

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ
«Новосибирский речной колледж»

РАССМОТРЕНО

на заседании ПЦК

Протокол №1

от 04 сентября 2023 г.

Председатель ПЦК

_____ /И.Г.Гарейшина/

УТВЕРЖДАЮ

Заместитель директора по УПР

_____ /Г.Ф.Рамазанова/

«04» сентября 2023г.

КОМПЛЕКТ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
для проведения текущего контроля знаний и промежуточной аттестации
по учебной дисциплине ОГСЭ.05 Психология общения

для специальности:

для специальности:

26.02.03_ «СУДОВОЖДЕНИЕ»

Новосибирск, 2023 г.

Разработан с учетом:

- Приказа Министерства просвещения России от 02.12.2020 № 691 "Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 26.02.03 «Судовождение».

Организация-разработчик: Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Новосибирской области «Новосибирский речной колледж».

Разработчик: Кулик Н.В., педагог – психолог, преподаватель

СОДЕРЖАНИЕ

- | | |
|---|---|
| 1. Паспорт комплекта оценочных средств | 4 |
| 2. Типовые задания для оценки освоения учебной дисциплины | 7 |

1. Паспорт комплекта оценочных средств

Комплект оценочных средств (КОС) предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, текущей успеваемости учебной дисциплины «Психология общения», а также проведения промежуточной аттестации в виде дифференцированного зачета.

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам;	<ul style="list-style-type: none"> – распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; – анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; – определять этапы решения задачи; – выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; – составлять план действия; – определять необходимые ресурсы; – владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; – реализовывать составленный план; – оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника) 	<ul style="list-style-type: none"> – актуального профессионального и социального контекста, в котором приходится работать и жить; – основных источников информации и ресурсов для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; – алгоритмов выполнения работ в профессиональной и смежных областях; – методов работы в профессиональной и смежных сферах; – структуры плана для решения задач; – порядка оценки результатов решения задач профессиональной деятельности
ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности;	<ul style="list-style-type: none"> – определять задачи для поиска информации; – определять необходимые источники информации; – планировать процесс поиска; – структурировать получаемую информацию; – выделять наиболее значимое в перечне 	<ul style="list-style-type: none"> – номенклатуры информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; – приёмов структурирования информации; – формата оформления

	<p>информации;</p> <ul style="list-style-type: none"> – оценивать практическую значимость результатов поиска; – оформлять результаты поиска 	<p>результатов поиска информации</p>
<p>ОК 3</p> <p>Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие;</p>	<ul style="list-style-type: none"> – определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; – применять современную научную профессиональную терминологию; – определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования 	<ul style="list-style-type: none"> – содержания актуальной нормативно-правовой документации; – современной научной и профессиональной терминологии; – возможных траекторий профессионального развития и самообразования
<p>ОК 4</p> <p>Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;</p>	<ul style="list-style-type: none"> – организовывать работу коллектива и команды; – взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности 	<ul style="list-style-type: none"> – психологических основ деятельности коллектива, психологических особенностей личности; – основ проектной деятельности
<p>ОК 5</p> <p>Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;</p>	<ul style="list-style-type: none"> – грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе 	<ul style="list-style-type: none"> – особенностей социального и культурного контекста; – правил оформления документов и построения устных сообщений
<p>ОК 6</p> <p>Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения;</p>	<ul style="list-style-type: none"> – описывать значимость своей специальности 	<ul style="list-style-type: none"> – значимости профессиональной деятельности по специальности;
<p>ОК 10</p> <p>Пользоваться профессиональной документацией на</p>	<ul style="list-style-type: none"> – понимать общий смысл чётко произнесённых высказываний на известные темы 	<ul style="list-style-type: none"> – правила построения простых и сложных предложений на профессиональные

государственном и иностранном языках;	(профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; – участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; – строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; – кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые); – писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	темы; – основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); – лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; – особенности произношения; – правила чтения текстов профессиональной направленности
ПК 3.2. Руководить работой структурного подразделения	– управлять конфликтными ситуациями, стрессами и рисками; – применять методы управления персоналом на судне	– методов управления персоналом на судне; – принципов делового общения в коллективе; – основ конфликтологии

Личностных (РПВ по специальности):

ЛР 3. Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих.

ЛР 5. Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России.

ЛР 7. Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.

ЛР 8. Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, профессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства.

2. Контрольно-оценочные средства для определения степени освоения учебной дисциплины ОГСЭ.05 Психология общения

Тест по теме «Восприятие»

Инструкция : вам необходимо выбрать один вариант ответа, выделить его удобным способом. Время выполнения 15 минут.

1. Ощущением называется психический процесс, состоящий в:

- 1) целостном отражении объектов окружающего мира
- 2) обобщенном отражении предметов и явлений материального мира
- 3) отражении отдельных свойств предметов и явлений материального мира
- 4) опосредованном отражении отдельных свойств физического мира

2. Какой (один) из факторов не является внутренним фактором, влияющим на восприятие:

- 1). установка человека;
- 2) потребности;
- 3) размер раздражителя;
- 4) опыт;
- 5) личностные особенности (самооценка, лево- или праворукость, оптимизм-пессимизм)

3. Способность к ощущениям имеется:

- 1) у всех живых существ, обладающих центральной нервной системой
- 2) у всех живых существ
- 3) только у человека
- 4) у всех живых существ, обладающих нервной системой

4. формирование целостной картины мира доступны:

- 1) всем биологическим формам жизни
- 2) человеку и высшим животным
- 3) только человеку

5. Ошибочное восприятие реальных предметов и явлений это:

- 1) иллюзии
- 2) когнции
- 3) перцепции
- 4) галлюцинации

6. Отнесенность наглядного образа восприятия к определенным предметам внешнего мира называется:

- 1) избирательностью
- 2) предметностью
- 3) адекватностью
- 4) осмысленностью

7. Для какого познавательного процесса характерны следующие свойства «предметность, апперцепция, константность, осмысленность, избирательность, целостность»:

- 1) мышление
- 2) ощущения;
- 3) внимание;

4) восприятие.

8. Целостное отражение предметов, ситуаций и событий, возникающее при непосредственном воздействии на органы чувств, называется:

- 1) ощущением
- 2) восприятием
- 3) воображением
- 4) мышлением

ФИО _____ группа _____

Ключ

вопрос	1	2	3	4	5	6	7	8	
ответ	3	3	2	3	1	2	4	2	

Критерии оценивания: «2» менее 3 правильных ответов;

«3» три правильных ответа;

«4» пять правильных ответа;

«5» восемь правильных ответов

Контрольная работа №1

Инструкция : вам необходимо выбрать верный вариант ответа, выделить его удобным способом. Время выполнения 35 минут.

1. Существует ли однозначное определение категории «общение»?

- да
- нет

2. Какими средствами воздействуют друг на друга участники общения?

- язык,
- речь,
- знаки,
- слухи,
- традиции,
- нравы

3. Темперамент человека – это:

- совокупность врожденных психофизиологических свойств человека, к конституция;
- энергичность, сила эмоционального реагирования;
- набор моделей поведения в различных жизненных ситуациях.

4. Что такое характер человека?

- совокупность убеждений, предпочтений и ценностных ориентаций личности;
- совокупность врожденных психофизиологических свойств, обуславливающая специфику поведенческого реагирования в межличностных и социальных отношениях;
- совокупность относительно устойчивых приобретенных качеств, проявляющихся в привычных формах поведения.

5. Назовите основные намерения собеседников в деловом общении? Исключите два лишних утверждения

- Дать или получить информацию,
- договориться,
- убедить,
- организовать,
- обмануть,
- получить выгоду

6. Каковы конечные цели делового общения? Подчеркните правильные:

- Взаимопонимание,
- деньги,
- дело,
- деятельность,
- результат,
- продуктивное сотрудничество,
- сопереживание,
- собеседование,
- переговоры,
- заседание

7. Виды делового общения: Подчеркните правильные:

- говорить,
- читать,
- писать,
- слушать,
- вести переговоры,
- применять приемы психотехники,
- улыбаться,
- убеждать,
- критиковать.

8. Отберите из названного ниже перечня основных форм делового общения:

- деловая беседа,
- деловые совещания,
- деловые переговоры,
- публичные выступления,
- устные и письменные распоряжения,
- телефонные беседы,
- деловая корреспонденция,
- критика,
- информирование сотрудников,
- знать с сослуживцем,
- знакомиться со всеми,
- отвечать на вопросы,
- спрашивать, интересоваться,
- говорить об интересах,
- слушать новости.

ТЕСТ по теме ТЕМПЕРАМЕНТ

Инструкция: выберите пожалуйста ОДИН вариант ответа на вопрос, обведя его.

Время выполнения 10 минут

1. Кто впервые ввел понятие темперамента?

-Платон

- Гиппократ
- И. П. Павлов

2. Сколько ведущих свойств нервной системы для характеристики темперамента выделял Павлов?

- 3
- 5
- 23

3. В каких условиях можно использовать теорию о типах темперамента?

- В клинической психиатрии
- В отрасли управления персоналом
- Оба варианта верны

4. Плюсы типа темперамента “холерик”:

- Педантичность и аккуратность
- Конфликтность и несдержанность
- Активность и энергичность

5. Плюсы типа темперамента “меланхолик”?

- Постоянство и сострадательность
- Агрессивность и бескомпромиссность
- Оптимизм и чувство юмора

ФИО _____ группа _____

Ключ

вопрос	1	2	3	4	5
ответ	2	1	3	4	1

Критерии оценивания: «2» менее 2 правильных ответов;
 «3» три правильных ответа;
 «4» четыре правильных ответа;
 «5» пять правильных ответов

Практическая работа № 1

Заполнение таблицы «Структура, средства и виды общения».

Вопросы для закрепления теоретического материала к практическому занятию.

Что такое взаимодействие?

Что такое межличностные отношения?

Какие элементы включают в себя межличностные отношения?

Что такое коммуникативная компетентность?

Задания для практического занятия

Провести беседу с любым человеком и проанализировать, отвечая на следующие вопросы:

Получилось установить контакт с человеком?

По каким признакам вы это определили?

Как это вам удалось (не удалось) сделать? Что интересного и необычного вы заметили во время беседы с человеком?)

Инструкция по выполнению практической работы

1. Изучить дополнительные источники по теме.

2. Выбрать собеседника. Провести с ним беседу (тема на выбор).

3. Проанализировать результаты беседы, отвечая на вопросы:

Получилось установить контакт с человеком? По каким признакам вы это определили? Как это вам удалось (не удалось) сделать? Что интересного и необычного вы заметили во время беседы с человеком?)

Выводы.

Методика анализа результатов, полученных в ходе практической работы:

1. Какие цели и задачи беседы ставили первоначально? Что получилось в итоге?

2. Поняли вы друг друга? Были ли затруднения в процессе беседы? Какие (если да)?

3. Было ли интересно общаться с человеком? А собеседнику с вами? Как вы это поняли?

4. Что получилось хорошо (плохо)?

5. Сделайте выводы.

Практическая работа №2

Ролевая игра

Большинство людей постоянно сталкиваются с различными проблемами производственного или личного характера. Вам предлагается решить проблемы сегодня.

Каждый участник формулирует такие проблемы и записывает свои проблемы на листке бумаги. Затем все комкают листки и выкидывают их в корзину. После того, как все бумажки собраны, образуйте группы из двух человек. По одному человеку из группы вынимают записки из корзины. Так у каждой группы появляется «вытянутая» проблема, группе дается 3-5 минут, чтобы записать и обсудить возможные ее решения.

Затем каждая группа излагает свою проблему и оглашает решения. Остальные участники игры могут сделать добавления по поводу новых предложений.

Практическая работа №4 Контрольные вопросы по теме «Влияние имиджа на восприятие человека»

Инструкция : ответы необходимо записать в тетрадь, либо просто указав номер вопроса на который вы отвечаете, либо переписав вопрос полностью. На оценку это не влияет. Главное-верный ответ!

1. В каком временном периоде появилось первое упоминание о создании «нужного образа» для решения серьезных вопросов?

2. Какой первоначальный смысл имел термин «имидж», в какой сфере применялся?

3. В какие года наиболее активно начало использоваться понятие «имидж»?

4. Перечислите основные компоненты имиджа

5. Из чего формируется внутренний компонент имиджа?

6. Дайте определение понятию «Профессиональный образ»

7. Перечислите атрибуты профессионального образа

8. Опишите свою будущую профессию с описанием конкретных атрибутов вашего профессионального образа

Практическая работа №5

Решение ситуативных задач

1. Задачи для закрепление теоретических знаний и самоконтроля (с ответами)

Ситуация 1

Софья, 22 года, пишет: «У меня есть сын, любящий муж, интересная работа – и все это я могу потерять. Самое страшное, что мой враг внутри меня. Это – раздражение. Меня раздражают все, с кем я общаюсь, ребенок в том числе. Раньше я умела себя контролировать, а теперь боюсь отпугнуть людей. Как мне остановиться?»

Какой тип конфликта (по характеру участников) описан в ситуации? Какие варианты разрешения подобного конфликта вам известны? Что можно посоветовать Софье?

Ситуация 2

Героиня романа «Евгений Онегин» Татьяна Ларина заявляет: «Но я другому отдана и буду век ему верна». Именно отдана, т.е. с ней общество, семья поступали, как с предметом. Но «буду век ему верна» – решает для себя Татьяна Ларина.

В результате каких размышлений приходит Татьяна Ларина к такому решению? Можно ли говорить о наличии у нее внутриличностного конфликта? Почему?

Ситуация 3

Исследования показывают, что если детей 11–12 лет знакомить с порнографическими фильмами, то у них возникает эмоциональный стресс: чувство стыда, страха, отторжения.

Следует ли вообще знакомить детей с сексуальной жизнью человека и как?

Ситуация 4

М. Арбатова пишет, что она, переболев в детстве полиомиелитом, комплексовала. Усугубляла это состояние мама, которая упивалась ролью матери болеющего ребенка.

Какой тип конфликта (по характеру участников) описан в ситуации? Что необходимо предпринять, чтобы избавиться от комплексов в отношении своей внешности?

Ситуация 5

Галя, 20 лет, пишет: «Прошел год, как я рассталась с любимым человеком, но с каждым днем становлюсь все капризнее. Часто кричу на окружающих, требую от них невозможного,

друзья делают мне замечания, многие относятся ко мне с отчуждением». Раньше все ко мне тянулись, сейчас бегут. Обидно... неужели тот, кого я потеряла, сделал меня занудой?»
Дайте совет Гале, как ей справиться с ситуацией? Попробуйте предположить, в чем истинная причины ее проблемы.

Ситуация 6

В результате внутриличностного конфликта дети в некоторых семьях уходят в различные религиозные организации.

Связано ли это с особенностями семейных отношений, отношениями родителей к ребенку? Если да, то как?

Ситуация 7

Ира и Коля поженились на 3-м курсе института. Они решили жить отдельно. Родители помогали. Но запросы росли. Коля решил пойти работать, а Ира училась за двоих. Когда Ира поступила в аспирантуру, мужу предложили хорошую работу. У Иры появилось желание хорошо одеваться, поехать на курорт и т.д. А у мужа – планы другие: купить автомобиль, символ стабильности. Возник конфликт.

Какой тип конфликта (по характеру участников) описан в ситуации? В чем заключаются его субъективные и объективные причины? Как разрешить конфликт?

Ситуация 8

У Димы случаются приступы детской ярости. Сначала он капризничает, потом негативные эмоции переходят за критическую черту, и он начинает громко и сердито рыдать, падать на пол, биться об него. Через несколько минут криков, когда «выпускается пар», Дима постепенно успокаивается. Какое-то время спустя все это может повториться.

Каким должно быть поведение родителей в этой ситуации? Каковы могут быть причины подобного поведения ребенка?

Ситуация 9

Дима, 13 лет, заинтересованно разговаривал с мамой о своих новых увлечениях. Но вот навстречу идут ребята из его класса. Дима мгновенно отошел от мамы на большое расстояние.

С чем связана такая реакция Димы? В чем может заключаться причина внутриличностного конфликта мальчика?

Ситуация 10

Мария Ивановна в школе дает уроки пения. Считает себя выдающимся музыкантом, хотя ни консерватории, ни училища не кончала.

Можно ли говорить, что женщина переживает ситуацию внутриличностного конфликта? Почему? Какие могут быть последствия данной ситуации?

Ситуация 11

Витя, 17 лет, однажды решил познакомиться с девушкой, а она язвительно ответила ему отказом, сказав: «Посмотри на себя в зеркало...». Это происходило в присутствии его друзей. С тех пор Витя даже не пытался знакомиться с девушками. А со свидетелями своего позора стал избегать встреч.

Как предпочтительнее себя вести в подобных ситуациях? Из-за чего чаще всего случаются подобные казусы? Разрешима ли сложившаяся ситуация? Если да, то как?

Ситуация 12

Муж и жена требуют друг от друга гарантии в любви и заботы друг о друге.

Можно ли так решать эти вопросы? Почему?

Ситуация 13

Миша, 8 лет, мальчик хороший, послушный. Мама была довольна. Но вот Миша стал подростком и превратился в независимого, упрямого грубияна, вопреки ожиданиям родителей.

Что должны учитывать родители, чтобы избежать подобных конфликтов? В чем особенности конфликтного поведения подростков?

Ситуация 14

На районной метеостанции работало 11 женщин. Их рабочие места находились в одной комнате. Коллектив был очень дружный. Вместе собирались на праздники, были доброжелательны на работе и вне ее. Однажды они решили, что общаются недостаточно интенсивно и переставили рабочие столы в форме каре. Сели лицом друг к другу. Через три месяца лаборатория раскололась на несколько враждующих группировок. Всеобщее дружелюбие исчезло. Стали возникать конфликты.

С чем связано возникновение конфликта? Как разрешить противоречия?

Ситуация 15

Грузная женщина в троллейбусе, пробираясь к свободному месту, смела девушку своим мощным торсом, а потом, развалившись, водрузила на ее туфельки тяжелую тележку. В ответ на вежливое: «не могли бы вы...» она выдала такую нецензурщину, что девушка выскочила на остановке, как ошпаренная.

Какой должна быть реакция оскорбленной девушки? Какие могут быть варианты разрешения подобной ситуации?

Ситуация 16

На работе вы перекинулись парой слов с коллегой, не замечая рядом стоящего директора. Казалось бы, что здесь особенного? А он почему-то обратил на это внимание и довольно резко отчитал вас за еще не выполненное поручение. Не ограничиваясь простым замечанием, припомнил прежние промахи, прошелся по вашим профессиональным качествам. Это на глазах у всего коллектива.

Какие типы конфликта (по характеру участников) описан в ситуации? Какая должна быть ваша реакция? В чем причины сложившейся ситуации?

Ситуация 17

Вам кажется, что один из членов коллектива вас терпеть не может. Он постоянно издевается над вашими словами, поступками, внешним видом. Иногда это можно принять за шутку, но чаще всего хочется расстроиться. Отвечать ему тем же – значит превратить рабочее место в ринг, да и сил на борьбу не хватает. А главное – непонятно за что? Ведь вы ему ничего не сделали.

Какая должна быть ваша реакция?

Ситуация 18

В марте 2002 г. программа «Времечко» показала сюжет о том, как в московской школе дирекция предложила девочкам в школе быть не в брюках, а в юбках, платьях, т.е. в сугубо женской одежде. Все ученицы поняли и приняли для себя эти требования школы. Но одна ученица, Юлия, решила продемонстрировать свое противостояние. Ее показали прогуливающейся возле школы в широченных брюках-клеш. Показали и негодующую маму, отрицательно оценивающую школу, ее педагогов.

Проведите психологический анализ создавшейся конфликтной ситуации и возможности ее развития.

Ситуация 19

Во время урока ученик 3-го класса достал из кармана зеркальце и пытался навести солнечный зайчик на сидевшего в другом конце класса приятеля. Учительница, заметившая это, потребовала, чтобы он отдал ей зеркальце. Когда же ребенок заупрямился и отказался выполнить требования учительницы, она удалила его из класса, затем последовала запись в дневник, вызов родителей в школу и ряд других стандартных мероприятий, приведших к ненужному обострению взаимоотношений учительницы с учеником.

Дайте психологический анализ конфликтной ситуации.

Ситуация 20

Если какая-то сторона конфликта ощущает свою правоту, то позиция этой стороны усиливается, а ее активность возрастает.

В 7-м классе две ученицы пропустили урок физики, который был последним, чтобы сходить в цирк. На другой день учительница долго отчитывала этих девочек. Не чувствуя своей вины, они пожаловались своим мамам. В результате разбирательства учительнице пришлось извиниться.

Почему так закончился конфликт?

Ситуация 21

Учительница не скрывала свою антипатию по отношению к подвижному, неусидчивому ученику. Говорила при всех, что «терпеть его не может». В ответ слышала то же самое. Возник конфликт.

С чем связан конфликт?

Ситуация 22

В школу пришел новый ученик. 7-й класс, в котором он должен учиться, его принял «в штыки». Ученикам класса не понравился их новый товарищ, «чужак». Они сторонятся его, даже обзывают. Новичок замкнулся в себе, хотя надеялся занять лидирующее положение. Возник конфликт новичка с классом.

Дайте психологический анализ сложившейся ситуации.

Ситуация 23

Жильцы нескольких квартир, расположенных на верхнем этаже десятиэтажного дома, решили поставить дверь, отгораживающую их общую лестничную площадку. Решение было принято единогласно: всем нравилось, что это обеспечит большую безопасность и даст возможность использовать пространство лестничной площадки для размещения каких-то вещей. Стоимость установки двери разделили поровну между всеми квартирами, собрали деньги, и дело было сделано. Однако через некоторое время замок на двери сломался. Один из жильцов пошел по квартирам собирать деньги на новый замок, но первая же из его соседок сказала, что денег она не даст: «Давайте соберемся все и выясним, кто сломал замок – пусть он и платит. А не выясним, так пусть ставят за свой счет замок те, кто загрозил площадку своими сундуками и холодильниками. Я ничего на площадку не выставляла, мне дверь и не нужна».

Как поступить в подобной ситуации? Какие варианты решения проблемы вы могли бы предложить?

Ответы:

Ситуация 1

Надо научиться не реагировать на определенные стимулы, которые вызывают такую реакцию. Надо выяснить причины, которые к ней ведут. Страшен не раздражитель, а отношение к нему. Например, когда женщина не уверена в чувствах своего избранника, ей необходимо постоянное их проявление – слова, взгляды, прикосновения – сигналы «все в порядке». А если таких сигналов недостаточно, она провоцирует партнера, проверяет его «на прочность» и, чтобы убедиться в справедливости своих подозрений, нередко превращается в настоящую Бабу-Ягу.

Подобный анализ может быть не очень приятен, и провести его самой совсем не просто, но надо. Без выяснения «темных» сторон своей личности невозможна работа по самовоспитанию.

Ситуация 2

Татьяна Ларина приходит к такому решению через внутриличностный конфликт. Решение принимается в результате мучительных раздумий, борьбы мотивов, благодаря нравственным усилиям. Так она понимает свой супружеский долг.

Ситуация 3

Первые знакомства с сексом должны проходить на эмоционально-положительной основе, так как происходит актуализация этих потребностей. Должен быть создан положительный образ человека в любви и сексе. Хорошо, если фильм учебного характера и сексуальные, любовные сцены были бы со счастливым продолжением. Чем больше запретов, тем больше подростки стремятся увидеть это запретное. Поэтому необходимо разумное сексуальное воспитание в соответствии с возрастными особенностями подростков.

Ситуация 4

Необходимо переключить сознание человека на более радостную перспективу, на повышение самооценки. Так, убедить комплексующего человека в том, например, что успех у противоположного пола связан не с внешними данными, а с коммуникативными способностями. И чрезвычайно длинный нос, и плохая форма груди – это не физиологический дефект, а психологические особенности личности. Надо не поправлять нос или грудь, а перевести сознание в плоскость наиболее радостных перспектив.

Ситуация 5

Винить любимого в своем скверном характере бессмысленно. Впереди много встреч. Сейчас надо восстановить хорошие отношения с близкими. Надо попробовать поиграть «в себя прежнюю». Пересмотреть свои старые фотографии, вспомнить, какой была, в чем ходила, какой косметикой пользовалась, над чем смеялась.

Ситуация 6

Исследования психологов показывают, что уход детей в религиозные организации связан с острой неудовлетворенностью своим существованием. Внутриличностный конфликт возникает чаще, когда родители авторитарны, лишают ребенка необходимой ему меры самостоятельности, а также в семьях с манипулятивным характером общения родителей с ребенком. Когда желаемое родителями поведение одобряется и поощряется, а нежелательное подавляется, ребенок стремится убежать из дома. Семейные драмы разыгрываются на религиозной почве, тогда как межличностный конфликт существовал уже давно.

Ситуация 7

Каждому из супругов необходимо сделать выбор между собственным желанием и возможностями их осуществления. Необходим учет интересов другого (хочу, но не много). Требуются взаимные уступки.

Ситуация 8

Подобные приступы драматичны как для ребенка, так и для родителей. Ребенок склонен обижаться на что-либо, а так как он не умеет справляться со своими чувствами (эмоции «захлестывают»), то выражает сильное неудовольствие таким образом. В результате может появиться чувство вины за свое поведение, которое усиливает враждебность ребенка. Если ребенок переживает эмоции, то он может обратиться к родителям, чтобы его успокоили: просится на руки, прижимается, говорит как бы: «Останови меня!». Это может предотвратить надвигающуюся истерику.

Плач ребенка можно «снять», попросив его вербализовать, озвучить словами свои чувства, узнать причину недовольства.

Если уже начался сильный плач, то утешение вызовет еще более сильную волну плача. В этот момент ребенок становится неуправляемым. И только когда внутренний избыток ярости истощает, ребенок получает способность воспринимать внешние события. Он еще не понимает, что говорит ему мама, но чувствует поддержку. Уместны любые успокаивающие и ободряющие слова («Хорошо, дорогой. Ну, возьми себя в руки. Мама рядом. Все будет хорошо»). Ребенок не должен чувствовать себя брошенным. Иначе усилится чувство беспомощности, растерянности, душевной боли. Ребенок не виноват, что чувства оказались сильнее его.

В эти моменты важно озвучить собственные чувства (это даст возможность контролировать их, управлять ими) и чувства ребенка. Когда припадок идет на спад, помощь родителей должна быть более активной. Ребенка лучше обнять, успокоить, поговорить с ним. Обсудить все, что произошло в спокойном и уважительном диалоге.

В семье дети получают первый жизненный опыт, в том числе и эмоциональный.

Ситуация 9

В данном случае возникла конфликтная ситуация – необходимость выполнять одновременно разные роли, которые требовали противоположных форм поведения; с мамой – роль внимательного сына, а со сверстниками – независимой личности, чтобы они не называли его «маменькиным сынком».

Ситуация 10

У учителя пения – несоответствие ее роли и Я-образа. Это вызывает внутриличностный конфликт. Могут быть разные последствия. Разрешение конфликта между ролью и Я-образом может принять рациональную форму, когда человек не удовлетворенный своей профессией, поступит учиться и приобретет более соответствующую ему роль. Скажем, солиста ансамбля. Или, не имея возможности изменить ситуацию, он устранился от исполнения роли.

Ситуация 11

Мучиться подобными воспоминаниями нет никакого смысла. Случилось и прошло. Надо сразу же сделать поправку на то, что неловкая ситуация сложилась случайно и виновник ее совершенно не хотел никому сделать зла. У него были свои проблемы.

А свидетели «злой» ситуации обращают на такие вещи гораздо меньше внимания, чем это может показаться.

Подобные казусы случаются из-за «недержания» языка. Можно невольно обидеть подругу, рассказывая, какая плохая девушка н., не зная, что эта девушка близкая подруга собеседницы.

Ситуация 12

Нет, такая постановка требований вызовет беспокойство, обиды, конфликт. Нужно взаимодействовать, любя друг друга, и такое поведение будет говорить само за себя.

Ситуация 13

Необходимо учитывать возрастные особенности Миши. Именно в подростковый период развивается чувство «взрослости», подросток стремится обладать правами взрослого, не беря на себя никакой ответственности. Обостренное чувство собственного достоинства подростка ведет его к быстро возникающим конфликтам.

Ситуация 14

Необходимо поставить столы вдоль стен, так, чтобы работницы сидели спиной друг к другу (а не лицом).

Через месяц конфликты исчезли. Хорошее отношение восстановилось, но без прежней сердечности. У каждого должно быть время, когда хочется побыть наедине. У каждого должно быть личное пространство.

Ситуация 15

Такие моменты повторяются часто. У чувствительных натур портится настроение, а в голове прокручивается дюжина не прозвучавших ответов. Большинству пострадавших невдомек, что надо произнести одну фразу: это не твои проблемы, а теткин, у нее сегодня плохое настроение – поругалась с мужем. И посмотри, какая она противная, жить с такой трудно. Наверняка у нее скверный характер, и все знакомые ее терпеть не могут. А ты – молодая, красивая, воспитанная – стала ее очередной жертвой. Не жалею о том, что не смогла отомстить за себя. Твое молчание еще больше ее разозлило. Пусть она и дальше будет дурной. Это ее проблемы.

Ситуация 16

Можно, конечно, расстроиться и начать анализировать свое поведение: что вы сделали не так, где ошиблись. Если вы виноваты, то нет ничего удивительного, что директор сорвался. В другом случае поиск объективных причин бесполезен. Ошибаться может каждый. И тут уже дело не в вас, а в директоре. Не исключено, что директор пять минут назад имел неприятный разговор с вышестоящим начальником. Так что постарайтесь не обращать внимания на директора и не пытайтесь оправдываться. Это не ваши проблемы.

Ситуация 17

Ситуация неприятная, и без того проблем хватает. Первый вопрос: как вы сами относитесь к этому человеку? Если он вам так же неприятен, как и вы ему, то в чем проблема? Если же против него ничего не имеете, все равно не позволяйте ему выбивать вас из колеи. Сократите до минимума контакты с вашим злым гением. А услышав от него очередную гадость, отнеситесь к ней по-философски и утешьте себя словами: было бы странно, если бы он сказал что-то хорошее. И продолжайте заниматься своим делом. Возможно, что этот человек из той категории людей, для которых подначивать кого-то – естественная потребность организма. Вот он и выбрал вас – натуру ранимую и чувствительную. Ваша реакция доставит ему удовольствие. Не надо на это реагировать. Это не ваши проблемы.

Ситуация 18

К сожалению ни Юля, ни ее мама, ни журналисты программы не поняли, что требования администрации – не прихоть, а позитивное желание в условиях школы развивать личности учащихся, сформировать чувство женственности у девочек и мужественности у мальчиков, их соответствующего отношения к девочкам. Подчеркнем, что чувство женственности трудно сформировать в мужских брюках и с оружием в руках.

Кроме того, мама Юли не учла, что школа воспитывает ее дочь-подростка. Учителя будут относиться к Юле (хотя бы они этого или не хотят) под влиянием той негативной установки, которую предлагает мама. Любовь нельзя требовать, на нее можно рассчитывать при соответствующем собственном отношении.

Ситуация 19

Это случай, когда сам учитель провоцирует конфликтную ситуацию, переводя ее в конфликт с учеником.

Возникновение конфликта целиком зависело от действий учительницы. Разрешение конфликта потребует от нее больших усилий.

Ситуация 20

Учительница физики не знала, что девочки были отпущены классным руководителем. Она думала, что ее позиция безупречна: с прогулами надо бороться. Но ее чрезмерная активность вкупе с незнанием всех обстоятельств привела к конфликту. Ощущение собственной правоты не дает человеку права вести себя в конфликте недостойно.

Ситуация 21

Конфликт связан с бестактностью учительницы. Она чувствовала свою авторитарную власть, вступила в конфронтацию с учеником.

Ситуация 22

В этой ситуации две стороны. С одной стороны – коллектив класса, а с другой – новичок. В зависимости от того, как коллектив примет новенького, можно судить об уровне развития класса как коллектива, следовательно, данный коллектив находится на низком уровне своего развития. Классный руководитель должен учитывать это обстоятельство и соответствующим образом настроить новичка на приемлемое для коллектива поведение. Затем выявить достоинства новичка, которые могут положительно оценить ученики, и помочь ему проявить их. Его положительные качества должен принять коллектив класса. А новичок должен принять те ценности класса, которые есть в коллективе в настоящий момент, чтобы стать одним из его членов.

Ситуация 23

«Ну что же, – ответил жилец. – Созовем собрание и большинством голосов решим этот вопрос». Когда он пришел к следующему соседу и рассказал ему о своей беде с соседкой, тот сказал: «Послушай, не надо никакого собрания по этому поводу, ты только представь: начнутся подозрения, взаимные обвинения, пререкания. В результате мы рассоримся, а платить ее все равно заставить нельзя, да и замка вообще нельзя будет поставить, если она воспротивится его установке. Давай не будем требовать с нее денег. От каждого из остальных потребуется всего на несколько рублей больше, а разрушить добрососедские отношения – это обойдется для всех гораздо дороже». Так мы и сделали. Соседке торжественно преподнесли новый ключ. Потенциальный конфликт был предотвращен, и мир между соседями сохранился.

ТЕСТ по теме Мораль /Этика

Какие из перечисленных чувств следует отнести к:

- а) моральным;
- б) эстетическим;
- в) интеллектуальным.

1. сомнение
2. стыд
3. гордость
4. ирония
5. удивление
6. чувство долга
7. презрение
8. наслаждение
9. любознательность

Ответ:

а) Моральные (нравственные) чувства – это форма переживания ценности или наоборот, недопустимости иных действий, поступков, мыслей, намерений человека с точки зрения требуемого от него отношения к обществу, к интересам общества, к нормам поведения, выработанным обществом. К таким чувствам относятся чувства товарищества, дружбы, любви, отражающие различную степень привязанности к определённым людям, потребность в общении с ними. К моральным чувствам следует отнести:

- стыд;
- гордость;
- чувство долга;
- презрение.

б) Эстетические чувства представляют собой переживание чего-либо как прекрасного. В наиболее типичной и яркой форме они возникают при восприятии произведений искусства (явления природы, действия людей, вещи). Эти чувства – это отношение человека к прекрасному и уродливому, связанное с пониманием красоты, гармонии, возвышенного и трагического. К эстетическим чувствам относятся:

- наслаждение.

в) Интеллектуальные чувства - чувства, связанные с процессами познания, возникающие в связи с учебной и научной деятельностью, а также творческой работой в различных видах искусства, науки и техники. К интеллектуальным чувствам относятся: 1) чувство ясности или смутности мысли, когда соответствующие суждения и понятия мыслятся определенно или, наоборот, неотчетливо; 2) чувство удивления, когда в процессе познания приходится сталкиваться с чем-то новым, необычным; 3) чувство недоумения, когда испытываются трудности в объяснении исследуемых фактов; 4) чувство догадки, связанное пока еще с предположительным суждением о характере связи наблюдаемых явлений; 5) чувство уверенности, когда правильность установленных мышлением связей подтверждается логикой умозаключений или доводами практики, и др. К интеллектуальным чувствам можно отнести:

- сомнение;
- ирония;
- удивление;
- любознательность.

Вопросы для проведения промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачета

Инструкция: выберите один вариант ответа в каждом вопросе. Время для выполнения – 45 минут

1. Ощущением называется психический процесс, состоящий в:

- 1) целостном отражении объектов окружающего мира
- 2) обобщенном отражении предметов и явлений материального мира
- 3) отражении отдельных свойств предметов и явлений материального мира
- 4) опосредованном отражении отдельных свойств физического мира

2. Какой (один) из факторов не является внутренним фактором, влияющим на восприятие:

- 1) установка человека;
- 2) потребности;
- 3) размер раздражителя;
- 4) опыт;

3. Формирование целостной картины мира доступны:

- 1) всем биологическим формам жизни
- 2) человеку и высшим животным
- 3) только человеку
- 4) только животным

4. Ошибочное восприятие реальных предметов и явлений это:

- 1) иллюзии
- 2) когнициии
- 3) перцепции
- 4) галлюцинации

5. Целостное отражение предметов, ситуаций и событий, возникающее при непосредственном воздействии на органы чувств, называется:

- 1) ощущением
- 2) восприятием
- 3) воображением
- 4) мышлением

6. Выберите основные компоненты имиджа

- 1) Зрительные, слуховые, осязательные, обонятельные
- 2) Когнитивные, сенсорные, эмоциональные
- 3) Интеллектуальные, двигательные, слуховые, вкусовые

7. Какой психологический смысл имеет термин «имидж»?

- 1) рекламный слоган, удачная рекламная кампания
- 2) приятный тембр голоса и внешний вид
- 3) стереотипизированный образ конкретного объекта, существующий в массовом сознании

8. Выберите верное определение термина «конфликт»:

- 1) Столкновение противоположно направленных, несовместимых друг с другом позиций
- 2) Длительное негативное эмоциональное переживание
- 3) Открытое враждебное противостояние между незнакомыми людьми

9. Какие виды конфликтов существуют?

- 1) Военные, мирные, нейтральные, угрожающие
- 2) Внутриличностные, межличностные, межгрупповые, глобальные.
- 3) Межконфессиональные, внутриконфессиональные
- 4) Открытые, явные, скрытые, стремительные

10. Конфликтогены – это:

- 1) слова, действия (или бездействия), которые могут привести к конфликту;
- 2) проявления конфликта
- 3) состояния личности, которые наступают после разрешения конфликта;
- 4) поведенческие реакции личности в конфликте.

11. Что главное в интервью на телевидении?

- 1) невербальные средства общения;
- 2) пафосность произнесения;
- 3) увлекательность изложения.

12. Что является главной составляющей успеха в интервью на радио?

- 1) разнообразие тона и голоса;
- 2) кинесика;
- 3) серьёзность содержания речи.

13. Что самое главное в интервью для прессы?

- 1) увлекательность изложения;
- 2) собственный взгляд на вещи;
- 3) правильные вопросы журналиста.

14. Какое расстояние социальной дистанции ?

- 1) до 0,5 метров;
- 2) от 3 метров;
- 3) от 1,2 до 4 метров
- 4) от 0,5 до 1 метра

15. Какие характеристики свойственны «чувствам»?

- 1) быстро возникают и быстро исчезают
- 2) простые переживания
- 3) устойчивы, свойственны только человеку

16. Какие аудитории относятся к малым?

- 1) до 25 человек;
- 2) до 50 человек;
- 3) более 100 человек.

17. Назовите главную задачу деловой беседы?

- 1) Убедить собеседника принять конкретное предложение;
- 2) Наладить позитивный эмоциональный контакт
- 3) Решить организационные вопросы по информационному взаимодействию.

18. Основное преимущество телефонных переговоров:

- 1) скорость передачи информации (выигрыш во времени); немедленное установление связи с абонентом, находящимся на любом расстоянии;
- 2) возможность демонстрации наглядных форм аргументации;
- 3) долгая продолжительность.

19. В каких условиях можно использовать теорию о типах темперамента?

- 1) В клинической психиатрии
- 2) В отрасли управления персоналом
- 3) Оба варианта верны

20. Плюсы типа темперамента “холерик”:

- 1) Оптимизм и жизнерадостность
- 2) Активность и энергичность
- 3) Конфликтность и несдержанность

21. Плюсы типа темперамента “меланхолик”?

- 1) Постоянство и сострадательность
- 2) Агрессивность и бескомпромиссность
- 3) Оптимизм и чувство юмора

22. Характер – это :

- 1) Специфика эмоциональных проявлений;
- 2) Совокупность приобретённых устойчивых свойств личности, особенностей, которые определяют поведение и деятельность человека.
- 3) Способ деятельности в стрессовой ситуации

23. Выберите верное определение понятия «профессиональная этика» :

- 1) Перечень поведенческих правил в экстремальной ситуации ;
- 2) Нормы, стандарты, требования, характерные для определенных видов деятельности.
- 3) Исторически сложившиеся особенности поведения представителей разных социальных классов

24. Невербальные средства общения это:

- 1) Жесты, мимика, движения
- 2) Эмоции, переживания, чувства
- 3) Речь, голос, интонация

25. Выберите основные составляющие «общения»:

- 1) Коммуникативная, перцептивная
- 2) Чувственная, эмоциональная
- 3) Познавательная, интеллектуальная

Ключ:

1 - 3	6- 1	11-1	16-1	21-1
2 - 3	7 -3	12- 1	17-1	22-2
3-3	8-1	13-2	18-1	23-2
4- 1	9-2	14-3	19-3	24-1
5 -2	10-1	15-3	20-2	25-1

За правильный ответ на вопросы выставляется положительная оценка – 1 балл.

Критерии оценки: «5» - 21 – 25 баллов
«4» - 16 – 20 баллов
«3» - 10 – 15 баллов
«2» - 0 – 9 баллов