Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Ковтун Ольга Петровна
Должность: ректор
Дата подписания: 08.02.2024 14:47:51
Уникальный программный ключ:
f590ada38fac7f9d3be3160b34c218b72d19757c

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Уральский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации

Кафедра клинической психологии и педагогики

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по образовательной деятельности и молодежной политике,
д.м.н., доцент Т.В. Бородулина
_____
«26» мая 2023 г.

Фонд оценочных средств по дисциплине

Коммуникативные технологии в профессиональной и межкультурной среде

Уровень высшего образования: магистратура
Направление подготовки: 37.04.01 Психология
Направленность (профиль) - Клиническая психология. Экспертно-диагностическая и реабилитационная деятельность психолога в профессиональной сфере
Квалификация (степень) выпускника: магистр

г. Екатеринбург
2023

Фонд оценочных средств дисциплины «Коммуникативные технологии в профессиональной и межкультурной среде» составлен в соответствии с ФГОС ВО высшего образования по программе магистратуры 37.04.01 Психология (уровень магистратуры), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 841 от 29 июля 2020 г.

Разработчик фонда оценочных средств:
Вершинина Т.С., канд.филол.наук, доцент, доцент кафедры клинической психологии и педагогики ФГБОУ ВО УГМУ Минздрава России

Фонд оценочных средств рецензирован: Илюшкина М.Ю., канд. филол. наук, доцент, доцент кафедры лингвистики и профессиональной коммуникации на иностранных языках ФГАОУ ВО «Уральский федеральный университет им. Б.Н. Ельцина»

Фонд оценочных средств дисциплины обсужден на заседании кафедры клинической психологии и педагогики «14» марта 2023 г., протокол № 8

Обсужден и одобрен Методической комиссией специальностей магистратуры
«05» апреля 2023 г., протокол № 4.

1. Кодификатор по дисциплине
Коммуникативные технологии в профессиональной и межкультурной среде

Структурированный перечень объектов оценивания – знаний, умений, навыков, учитывающий ФГОС и ПС представлен в таблице:

Категория (группа) компетенций	Код и наименование компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Наименование ДЕ		Контролируемые ЗУН, направленные на формирование общекультурных и профессиональных компетенций		
					Знания	**Умения**	**Навыки**
Командная работа и лидерство	УК-3. Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	ИД-1УК-3. Формирует эффективную команду, ставит стратегическую цель и определяет роль каждого участника в команде. ИД-2УК-3. Планирует и организует работу членов команды, умеет добиваться их исполнения. ИД-3УК-3. Проявляет лидерские качества для обеспечения эффективного функционирования команды при решении поставленной цели. ИД-4УК-3. Владеет методами и инструментами для обеспечения роста и развития команды. ИД-5УК-3. Демонстрирует понимание результатов личных действий и планирует последовательность	ДЕ 1	Теория коммуникация как наука (УК-3, УК-5)	- сущность деловой коммуникации	- учитывать основные технологии и приемы деловой коммуникации в своей профессиональной деятельности	- приемами деловой коммуникации в социальной сфере
			ДЕ 2	Типы и формы речевой коммуникации (УК-3, УК-5)	- виды деловой коммуникации и их особенности; - пути формирования и критерии оценки коммуникативной компетентности личности в деловой среде	- учитывать основные технологии и приемы деловой коммуникации в своей профессиональной деятельности	- основами их функционирования коммуникативных процессов в трудовой деятельности

Межкультурное взаимодействие	УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процесс межкультурного взаимодействия	шагов для достижения поставленной цели, контролирует их выполнение, способен работать в различных типах команд. ИД-6УК-3. Формулирует общее решение, умеет разрешать конфликтные ситуации на основе согласования позиций и учета мнений всех заинтересованных сторон ИД-1 УК-5. Учитывает различия культурных и социальных норм при выполнении профессиональной деятельности и коммуникациях с людьми из других стран и другой культуры. ИД-2 УК-5. Способен преодолеть коммуникативные барьеры, связанные с социальными, этническими, конфессиональными и культурными различиями. ИД-3 УК-5. Определяет и	ДЕ 3	Коммуникативная компетентность личности в деловой среде (УК-3, УК-5)	- технологии и приёмы эффективной деловой коммуникаций	- учитывать психологические особенности организации коммуникативного процесса в профессиональной сфере	- приемами применения моделей и методов супервизии для контроля и совершенствования профессиональной деятельности психолога
			ДЕ 4	Технология эффективной деловой коммуникации (УК-3, УК-5)	- методику формирования и развития коммуникативных навыков в социальной сфере	- применять модели и методы супервизии для контроля и совершенствования профессиональной деятельности психолога	- основами их функционирования коммуникативных процессов в трудовой деятельности; - социально-психологическими приемами деловой коммуникации
			ДЕ 5	Речевое взаимодействие и воздействие (УК-3, УК-5)	- технологии и приёмы эффективной деловой коммуникаций	- учитывать основные технологии и приемы деловой коммуникации в своей профессиональной деятельности	- социально-психологическими приемами деловой коммуникации
			ДЕ 6	Виды профессионально ориентированной	- знать модели и методы супервизии для контроля и совершенство-	- применять модели и методы супервизии для контроля и	- приемами применения моделей и методов супервизии для контроля и

		реагирует на скрытые отношения и поведенческие привычки, такие как культурные нормы и индивидуальные различия ИД-4УК-5. Применяет общепринятые этические нормы и принципы. 3 ИД-5 УК- 5. Демонстрирует профессиональное поведение гражданскую и социальную ответственность		коммуникации (УК-3, УК-5)	вания профессиональной деятельности психолога	совершенствования профессиональной деятельности психолога	совершенствования профессиональной деятельности психолога
			ДЕ 7	Риторические навыки в социальной сфере (УК-3, УК-5)	- основы риторического мастерства	- учитывать основные технологии и приемы деловой коммуникации в своей профессиональной деятельности	- приемами деловой коммуникации в обеспечении эффективности трудовой деятельности
Технологии оценивания ЗУН					Тестовый контроль, ситуационные задачи. Зачет		

2. **Тестовые задания**

Тестовые задания по дисциплине позволяют оценить знания конкретной темы дисциплины. В тестовом задании предлагается выбрать один или несколько правильных ответов.

1. Понятие «межкультурная коммуникация» впервые было сформулировано:

1. **Э. Холлом**
2. **Г. Трейгерром**
3. Г. Хофстеде

2. Объект, которому передается сообщение, отдельный человек, или организация называется

1. субъект
2. адресант
3. **получатель**

3. Показатель степени близости или совместимости культур друг с другом называется

1. **культурная дистанция**
2. расстояние между коммуникантами
3. взаимное расположение в пространстве

4. Использование пространственных отношений при коммуникации

1. **проксемика**
2. кинесика
3. такесика
4. просодика

5. Общение между лицами, представляющими разные народы (этнические группы) называется

1. **межэтническая коммуникация**
2. межкультурная коммуникация
3. вербальная коммуникация

6. Вид аккультурации, который является результатом позитивной этнической идентичности и позитивной этнической толерантности

1. **интеграция**
2. сопряжение
3. вхождение
4. идентификация

7. Путь физической передачи сообщения, средство, с помощью которого передается сообщение, межличностный или массовый

1. **канал**
2. поток
3. направление

8. Тип невербальной коммуникации, основывающийся на тактильной системе восприятия партнера, включающий рукопожатия, поцелуи, поглаживания, объятия и т.д.

1. **такесика**
2. эмпатия
3. толерантность
4. сензитивность
5. проксемика

9. Схема общения определяется последовательностью действий

1. кодирование – декодирование – передача
2. **кодирование – передача – декодирование**
3. декодирование – передача кодирование

10. К культуре, относят такие общества, в которых неформальные каналы коммуникации играют важную роль при распределении информации, вследствие чего люди чаще всего оказываются хорошо информированными

1. **с высоким контекстом**
2. с низким контекстом
3. контактные
4. индивидуалистские

11. Манера общения определяется:

1. **тоном общения;**
2. **дистанцией общения**
3. стилем общения;
4. функциями общения
5. содержанием общения;
6. субъектом общения
7. средствами общения;
8. этнической принадлежностью
9. количеством человек, задействованных в общении

12. Тип коммуникации, основанный на устойчивых формулах приветствия, прощания, клише.

1. **Ритуальная**
2. Монологическая
3. Диалогическая

13. В.И. Карасик предлагает отнести к параметрам тональности дискурса

1. **серьезность/ несерьезность**
2. содержательность/фасцинативность
3. статусность/рациональность
4. **конструктивность/конфликтность**
5. нормативность /ненормативность
6. **обиходность/ ритуальность**

14. Типы культур по Р. Льюису

1. **моноактивные**
2. когнитивные
3. **полиактивные**
4. дедуктивные
5. **реактивные**
6. прямые
7. дистанцированные

15. Совокупность разнообразных форм отношений и общения между индивидами и группами, принадлежащими к разным культурам называется

1. **межкультурная коммуникация**
2. культурная идентичность
3. интеграция
4. эмпатия

16. Тип коммуникации при котором происходит взаимодействие, проверка понимания

1. Ритуальная
2. Монологическая
3. **Диалогическая**

17. Выберите из представленных критериев те, которые характеризуют общение как вид взаимодействия:

1. **Проявление внимания и интереса к словам и действиям участника(ов)**
2. Отсутствие инициативы у участников
3. Преобладание в речевой коммуникации формулы «вопрос-ответ»
4. **Стремление привлечь к себе внимание партнера**
5. Преобладание монологической речи
6. Проявляемая самодостаточность участников

18. Коммуникативная культура личности как система ее качеств, не включает:

1. творческое мышление
2. культуру речевого действия
3. культуру самонастройки на общение
4. культуру жестов и пластики движений
5. **культуру отражения партнера**
6. культуру эмоций

19. Три составляющие коммуникативного потенциала:

1. **коммуникативные свойства**
2. коммуникативные направленность
3. **коммуникативные способности**
4. коммуникативная субъектность
5. **коммуникативная компетентность**

20. Тип общения, при котором партнеров по общению объединяют интересы дела, совместная деятельность.

1. **деловой стиль общения**
2. дружеский стиль общения
3. дистанционный стиль общения
4. дипломатический стиль общения

3. Ситуационные задачи

Ситуационные задачи – это задачи, позволяющие осваивать интеллектуальные операции последовательно в процессе работы с информацией согласно следующей схеме: ознакомление – понимание – применение – анализ – синтез – оценка.
Ситуационная задача, являясь формой контроля самостоятельной работы обучающегося, носит ярко выраженный практико-ориентированный характер, но для ее решения необходимо конкретное предметное знание. Обязательным элементом задачи является проблемный вопрос. Ситуационные задачи направлены на выявление и осознание способа деятельности.

Решение ситуационных задач способствует:

- развитию навыков самоорганизации деятельности;
- формированию умения объяснять явления действительности;
- развитию способности ориентироваться в мире профессиональных ценностей;
- повышению уровня функциональной грамотности;
- формированию общекультурных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций;
- подготовке к профессиональному выбору;
- ориентации в ключевых проблемах современной жизни.

Использование ситуационных задач в образовательном процессе позволяет:

- развить мотивацию к усвоению учебного материала;
- актуализировать предметные знания с целью решения личностно-значимых проблем на деятельностной основе.

Ситуационная задача создаёт практическую модель профессиональной деятельности. При этом учебное назначение такой ситуационной задачи может сводиться к закреплению знаний, умений и навыков поведения (принятия решений) учащихся в данной ситуации. Главный их смысл сводится к обретению способности к оптимальной деятельности. Каждая ситуационная задача должна нести обучающую функцию.

3 Ситуационные задачи

Ситуационная задача 1

Вы впервые звоните в стороннюю организацию. Какие предварительные действия следует совершить и как начать первый разговор?

Ответ

1. Прежде чем сделать важный звонок необходимо составить список вопросов или план разговора.

2.Обязательно представиться, даже если о звонке предупреждены.

Ситуационная задача 2

Вы звоните человеку, который, возможно, не вспомнит Вас. Как следует начать разговор после представления?

Ответ

следует не только представиться, но и обрисовать обстоятельства, при которых произошла ваша встреча

Ситуационная задача 3

Как следует вести деловую переписку по электронной почте в мессенджерах?

Ответ

2. Указание темы письма обязательно
3. Подпись и контактная информация являются обязательными атрибутами делового электронного письма
4. Избегать аудиосообщений в общих чатах
5. Каждое предложение в мессенджере не писать отдельным сообщением

Ситуационная задача 4

Вы на работе, заняты срочным делом. Звонит телефон. Во время разговора по телефону поступает параллельный звонок. Чего не следует делать?

Ответ

1. Нельзя сбрасывать звонок, необходимо ответить. Следует предложить перезвонить, если требуется время для выяснения деталей
2. Не следует вести две беседы одновременно

Ситуационная задача 5

На лекции из последнего ряда аудитории передается записка. Студенты молча читают ее, смотрят на потолок и хихикают, после чего передают записку дальше, не особо скрывая ее от преподавателя. Преподаватель видит записку, забирает ее, разворачивает и видит сообщение «посмотри на потолок». Он смотрит на потолок, в это время студенты в аудитории разражается взрывом хохота. Преподаватель выходит из себя. Пытается узнать, кто был инициатором этой идеи, грозится поставить снять баллы в БРС и вызвать студентов в деканат.

Задание:

1. Дайте прогноз развития отношений группы и преподавателя в дальнейшем, возможные действия студентов на следующих занятиях

2. Предложите бесконфликтное решение сложившейся ситуации

3. Каковы действия преподавателя должны быть в подобной ситуации.

4. Приведите примеры возможного вербального оформления высказывания преподавателя после взрыва хохота: 1) конфликтогенное; 2) синтонное.

Ответ

1. Отношения группы и преподавателя могут быть испорчены (конфликтогенное поведение преподавателя приведет к напряженности с группой); студенты могут продолжить такие «шутки, но более злобные и исподтишка; создать группу в соцсети, где будут высмеивать преподавателя; придираться к неточностям в содержании лекции ; задавать «Неудобные» вопросы; снизится дисциплина и др.

2. Можно перевести в шутку; сделать вид, что ничего катастрофического не произошло – рабочий момент; не давать комментарии и т.д.

3. Не создавать конфликтную ситуацию, не использовать конфликтогены речи

4. а) вариант конфликтогенного поведения приведен в описании задания

б) посмеяться вместе со всеми; пошутить по поводу того, какой увидел потолок или чтО увидел на потолке, например; другие варианты реакции, не вызывающие отрицательной реакции

Ситуационная задача 6

Опытный преподаватель входит в аудиторию и видит на доске карикатуру на себя. Она выразительная, смешная, точная. Студенты молча ждут реакцию преподавателя. Преподаватель с интересом рассматривает карикатуру и говорит:

– Поскольку нарисовано очень хорошо, мне жаль это стирать. Пусть художник сначала перенесет это на бумагу. Я хвалю талантливого карикатуриста.

1. Дайте оценку коммуникативному поведению преподавателя.
2. Дайте оценку реакции преподавателя на сложившуюся ситуацию.
3. Дайте прогноз отношения преподавателя и студентов в дальнейшем.
4. Выделите синтоны в высказывании преподавателя.
5. Приведите примеры варианты возможного бесконфликтного разрешения данной ситуации.

Ответ

1. Преподаватель выбирает синтонное коммуникативное поведение (бесконфликтное) переводит в шутку, избегает конфликтогеннов
2. Реакция верная
3. В дальнейшем отношения группы и преподавателя могут стать более доверительными, вектор отношений направлен на сотрудничество
4. Синтоны в речи преподавателя: нарисовано очень хорошо, мне жаль это стирать; художник; хвалю талантливого карикатуриста
5. Можно попросить нарисовать карикатуры на студентов из группы; показать другие, если есть. Необходимо дать понять, избегая конфликтогенных компонентов речи, что рисовать карикатуры на преподавателя не в полной мере корректно, посоветовать в необидной форме не делать этого, учитывать характер преподавателя и его отношение к такого рода «вниманию» со стороны студентов

Ситуационная задача 7

Молодой преподаватель N работает в программе дополнительного образования. Слушатели программы старше и опытнее его. Они обучаются на программе переподготовки, поскольку уже работают в некой сфере, но имеют высшее образование по другому направлению. Производственный опыт – их особенность. Периодически на занятиях возникают споры между преподавателем, предлагающим рассмотреть теорию вопроса, и слушателями, представляющими практические аспекты того же вопроса, поскольку они сталкивались с этим в процессе своей профессиональной деятельности. Однажды на занятие зашел руководитель программы и в присутствии слушателей напомнил о необходимости своевременной сдачи отчетности, пожурил за ошибки в работе, за невыполненные задания. Молодой преподаватель виновато оправдывался. После этой сцены занятие продолжилось. В очередной раз слушатели группы стали возражать на один из тезисов преподавателя, не соглашаясь с его позицией. Возникла дискуссия. Преподаватель настаивал на своей позиции, однако не предложил дополнительных аргументов, ссылаясь лишь на текст учебного пособия. После занятия слушатели написали докладную записку с просьбой заменить данного преподавателя, так как они считают его некомпетентным. Руководитель программы вызывает преподавателя и сообщает ему о докладной.

Проанализируйте конфликт, представленный в ситуации, определите его составляющие: объект конфликта, предмет конфликта, субъекты конфликта. Опишите динамику конфликта: конфликтную ситуацию, инцидент и условия его протекания, конфликтное взаимодействие. Предложите варианты завершения конфликта.

Ответ

Объектом конфликта является тезис, высказанный преподавателем на занятии, т.е. содержание образования, информационный ресурс.

Предмет конфликта – компетентность преподавателя. Сталкиваясь в конфликте, слушатели считают компетентность преподавателя недостаточной, а преподаватель – вполне соответствующей.

Субъектами конфликта являются не только слушатели и преподаватель, но и руководитель программы. Если конфликт будет разворачиваться, субъектами конфликта станут и работодатели, направившие слушателей на переподготовку за счет средств предприятия. При дальнейшем развитии конфликта количество субъектов может возрастать за счет привлеченных к нему с обеих сторон участников образовательного процесса.

Динамика конфликта следующая. Конфликтная ситуация сложилась, очевидно, давно, когда в процессе преподавания возникали споры между преподавателем и слушателями по содержанию дисциплины. Инцидент возник при посещении руководителем программы занятия. Это спровоцировало конфликтные действия – заявление слушателей, вызов преподавателя к руководителю программы.

Возможны несколько вариантов завершения конфликта:

- устранение конфликта за счет замены преподавателя (слушатели будут удовлетворены, но работа преподавателя в дальнейшем может опять порождать конфликты);
- разрешение конфликта за счет изменения компетентности преподавателя и повышения его статуса за счет отзывов других преподавателей и организаторов образовательного процесса (этот путь длительный, но и более перспективный);
- разрешение конфликта за счет изменения содержательного наполнения образовательного процесса по дисциплине – предоставление дополнительных материалов; проведение бинарных лекций с привлечением опытных преподавателей, не только предоставляющих информацию по предмету, но и демонстрирующих уважение к молодому преподавателю; изменение педагогической технологии на поисковую, позволяющую получать учебную информацию в совместном поиске преподавателя и слушателей (этот путь мне представляется наиболее эффективным и для роста компетентности преподавателя, и для удовлетворения образовательных потребностей слушателей).

Ситуационная задача 8

Вы разговариваете по телефону с новым партнером. Вы позвонили первым. Разговор затянулся. Можете ли Вы завершить разговор.

Что нужно сделать в конце разговора как завершающий компонент? Какими правилами Вы будете руководствоваться?

Ответ

1. Разговор завершает тот, кто позвонил, поэтому Вы можете его завершить
2. Подвести итого беседы

Ситуационная задача 9

Вам дано задание подготовить план статьи по исследованию, которое ведет Ваше подразделение.

На что Вы будете опираться при подготовке статьи, какие пункты включите в план? На что следует обратить внимание при формулировке названия статьи и выборе ключевых слов?

Ответ

1. При подготовке план статьи следует опираться на требования APA.
2. Структура статьи должна в обязательном порядке содержать введение, описание методов, результатов, далее должно приводиться обсуждение результатов. Завершается статья заключением.
3. Название должно лаконично излагать основную идею в простой и увлекательной форме; должно отражать содержание текста, определять исследуемые переменные, тип отношений между переменными, нести одновременно ясность и интригу

4. Ключевые слова должны указывать на дисциплину, конкретную область, теоретическую модель, теорию, концепцию, быть конкретными терминами

Ситуационная задача 10

Проанализируйте заголовки статьи и укажите на основные ошибки при их формулировке.

1. Система методического сопровождения руководителей и педагогов дошкольных учреждений г. Москвы в организации педагогического просвещения родителей в конце 1970-х – 1980-х годов
2. Эмпатия и отношение к неопределенности и риску у российских врачей
3. Роль осознанной саморегуляции в динамике познавательной активности и когнитивной вовлеченности учащихся в период перехода из основной в старшую школу: лонгитюдное исследование

Ответ

1. Родительный падеж (больше 2)
2. Недостаток информации
3. Нелаконичная форма

Ситуационная задача 11

Вам дано задание подготовить статью по исследованию, которое ведет Ваше подразделение.

Чем Вы будете руководствоваться при подготовке статьи? Какая наиболее удобная последовательность работы над разделами?

Ответ

1. Требования к статье соотносятся с требованиями APA.
2. Название (рабочее), ключевые слова (рабочий список); введение, методы, результаты, дискуссия, заключение; аннотация, ключевые слова (чистый список), название (финальное)

Ситуационная задача 12

Вам дано задание подготовить статью по исследованию, которое ведет Ваше подразделение.

На какие правила Вы будете опираться при структурировании абзацев?

Ответ

1. Первое предложение должно выражать конкретную мысль. Оно вводит тему, которую планируется обсудить и сообщает читателю, о чем пойдет речь
2. В 1-2 предложениях привести доказательства, чтобы расширить и поддержать эту мысль. Доказательства могут включать факты, статистку, результаты исследований цитаты авторитетных источников
3. В 1-2 предложениях продемонстрировать сове понимание и объяснить более подробно, как и почему доказательства подтверждают тезис. Объяснение должно пояснять логику аргументов для читателя
4. Последнее предложение должно связать абзац со следующим абзацем. Связующее предложение служит пербеходом к следующему витку мысли

Ситуационная задача 13

Вы находитесь в ситуации межкультурного общения: Вам необходимо заключить контракт с индийской компанией.

На какие принципы Вам следует опираться при определении модели поведения в деловых переговорах?

Ответ

1. Индия является типичной партикуляристской культурой.
2. В партикуляристских культурах фокус строится больше на отношениях, чем на правилах
3. Юридические контракты легко модифицируются;
4. Человек, заслуживающий доверия, — это тот, кто уважает меняющиеся взаимоотношения;
5. Существует несколько точек зрения на реальность относительно каждого участника;
6. Отношения развиваются

Ситуационная задача 14

Вы находитесь в ситуации межкультурного общения: Вам необходимо заключить контракт со швейцарской компанией.

На какие принципы Вам следует опираться при определении модели поведения в деловых переговорах?

Ответ

1. Швейцария является типичной универсалистской культурой.
2. В универсалистской культуре основное внимание уделяется правилам, а не отношениям;
3. Юридические контракты легко составляются;
4. Человек, заслуживающий доверия тот, кто соблюдает свое слово или контракт;
5. Есть только одна истина или реальность – то, что было согласовано;
6. Сделка есть сделка.

Ситуационная задача 15

Вы находитесь в ситуации межкультурного общения: к вам в компанию приехал гражданин одной из скандинавских стран.

На какие принципы Вам следует опираться при определении модели поведения в деловых отношениях?

Ответ

1. Скандинавские страны являются специфически ориентированной культурой
2. В специфически ориентированной культуре люди думают, что их жизнь представляет собой сумму частей, которые лучше всего разделять, поэтому профессиональные и личные аспекты должны быть разделены, тогда как взаимодействия между людьми должны быть очень четко определены.
3. Личные отношения с другими людьми следует отделять от профессиональных; можно прекрасно работать вместе, не имея хороших личных отношений.

Ситуационная задача 16

Вы находитесь в ситуации межкультурного общения: к вам в компанию приехал гражданин Аргентины.

На какие принципы Вам следует опираться при определении модели поведения в деловых отношениях?

Ответ

1. Аргентина является Типичной диффузной культурой.
2. В диффузно ориентированной культуре люди более целостны, рассматривая различные аспекты своей жизни, каждый элемент связан со всеми остальными, потому что эти отношения считается более важным, чем отдельные элементы.

3. Личная и профессиональная жизнь пересекаются, хотя считается, что наличие хороших личных связей со своими деловыми партнерами имеет важное значение для успеха в этой области.

4. Между отношениями на рабочем месте и другими видами социальных отношений нет четкой границы.

Ситуационная задача 17

Насколько соответствуют современности «главные правила благопристойности», рекомендованные нашим прадедам в изданной более ста лет назад книге «Правила светской жизни и этикета» (Санкт- Петербург, 1889 год)?

Выделите среди этих правил относящиеся к неречевому (поведенческому) этикету.

1. Не принимать вида ни выше, ни ниже своего положения.
2. Оказывать другим внимание и почтение, на которое они имеют право.
3. Не обращаться с веселым видом к лицам, которые имеют особые причины быть грустными.
4. Не принимать пренебрежительного и полного гордости тона.
5. Избегать слишком большого числа слов, объяснений, отступлений от предмета; все это неприятно и выводит из терпения слушателя.
6. Говорить просто и никогда не горячиться, начинать говорить не иначе, как в свою очередь и не перебивать говорящих.
7. Всегда принимать сторону справедливости и правоты, призывать к ним других с кротостью и снисходительностью, которая не имеет ничего общего с принуждением.
8. Никогда не завладевать самому всем разговором каждый раз, как появляется новый предмет разговора.
9. Предоставить высказаться тому, кто говорит, и начинать говорить только после того, как собеседник кончит говорить.
10. Избегать, по возможности, говорить шепотом тому, возле кого сидят.
11. Говорить мало, но кстати. Большой говорун утомляет собеседников, молчаливый наводит скуку.
12. Не говорить о себе. Если мы станем говорить о наших добродетелях, то мы делаемся скучными и смешными.
13. Когда кто-нибудь говорит, не вынимать из кармана письма, не смотреть на часы, не барабанить пальцами, не напевать про себя.
14. Не принимать в разговоре принужденный вид; всегда следует говорить приятным, спокойным и благородным образом.

Ответ

1. Не принимать вида ни выше, ни ниже своего положения.
2. Оказывать другим внимание и почтение, на которое они имеют право.
3. Не обращаться с веселым видом к лицам, которые имеют особые причины быть грустными.
4. Не принимать пренебрежительного и полного гордости тона.
13. Когда кто-нибудь говорит, не вынимать из кармана письма, не смотреть на часы, не барабанить пальцами, не напевать про себя.
14. Не принимать в разговоре принужденный вид.

Ситуационная задача 18

Изучите диалог консультанта с клиентами

Консультант: Проходи, садись. Тебя Ингой зовут? А меня – Сергеем Сергеевичем.

Представляюсь: дипломированный психолог, психотерапевт.

Клиентка (с ухмылкой): Знаю я этих долбанных психологов, повидала уже на своем веку.

Консультант: Если у тебя был неудачный опыт общения с предшествующими консультантами, это не значит, что у нас тоже ничего не получится.

Клиентка: А ты чем их лучше? Опять душу выворачивать будешь, а у меня там нет ничего, пусто! Понял, болван ты этакий! (наклоняется вперед туловищем в сторону консультанта, кричит почти истерично, при этом на глазах слезы).

Консультант (не замечая эмоциональной реакции): Я не позволю со мной так обращаться, твой тон для меня оскорбительный. К тому же я старше тебя как минимум в два раза.

Клиентка (огрызаясь): Ты еще про свои регалии мне расскажи, про сертификаты!

Консультант: Да, я учился у ведущих психотерапевтов с мировым именем и знаю себе цену.

Клиентка: Да толку-то (злобно). Только деньги загребать, небось, и умеешь!

Консультант: знаешь, что, Инга? Советую тебе сбавить тон. Меня попросили с тобой поработать, потому что у меня есть опыт. Тот парень, которому ты лицо попортила, собирается подать на тебя в суд. А твой диагноз – пограничное расстройство личности – тебя от ответственности не спасет. Придется, скорее всего, твоей мамаше выложить ему кругленькую сумму за лечение и моральный ущерб.

Клиентка: ненавижу ее, суку!

Консультант (назидательно): нельзя так говорить, она же твоя мать!

Клиентка: А мне можно, она этого заслужила.

Консультант: Даже если это так. Но пока успокойся. И давай пока оставим эту тему и договоримся, что ты будешь приходить ко мне на сеансы два раза в неделю. Соблюдать все рекомендации. И хорошенько подумай над своим поведением.

Клиентка (иронично): Я подумаю. Мне можно идти?

Консультант: Да, и вот ещё: на досуге заполни вот эти тесты.

Найдите как минимум, 5 ошибок (возможно больше), которые совершает консультант в беседе с клиентом, выстраивая диалог с ним

Ответ

Прослеживается доминирующая позиция: Я взрослый – ты ребенок (я здесь решаю к кому и как обращаться и как вести беседу)

Информация о нем должна быть размещена в информационном блоке, на визитке, на двери кабинета (психолог, психотерапевт Имярек)

Перейти к сути

Клиентка пришла за помощью, с этим запросом и надо начинать работать

Следует проявлять интерес к проблеме клиентки, к самой клиентке

Не надо вставать в позицию профессионала, который тут докажет, какой он хороший

Это реакция на поведение консультанта, замешанная на глубинных переживаниях и прошлом негативном опыте общения с психологами

Следовало выбрать успокаивающую тональность в голосе, не уговаривать, вести конструктивный диалог

Не надо успокаивать, говорить, что понимает, что с ней происходит

Попробовать вывести на конструктивный диалог

Реплики могут быть и другие, всё зависит от того, как клиентка будет реагировать на предложение обсудить проблемы

Надо приглашать, таким образом, к сотрудничеству (раз уж девушка пришла на консультацию)

Продолжить движение к конструктивному диалогу

Ни в коем случае не загонять клиентку «в угол», пытаясь ее таким образом вывести на рациональную оценку ситуации

В ходе обсуждения упомянуть, что молодой человек пострадал без вины

Может быть, намекнуть, что и ему, наверное, сейчас, тоже нужна помощь (если позволит ситуация на данном этапе)

Если разговор о проблемах не клеится, перейти на беседу о музыке. Думаю, она не должна здесь проявлять агрессию, закрываться от консультанта

Хотя он уже так всё испортил, что, скорее всего, она сразу поймет, что ее пытаются разговорить и вряд ли «поведется» на это

В разговоре о музыке и при знании психологом композиторов многое можно узнать о клиентке, ее состоянии по предпочитаемым произведениям, стилю музыки

Ситуационная задача 19

Вы находитесь в ситуации межкультурного общения: к вам в компанию приехал гражданин Австралии.

На какие принципы Вам следует опираться при определении модели поведения в деловых отношениях?

Ответ

1. Австралия является культурой, ориентированной на достижения.
2. В культуре, ориентированной на достижения, ценность людей оценивается по их действиям и выступлениям, их социальный и профессиональный статус зависит от того, чего они достигли, поэтому достигнутый статус должен подтверждаться снова и снова.
3. Люди склонны признавать, ценить и вознаграждать хорошую работу соответствующим образом и использовать титулы только тогда, когда это уместно.

Ситуационная задача 20

Вы находитесь в ситуации межкультурного общения: к вам в компанию приехал гражданин Германии.

На какие принципы Вам следует опираться при определении модели поведения в деловых отношениях?

Ответ

1. Германия является типичной культурой с последовательным временем
2. В такой культуре люди склонны понимать структуру время как нечто последовательное, негибкое и придавать разное значение прошлому, настоящему и будущему.
3. Для них важен порядок происходящих событий, высока ценность времени («время — деньги») и соответственно высоко ценятся пунктуальность, планирование и соблюдение графика.

4. Критерии оценки

Критерии оценивания тестовых заданий

Результат оценивается как «зачтено» или «не зачтено», знания по дисциплине засчитываются, если есть положительный ответ на 60% и более тестовых заданий по данной дисциплине.

1. Положительный ответ на менее чем 60% тестовых заданий свидетельствует о не сформированности компетенций по дисциплине.
2. Положительный ответ на 60–69% тестовых заданий свидетельствует о низком уровне сформированности компетенций по дисциплине.
3. Положительный ответ на 70–84% тестовых заданий свидетельствует о среднем уровне сформированности компетенций по дисциплине.
4. Положительный ответ на 85–100% тестовых заданий свидетельствует о высоком уровне сформированности компетенций по дисциплине.

61–69% правильных ответов – удовлетворительно.

70–84% правильных ответов – хорошо.

85% и выше – отлично.

Критерии оценивания ситуационных задач

Ситуационные задачи применяются для текущего контроля знаний обучающихся. Оценка за решение задачи ставится в баллах (от 5 до 10 баллов) в соответствии со следующими критериями.

5 баллов – ответ на вопросы задачи дан правильно. Объяснение хода ее решения подробное, последовательное, грамотное, с теоретическими обоснованиями (привлекаются дополнительные теоретические источники); ответы на дополнительные вопросы верные, четкие. Предлагаются варианты решения задачи

4 баллов – ответ на вопросы задачи дан правильно. Объяснение хода ее решения подробное, последовательное, грамотное, с теоретическими обоснованиями (в основном из лекционного курса); ответы на дополнительные вопросы верные, четкие. Варианты решения задачи не предлагаются или предлагаются по одному алгоритму.

3 баллов - ответ на вопросы задачи дан в основном правильно. Объяснение хода ее решения недостаточно подробное, недостаточно логичное, с некоторыми ошибками в деталях, некоторыми затруднениями в теоретическом обосновании (в том числе из лекционного материала); ответы на дополнительные вопросы верные, но недостаточно четкие.