**Дистанционное обучение по дисциплине «Психология общения»**

**для группы 3- 4 «Оператор швейного оборудования»**

**Задания на 23.03.2020**

1. Изучить материал к теме **Культура профессиональной коммуникации. Работа в команде.**

2. Выполнить практическое задание.

3. Выполнить задание для Дифференцированного зачета.

**Лекционный материал на тему «Работа в команде»**

**План:**

**1)**Понятие группы и команды;

**2)**Формирование и развитие группы;

**3)**Характеристики группы;

**4)**Факторы, влияющие на эффективную деятельность группы.

**Понятие группы и команды**

Почти все виды работы осуществляются группами людей. Большинство проблем, с которыми сталкивается человек, возникает из-за отношений с другими людьми. Более двух тысяч лет назад Аристотель назвал человека «социальным животным» и тем самым выразил склонность людей организовывать себя в социальные группы. Социальная группа является важным аспектом человеческого поведения.

**Социальная группа –**это совокупность людей, объединенных общностью интересов, профессии, деятельности и т.п., взаимодействующих друг с другом по стандартизированным нормам, которые определяются принимаемыми ценностями.

**Группы** обычно определяются следующими **общими характеристиками**:

1) группы состоят как минимум из двух человек, связанных какими-то определёнными целями;

2) они имеют определённую структуру и разрабатывают роли, а затем вырабатывают правила и нормы (ценности, нормы, позиция, мнение), которые отдельные члены группы должны принимать;

3) конформность;

4) сплоченность;

5) взаимопомощь.

**Социальные группы** обычно определяются:

**1)** стандартизированной линией поведения (т.е. взаимодействие между членами группы, их роли и статус могут быть созданы формально – в зависимости от занимаемого поста в организации);

**2)** разделёнными или схожими ценностями, верой (т.е. необходимо разделять одни и те же взгляды);

**3)** способностью различать членов и не членов группы (например, знакомство членов группы друг с другом, манера одеваться и говорить).

Существуют следующие **типы групп**:

**1) первичные** (частые непосредственные личные контакты) – семья, друзья, бригада;

Все члены первичной группы должны быть лично знакомы и взаимодействовать.

Первичная группа:

- должна быть малой;

- ее членов должны связывать чувство товарищества, преданности и общее отношение к ценностям.

**2) вторичные** (менее частые контакты, больше численность) – компания, клуб, профсоюз;

**3) группы принадлежности** – это группы, к которым индивид действительно принадлежит (например, членство в отраслевом профсоюзе) – характеризует положение, занимаемое человеком в обществе, в соответствии с происхождением, образованием, должностью, доходом, полом, возрастом и семейным положением;

**4) референтная группа**– это те группы, к которым человек хотел бы принадлежать, с которыми он себя отождествляет (например, престижная социальная группа). Референтная группа служит для индивида своеобразным стандартом, системой отсчета для себя и других, а также источником формирования социальных норм и ценностных ориентаций;

**5) формальные группы** – создаются по воле руководства, их функцией по отношению к организации в целом является выполнение конкретных задач и достижение конкретных целей.

Формальная группа характеризуется:

- строго предписанными и документально зафиксированными целями, правилами и ролевыми функциями;

- рациональностью и безличностью отношений между ее членами;

- наличием органа власти и аппарата управления.

В организации существует *три типа формальных групп*:

- группы руководителей;

- производственные группы и;

- комитеты (могут называться комиссиями или советами).

*Командная группа (или соподчиненная группа руководителя)* состоит из руководителя и его непосредственных подчиненных, которые, в свою очередь, также могут быть руководителями (например, генеральный директор и его заместители, командир роты и подчиненные ему командиры взводов). *Рабочая группа (или целевая группа)* – состоит из лиц, вместе работающих над одним и тем же заданием; в них есть руководитель, но в отличие от командных групп, у них значительно больше самостоятельности в планировании и осуществлении своего труда. *Комитет (комиссия, совет)* – группа внутри организации, которой делегированы полномочия для выполнения какого-либо задания или комплекса заданий (например, снижение себестоимости, совершенствование технологии, решение социальных вопросов). *Примеры комитетов:* кредитный, финансовый, *постоянный комитет* (для предоставления организации предложений и консультаций по регулярно возникающим вопросам – например, правление акционерного общества, его ревизионная комиссия), *специальный комитет* (временный – для выполнения определенной задачи – например, для выявления причин брака и рекламаций на продукцию одного из заводов).

**6) неформальные группы** – это группы людей, осуществляющих совместную деятельность, не будучи организационно оформленной структурой.

Неформальная группа характеризуется:

- спонтанно сложившейся системой социальных связей и отношений, норм, действий, являющихся результатом межличностного и внутригруппового общения;

- отсутствием четко выраженных и документально зафиксированных правил и предписаний.

**Команда** – это малая группа, обладающая высоким уровнем сплочённости, имеющая общую цель, которую разделяют каждый из её членов, а также групповые нормы и традиции.

**Цели создания команд** (могут быть созданы для любых целей)**:**

**1)***совещательная* (совет, «круглый стол», группы, занимающиеся вовлечением работников в процесс управления);

**2)***производственная* (производственные бригады, шахтерские команды, ремонтные бригады, команды летного состава, группы обработки данных);

**3)***проектная* (исследовательская группа, группа планирования, инженерная группа, целевая группа);

**4)***группа действий* (спортивная команда, группа для развлечений, экспедиция, команда на переговорах, бригада хирургов, военное подразделение).

Однако существует два типа команд, заслуживающие самого пристального внимания: первый – это кружки качества, и второй, более новый, – автономные, или самоуправляемые, команды.

**Практическое задание. Ответить на вопросы**

1. Что такое социальная группа?

2. Определить типы групп, и описать их сущность.

3.Заполнить таблицу. Необходимо описать признаки , заполнив столбец «Характеристика»

Зачем люди вступают в группы?

|  |  |
| --- | --- |
| Признак | Характеристика |
| Безопасность |  |
| Престиж |  |
| Самоуважение |  |
| Обеспечение потребностей |  |
| Достижение целей |  |

4. Заполнить таблицу на основе изученного материала. Охарактеризовать формальные и неформальные группы. Привести примеры.

|  |  |
| --- | --- |
| Формальные группы | Неформальные группы |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

**Дифференцированный зачет.**

**Вариант №1**

1 . Общение это-

1. Взаимодействие людей, не имеющих общие или взаимозаменяющие интересы, либо потребности.

2. Взаимодействие людей, имеющих общие или взаимозаменяюшие интересы, либо потребности.

3. Отношение к поступающей информации.

2. Стили общения бывают:

1. Ритуальный.

2. Манипулятивный.

3. Иронический.

3. Трактовка «взгляда в сторону означает:

1. Страх и желание уйти.

2. Не понял, повтори.

3. Пренебрежение.

4. Хочу подчинить себе.

4. Жесты и позы защиты:

1. Пощипывание переносицы.

2. Потирание лба.

3. Руки, скрещенные на груди.

4. Сжимание пальцев в кулак.

5. Структура делового общения состоит из:

1. Коммуникативной стороны.

2. Интерактивной стороны.

3. Перцептивной стороны.

4. Субъективной стороны.

6. Стиль общения это:

1. Индивидуально-психологические особенности взаимодействия между

Людьми.

2. Индивидуально-типологические особенности между людьми.

3. Индивидуально-субъективные особенности между людьми.

7. Механизм общения включает в себя:

1. Заражение.

2. Внушение.

3. Убеждение.

4. Принуждение.

5. Копирование.

8. Барьеры восприятия в общении бывают:

1. Эстетический барьер.

2. Барьер « возраста».

3. Состояние здоровья.

4. Некомпетентность.

5. Барьер «боязни контактов».

9. Какие существуют способы начала беседы («правильные дебюты»)?

1. Метод снятия напряжения.

2. Метод зацепка.

З. Метод координации.

4. Метод прямого подхода.

10. Основными этапами деловой беседы являются?

1. Начало беседы.

2. Аргументирование выдвигаемых положений.

3. Информирование партнеров.

4. Принятие решения.

5. Подведение итогов.

11. На стадии начала беседы ставятся следующие задачи?

1. Установить контакт с собеседником.

2. Создать благоприятную атмосферу для беседы.

3. Подготовить тему для обсуждения.

4. Определить степень важности беседы.

5. Привлечь внимание к теме разговора.

6. Пробудить интерес.

12. Какая формулировка высказывает явное и глубокое возражение?

1. В данном случае вы совершенно не правы!

2. В данном случае вы возможно не правы!

3. Может быть, в данном высказывании вы и не правы?

13. Причинами плохой коммуникации могут быть?

1. Стереотипы.

2. Предвзятые представления.

3. Отсутствие взаимоуважения.

4. Плохие отношения между людьми.

5. Отсутствие внимания и интереса собеседника.

14. К какому виду аудитории относится группа студентов, разбирающая с преподавателем кейс?

1. Активная группа.

2. Пассивная.

3. Нейтральная.

15. При каких формах общения обсуждаются темы, возникающие спонтанно?

1. Деловое обсуждение.

2. Непринужденные беседы.

16. Каких способов рекомендуется придерживаться при общении через электронную почту?

1. Получение выгоды, которая дает задержка обратной связи.

2. Включение тех же формулировок, которые были получены.

3. Принятие во внимание отсутствие значимых невербальных сигналов.

4. Отсутствие тайны переписки.

5. Никаких.

Вариант № 2

1. Содержание общения:

1. Передача от человека к человеку информации.

2. Восприятие партнерами по общению друг друга.

3. Ориентация в коммуникативной ситуации.

4. Взаимооценка партнерами по общению друг друга.

5. Взаимодействие партнеров друг с другом.

2. Функции общения:

1. Инструментальная.

2. Интрегративная.

3. Деловая.

4. Трансляционная.

5. Экспрессивная.

3. Виды общения:

1. Формальное.

2. Деловое.

3. Спор.

4. Духовное.

4. Невербальное поведение-это:

1. Открытые социально-психологические и индивидуально психологические характеристики личности.

2. Скрытые для непосредственного наблюдателя социально- психологические и индивидуально психологические характеристики личности.

5. Невербальные средства общения:

1. Кинесика.

2. Дистанция.

3. Такесика.

4. Проксемика.

5. Рукопожатие.

6. Социальная дистанция общения варьируется на расстоянии от:

1. 45-120 см..

2. 400-750 см..

3. От 120 до 400 см

7. Невербальное поведение личности:

1. Создает образ партера по общению.

2. Выражает взаимоотношения партнеров по общению. 3. Является индикатором актуальных психических состояний личности.

3. Выступает в роли уточнения, изменения понимания вербального общения, усиливает эмоциональную насыщенность сказанного.

4. Выступает в качестве показателя статусных отношений.

8. Вербалъные средства общения являются:

1. Коммуникативной стороной общения.

2. Интерактивной стороной общения.

3. Персептивной стороной общения.

9. К вербальным средствам общения относят:

1. Мимика.

2. Слова.

3. Жесты.

10. Величина потери информации определяется:

1. Общим несовершенством человеческой речи.

2. Невозможностью полно и точно воплотить мысли в словесные формы.

3. Наличием или отсутствием доверия к собеседнику.

4. Эмоциями.

5. Совпадением или несовпадением словарного запаса и др.

11. Что такое коммуникация?

1. Процесс взаимодействия, ведущий к пониманию информации.

2. Процесс двустороннего обмена информацией, ведущей к взаимному пониманию.

3. Процесс двустороннего взаимодействия, ведущий к пониманию поступающей информации.

12. Коммуникативная компетентность - это?

1. Способность устанавливать необходимые контакты с другими людьми.

2. Способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми для лучшего взаимодействия.

3. Способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми.

13. Способность понимать и оценивать других людей зависит от:

1) познавательных особенностей личности;

2) темперамента;

3) характера;

4) эмоций.

5) все ответы верны

14. Барьеры в общении – это:

1) различия в особенностях личности;

2) препятствия на пути к психологическому контакту;

3) неправильная речь;

4) незнание правил общения.

15. Какие действия могут привести к нарастанию конфликта?

1) силовое давление

2) уговоры

3) невмешательство

16. Конструктивное разрешение конфликта зависит от …

1) адекватности восприятия конфликта

2) открытости и эффективности общения

3) количества отрицательных эмоций