определите Эго-состояние следующих высказываний

Я – увлекающийся человек.

Мой основной критерий оценки человека – объективность.

Мои взгляды непоколебимы.

Бывает, что я не уступаю в споре лишь потому, что не хочу уступать.

Правила оправданы лишь до тех пор, пока они полезны.

6. Представитель организации – партнера, Наталья Ивановна отличается повышенной конфликтностью, которая проявляется в постоянном написании жалоб на действия ваших подчиненных. Работать с данным специалистом отказываются все сотрудники вашего отдела, так как на них написано уже не по одной жалобе. Как в этой ситуации осуществлять работу с Натальей Ивановной? Что предпринять начальнику отдела (вам)?

## **Вариант 5**

Теоретические вопросы

1 Способы и техники психологического влияния на индивидов, большие и малые группы (трудовые коллективы).

2 Особенности взаимодействия с людьми с нарушением зрения

Задачи

1. Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возник конфликт. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

2. Определите природу конфликта в следующей ситуации. На совещании один из подчиненных, не выдержав нажима руководителя, в полушутливой форме обратил на этот нажим внимание. Руководитель не нашелся, что сказать, но после этого случая стал действовать еще более жестко, особенно в отношении “шутника”.

3. Проведите анализ межличностного взаимодействия и оцените его конфликтность в следующей ситуации. Предприниматель обращается к налоговому инспектору: “На каком основании вы наложили на меня штраф?”. Инспектор: “Давайте разберемся”. И, используя документы, разъясняет причину штрафа.

4. Ваш подчиненный, опытный и талантливый специалист, склонный проявлять творчество в работе, пользуется популярностью у клиентов, решает любые возникающие производственные проблемы и великолепно взаимодействует в коллективе. Вместе с тем, у Вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает Вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно. В его работе Вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако, Ваш предыдущий опыт общения с ним свидетельствует о его негативной реакции на критику. Данный работник становится раздражительным, настороженным, снижается эффективность труда всего коллектива. Как Вы будете себя вести в этой ситуации?

5. Определите Эго-состояние следующих высказываний

Мне бы понравилось быть воспитателем.

Бывает, мне хочется подучиться, как маленькому.



Думаю, что я правильно понимаю все происходящие события.

Каждый должен выполнять свой долг.

Нередко я поступаю не как надо, а как хочется.

6. Молодой человек, только что окончивший университет, ищет работу по специальности, в Организации А ему предложили три вакансии с приемлемой для молодого специалиста оплатой и условиями труда, однако его эти предложения не заинтересовали, так как оплату он считает недостойной своих знаний. Руководитель организации заинтересован в этом специалисте. Как вести себя руководителю / специалисту отдела кадров с таким соискателем?