

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Комарова Светлана Юриевна

Должность: Проректор по образовательной деятельности

Дата подписания: 20.07.2023 07:17:14

Уникальный программный ключ:

43ba42f5deae4116bbfcb09ac98e59108032227eb1add207cbee4149f2098d7a

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Омский государственный аграрный университет имени П.А.Столыпина»**

Университетский колледж агробизнеса

**ППССЗ по специальности по направлению подготовки 23.02.07 Техническое
обслуживание и ремонт двигателей, систем и агрегатов автомобилей**

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ
по освоению учебной дисциплины
ОГСЭ.05. Психология общения**



Обеспечивающее преподавание дисциплины подразделение	Отделение биотехнологий и права
Выпускающее подразделение ОП	Инженерное отделение
Разработчики РПУД	Шулындина А.В.

Содержание

Введение.....	3
1. Место учебной дисциплины в структуре подготовки специалиста среднего звена.....	3
2. Структура учебной работы, содержание и трудоёмкость основных элементов дисциплины.....	4
3. Краткое содержание вопросы для самопроверки	6
4. Практические занятия по дисциплине: требования выполнению.....	13
5. Примерная тематика рефератов по дисциплине «Психология общения»	14
6. Заключительное тестирование по итогам изучения дисциплины.....	15
7. Подготовка к зачету по дисциплине «Психология общения»	15
8. Информационное и методическое обеспечение учебного процесса по дисциплине	16
Приложение 1	19
Организационные требования к учебной работе студента	19
Приложение 2	19
Общие методические рекомендации по самостоятельному	19
изучению отдельных разделов дисциплины.....	19
Приложение 3.	20
Критерии оценки ответов на вопросы текущей аттестации	20
Приложение 4	20
Рекомендации по написанию рефератов.....	20
Приложение 5.	22
Критерии оценки рефератов	22

Введение

1. Настоящие методические указания являются основным организационно-методическим документом учебно-методического комплекса по дисциплине **ОГСЭ.05. Психология общения** в составе основной образовательной программы среднего профессионального образования по направлению **23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт двигателей, систем и агрегатов автомобилей**

2. Содержательной основой для разработки настоящего издания послужила программа учебной дисциплины **ОГСЭ.05. Психология общения**, утвержденная в установленном порядке.

3. Методические аспекты настоящего издания расширены и дополнены в учебно-методической литературе и других разработках, входящих в состав УМК по данной дисциплине. По мере совершенствования методики преподавания и методического обеспечения изучения обучающимися дисциплины **ОГСЭ.05. Психология общения**, содержание учебно-методической литературы и других методических разработок по ней будет трансформироваться.

4. Электронная версия Методических указаний по изучению дисциплины **ОГСЭ.05. Психология общения** доступна для студентов на сервисе «Диск» Омского ГАУ.

Уважаемые студенты!

Методические указания по дисциплине «**Психология общения**» помогут Вам оценить роль новой дисциплины в Вашем образовании, познакомится с организационными требованиями и успешно подготовиться к итоговой аттестации по дисциплине.

1. Место учебной дисциплины в структуре подготовки специалиста среднего звена

Учебная дисциплина "**Психология общения**" относится к циклу общих гуманитарных и социально-экономических дисциплин. Дисциплина реализуется на Инженерном отделении УКАБ ФГБОУ ВО Омский ГАУ.

Цель изучения дисциплины - обеспечение освоения студентами ключевых принципов психолого-этических аспектов делового общения, приобретение навыков оптимального поведения в служебной обстановке, оптимизации своей профессиональной деятельности с точки зрения психологии, особенно при осуществлении деловых и межнациональных контактов.

Таблица 1.1

Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения учебной дисциплины

Код	Формулировка компетенции
ОК 1.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 2.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 3.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие
ОК 4.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами

ОК 5.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке РФ с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 6.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей
ОК 7.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 9.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

2. Структура учебной работы, содержание и трудоёмкость основных элементов дисциплины

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы по очной, очно-заочной и заочной формам обучения

Вид учебной работы	Объем часов (оч., оч-заоч.)	Объем часов (заоч.)
Максимальная учебная нагрузка (всего)	36	36
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего) по очной форме обучения	18	8
в том числе:		
– практические занятия	18	4
Самостоятельная работа обучающегося (всего) по очной форме обучения	0	0
Форма итоговой аттестации – зачет		

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины по очной и очно-заочной формам обучения:

№ п/п	Наименование разделов, тем и содержание учебного материала	Объем часов	Уровень освоения*
1	2	3	4
Тема 1. Этико-психологические основы профессионального общения			
	Содержание учебного материала		
	1. Назначение учебной дисциплины «Психология общения». Основные понятия. Роль общения в профессиональной деятельности.	2	1
	2. Профессиональная этика и деловой этикет. Организационная культура.	2	2
	Тематика практических занятий		

	3. Психология трудового коллектива. Групповая динамика	2	
	4. Проведение делового мероприятия: переговоры, публичное выступление, деловая беседа, совещание	2	
Тема 2. Общение как многоуровневый социально-психологический процесс			
	Содержание учебного материала		
	5. Общение как коммуникация. Специфические особенности коммуникативного процесса. Прием и передача информации. Вербальные средства коммуникации	2	2
	6. Невербальная коммуникация: оптико-кинетическая система, паралингвистическая и экстралингвистическая системы, проксемика, такесика, визуальный контакт.	2	2
	7. Общение как социальная перцепция. Эффекты межличностного восприятия в деловом общении.	2	2
	8. Общение как интеракция: уровни взаимодействия в деловой среде.	2	2
	Тематика практических занятий		
	9. Приемы установления контакта в вербальном общении. Светская беседа	2	
	10. Трансформация информации при передаче от одного лица к другому	2	
	11. Распознавание невербальной информации	2	
Тема 3. Барьеры общения и способы их преодоления			
	Содержание учебного материала		
	12. Понятие конфликта, его виды. Способы управления и разрешения конфликтов	2	2
	13. Манипулирование в деловом общении. Способы предотвращения	2	2
	Тематика практических занятий		
	14. Применение стратегий разрешения конфликта	2	
	15. Приемы активного слушания, как инструмент установления взаимопонимания в деловом общении	2	
Тема 4. Личность в системе деловых отношений			
	Содержание учебного материала		
	16. Индивидуально-типологические особенности личности и их влияние на сферу общения	2	2
	Тематика практических занятий		
	17. Стресс и приемы снятия психоэмоционального напряжения	2	
	18. Проект «Мои жизненные цели».	2	
	ВСЕГО:	36	

3. Краткое содержание изучаемых тем и вопросы для самопроверки

Тема 1. Этико-психологические основы профессионального общения

1. Назначение учебной дисциплины «Психология общения». Основные понятия. Роль общения в профессиональной деятельности.

Цель и задачи дисциплины. Количество часов. Требования к итоговой аттестации по дисциплине. Понятие общения в психологии. Деловое личное и светское общение. Общение в профессиональной среде.

2. Профессиональная этика и деловой этикет. Организационная культура.

Профессиональная этика. Понятие «профессионализм». Критерии профессионализма: продуктивность, профессиональная идентичность, профессиональная зрелость. Профессиональный долг, компетентность, достоинство, взаимная поддержка и т.п.. Внутренняя и внешняя регуляция поведения человека. Мотивационно-волевая саморегуляция поведения человека. Стыд, вина, совесть, долг, ответственность. Внешняя регуляция: социальные нормы, договорные отношения. Дисциплинарная ответственность. Типы отношений в рабочем коллективе: горизонтальные, вертикальные. Этикет общения на рабочем месте. Этико-психологические нормы взаимодействия между подчиненными, руководителями, коллегами. Система иерархии в трудовом коллективе. Типы руководителей.

1. Что означает понятие «Профессиональный долг»
2. Что означает понятие «Профессиональная ответственность»?
3. Что означает понятие «Профессиональная совесть»?
4. Что означает понятие «Профессиональная честь и достоинство»?
5. Каким образом происходит регулирование поведения человека.
6. За что наступает дисциплинарная ответственность?
7. Какие типы отношений существуют в рабочем коллективе.
8. Охарактеризуйте «вертикальные отношения» в рабочем коллективе
9. Охарактеризуйте «горизонтальные отношения» в рабочем коллективе
10. Опишите основные этические правила и этикет общения с руководителем
11. Опишите основные этические правила и этикет общения с подчиненными
12. Опишите основные этические правила и этикет общения с коллегами
13. Типы руководителей и способы взаимодействия с ними
14. Стили управления трудовым коллективом.
15. Типы подчиненных и способы взаимодействия с ними

3. Практическая работа: Психология трудового коллектива. Групповая динамика

Цель: Отследить групповую динамику в командной работе.

Ход работы:

1. Разбиться на подгруппы 5-7 человек.
2. Получить задание выполнить проект: сделать постройку из бумаги (кубиков, стульев и т.п.), провести презентацию постройки.

3* Раздать роли (эмоциональный лидер, критик, генератор идей, руководитель, экономист, рабочая пчелка, интеллектуальный лидер)

Вопросы для анализа:

1. Каковы роли вы выполняли в проекте? Свойственна ли вам эта роль? Как вы с ней справились?
2. Как менялись взаимоотношения в группе по ходу выполнения задания?
3. Удовлетворены ли вы результатом работы вашей команды и почему?
4. Что в работе вашей команды способствовало достижению цели, а что мешало?
5. Сформулируйте вывод к практической работе.

4. Практическая работа: Проведение делового мероприятия: переговоры, публичное выступление, деловая беседа, совещание

Цель: разработать и провести деловое мероприятие в группе.

Ход работы:

1. Изучить особенности организации и проведения деловых мероприятий.
2. Выбрать тип мероприятия и выбрать помощников.
3. Разработать план-сценарий к мероприятию.
4. Договорится о проведении мероприятия (элемента мероприятия) .
5. Провести мероприятие (элемент мероприятия) на занятии.

Вопросы для анализа

1. Почему вы решили проводить именно это мероприятие?
2. Удовлетворены ли вы результатом проделанной работы?
3. Что вам показалось наиболее удачным в вашей работе
4. Что бы вы хотели улучшить в вашем мероприятии?
5. Какое из проведенных мероприятий вам более понравилось и почему?
6. Что было самым сложным в подготовке мероприятия, почему?
7. Сформулируйте вывод к практической работе.

Тема 2. Общение как многоуровневый социально-психологический процесс**5. Общение как коммуникация.** Специфические особенности коммуникативного процесса. Прием и передача информации. Вербальные средства коммуникации.

Общение как коммуникация. Общение как социальная перцепция. Общение как интеракция. Функции общения. Классификации общения. Уровни общения: деловое и личностное. Субъект – субъектные отношения в процессе коммуникации. Барьеры на пути передачи информации от одного человека к другому. Вербальные и невербальные средства коммуникации в деловых отношениях

.Дайте определение понятию «общение»

1. Какие составляющие включает в себя общение.
2. Поясните соотношение делового и личностного общения в различных сферах жизни человека.
3. Почему в процессе коммуникации каждый участник является субъектом, независимо от стиля общения.
4. Какие условия нужно соблюдать при обмене информацией, чтобы она поступила к собеседнику с наименьшими потерями и искажениями.
5. Какие барьеры на пути передачи информации вы знаете?
6. Как социальные стереотипы мешают коммуникативному процессу?
7. Какие знаковые системы существуют в коммуникативном процессе?
8. Дайте определение понятию «Вербальная коммуникация».

6. Невербальная коммуникация: оптико-кинетическая система, паралингвистическая и экстра-лингвистическая системы, проксемика, такесика, визуальный контакт.

Дайте определение понятию «Невербальная коммуникация».

Опишите оптико-кинетические средства невербальной коммуникации

Какие виды жестов вы знаете?

Опишите экстралингвистические и паралингвистические средства коммуникации.

Что входит в понятие такесика

Какой смысл несут рукопожатия и объятия?

Что входит в понятие проксемика?

Что представляют собой зоны коммуникации?

Как влияет на коммуникацию расположение сотрудников за рабочим столом?
Какую роль в невербальной коммуникации играет визуальный контакт?
О чем можно узнать, наблюдая за глазодвигательными реакциями собеседника?

7. Общение как социальная перцепция. Эффекты межличностного восприятия в деловом общении.

Понятие социальной перцепции. Эффекты восприятия. Эффект первичности. Эффект ореола. Эффект края. Эффект проецирования. Эффект привлекательности. Эффект превосходства. Имидж. Составляющие имиджа

1. Дайте определение понятию «социальная перцепция»
2. Поясните, как формируется и действует имплицитная теория личности
3. Перечислите известные вам эффекты восприятия.
4. Какие существуют виды слушания?
5. Опишите технику активного слушания. Преимущества этой техники.
6. Дайте определение понятию «имидж»
7. Причислите составляющие имиджа и их значение в формировании целостного имиджа профессионала

8. Общение как интеракция: уровни взаимодействия в деловой среде.

Уровни взаимодействий в профессиональной среде. Теория транзактного анализа Э. Берна. Эго-состояния транзактного анализа: Взрослый, Родитель, Ребенок. Способы распознавания эго-состояний. Саморегуляция эго-состояний..

В чем сущностью теории транзактного анализа Э.Берна.

1. Как формируются три эго-состояния транзактного анализа?
2. Перечислите типы транзакций.
3. Как проявляется в деловом общении эго-состояние «Ребенок»?
4. Как проявляется в деловом общении эго-состояние «Родитель»?
5. Как проявляется в деловом общении эго-состояние «Взрослый»?
6. Какое эго-состояние наиболее подходит для делового общения?

9. Практическая работа: Приемы установления контакта в вербальном общении.

Цель: установка словесного контакта развитие навыков взаимопонимания, тренировка когнитивных процессов (внимание, память, мышление).

Ход игры:

Ведущий загадывает слово и называет первую букву. Остальные участники пытаются отгадать слово – это основная цель игры. Но само слово участникам называть нельзя – можно давать только его определение.. Ведущий должен догадаться, о чем его спрашивают, и опровергнуть.

Например:

Ведущий: первая буква М.

Участник: это холодное и сладкое?

Ведущий: нет, это не мороженное.

Контакт. Когда кто-то из игроков говорит определение, а другой игрок понимает о чем речь, то он говорит Контакт, и они вместе начинают считать до 10-ти и затем вместе называют это общее слово. Пока они считают, ведущий должен опровергнуть их определение, если не успел – то называет вторую букву.

Пример:

Участник: это есть у Бабы Яги?

Участник 2: Контакт!

Участник 1 и участник 2 хором: 1,2,3,4,5,6,7,8,9,10.... Метла!

Ведущий: МЕ

Задачи игры: а) отгадать слово; б) заставить ведущего назвать еще одну букву слова; в) установить контакт с другими участниками.

Вопросы для анализа:

Какова была ваша роль в этой игре: загадывающий, активный участник, пассивный участник?

Что особенно понравилось вам в этой игре?

Какие сложности возникли у вас во время игры?

Какие деловые качества помогает развить это упражнение?

Какая система кодирования больше задействована при выполнении этого упражнения: вербальная или невербальная, в чем это проявляется?

Сформулируйте вывод к практической работе.

10. Практическая работа: Трансформация информации при передаче от одного лица к другому

Цель: Отследить изменение информации при передаче от одного лица к другому.

Работа проходит в форме эксперимента, с последующим анализом.

Оборудование: картина, бланки наблюдений.

Ход работы:

1. Распределение ролей: Первый рассказчик, участники, наблюдатели – 2 чел.

2. Из кабинета выходят 5-9 человек. Остается первый рассказчик и наблюдатели. Он получает инструкцию: Подробно опишите увиденное на картине: кого вы видите, сколько их как одеты, чем они заняты, какие эмоции выражают, что вообще происходит на картине, где происходит действие, обстановка, детали, в какое время происходит это действие и т.п. Ваша задача: максимально полно и подробно, во всех деталях передать сюжет картины следующему собеседнику.

3. Наблюдатели получают бланки фиксации наблюдений и заполняют его по ходу эксперимента. По завершении эксперимента наблюдатели докладывают о своих наблюдениях, пользуясь таблицей.

Бланки фиксации наблюдений

Рассказчи к (Имя)	Добавленная информация	Исключенная информация	Искаженная информация	Кол-во предложений
...				

Условия эксперимента:

Участники ждут своей очереди за дверью. По приглашению один заходит в аудиторию и слушает рассказ. Затем рассказывавший садится на место, а слушавший приглашает следующего и пересказывает ему подробно всё, что услышал.

Переспрашивать и задавать вопросы рассказчику – нельзя.

Рассказавший участник садится на свое место и остается там до конца эксперимента - молча. Разговаривать, комментировать и спорить нельзя.

Вопросы для анализа:

1. Происходило ли искажение информации при передаче от одного собеседника к другому?

2. Каким образом менялось содержание информации: какие элементы добавлялись, какие убирались из повествования.

3. Как менялся объем информации?

4. Какие явления в сфере коммуникаций человека происходят по такому же принципу, который был продемонстрирован в эксперименте? Приведите пример.

5. Предложите три и более способа, уменьшающих потерю или искажение информации в деловом общении.

6. Сформулируйте вывод.

11. Практическая работа: Распознавание невербальной информации.

Цель: Получение информации из невербальных каналов общения.

Ход работы:

Разбиться на пары, выбрать роль экспериментатора и испытуемого.

Испытуемому загадать двух людей, согласно инструкции. Эксперимент состоит из 2-х этапов, в ходе каждого из которых экспериментатор задает вопросы и наблюдает, а испытуемый мысленно отвечает на вопросы.

Этап 1. Экспериментатор задает вопросы. Испытуемый мысленно отвечает на них, думая об одном из двух людей.

Этап 2. Экспериментатор задает вопросы, а испытуемый отвечает, думая о другом из двух загаданных.

Инструкция для экспериментатора: ваша цель - определить по невербальным реакциям о приятном или неприятном человеке думает испытуемый. Задавая, косвенные вопросы отслеживайте невербальные реакции испытуемого. Помните, что вам нельзя задавать прямых вопросов; вы высказываете предположение только после второго этапа эксперимента; у вас нет цели, узнать имя человека.

Варианты вопросов:

1. Как зовут этого человека?
2. Какого цвета у него глаза?
3. Какого он роста?
4. Где он живет?
5. Во что он обычно одет?
6. Какой у него запах?
7. Вспомните, когда вы общались с ним в последний раз?
8. Как он тебя называет?

Инструкция для испытуемого: Вам необходимо вспомнить, *не называя вслух* двух человек из своего окружения: очень приятного и неприятного. На вопросы экспериментатора отвечайте мысленно. Не скрывайте свои чувства, будьте естественными.

Вопросы для анализа

1. Когда вы были в роли экспериментатора: Удалось ли вам определить, в каком случае испытуемый думал о приятном, а в каком о неприятном человеке? Если да, то, по каким невербальным признакам вы это сделали, перечислите их. Если нет, то, что вам помешало?

2. Когда вы были в роли испытуемого: Удалось ли экспериментатору определить, в каком случае вы думали о приятном, а в каком о неприятном человеке?

3. Пытались ли вы сознательно контролировать мимику лица, чтобы запутать экспериментатора?

4. Какая роль вам больше понравилась и почему?
5. Сформулируйте вывод.

Тема 3. Барьеры общения и способы их преодоления**12 Понятие конфликта, его виды.**

Способы управления и разрешения конфликтов. Понятие «конфликт». Основные составляющие конфликта. Участники конфликта. Проблема. Инцидент. Конфликтная ситуация. Формула конфликта. Стратегии поведения в конфликтной ситуации по Томасу, с точки зрения удовлетворения интересов сторон. Схема Томаса. Стратегия избегания. Стратегия соперничества. Стратегия уступки. Стратегия компромисса. Стратегия сотрудничества. Специфика конфликта в деловом общении. Приемы урегулирования конфликта.

1. Дайте определение понятию «конфликт».

2. Перечислите основные составляющие конфликта.
3. Перечислите стратегии поведения в конфликтной ситуации по Томасу, с точки зрения удовлетворения интересов сторон.
4. Поясните последствия использования стратегии избегания в конфликтной ситуации с руководством.
5. Поясните последствия использования стратегии соперничества в конфликтной ситуации с коллегой по работе.
6. Поясните последствия использования стратегии уступки избегания в конфликтной ситуации с клиентом.
7. Поясните последствия использования стратегии компромисса в конфликтной ситуации с деловым партнером.
8. Поясните последствия использования стратегии избегания в сотрудничестве конфликтной ситуации с деловым партнером.
9. Специфика конфликта в деловом общении.
10. Приемы урегулирования конфликта.

13. Манипулирование в деловом общении. Способы предотвращения

Понятия манипуляции в общении. Основные признаки манипуляции. Причины действенности манипуляции. Типология манипуляторов по Э. Шострому. Актуализатор и Манипулятор – две жизненных стратегии. Способы защиты от манипуляций.

1. Дайте определение понятию «манипуляция».
2. Перечислите основные причины существования манипуляции в общении.
3. Перечислите основные признаки, по которым можно распознать манипуляцию.
4. Какие типы манипуляторов вы знаете?
5. Сравните жизненные стратегии манипуляторов и актуализаторов.
6. Каким образом защититься от манипуляций в общении?

12. Практическая работа: Применение стратегий разрешения конфликта

Цель: Анализ эффективности стратегий поведения в конфликтной ситуации
Основные понятия: конфликтная ситуация, стратегии: соперничество, компромисс, избегание, уступка, сотрудничество.

Ход работы:

1. Распределиться на подгруппы.
2. Коллективно выполнить задания творческого блока.
3. Составить диалог, между клиентом и специалистом, который использует данную стратегию, и прочесть по ролям, либо разыграть.

Вопросы для анализа:

1. Придумать неформальное название стратегии (ассоциация, поговорка, строчка из песни – на ваше усмотрение).
2. Описать с помощью прилагательных и словосочетаний, поведение специалиста в этой стратегии.
3. Перечислить последствия использования данной стратегии: для специалиста, для клиента, для организации
4. Перечислить ситуации из любой сферы жизни, в которых данная стратегия может быть эффективна и не эффективна

Сравнение эффективности стратегий

Стратегия эффективна	Стратегия не эффективна

Приведите пример диалогов для каждой стратегии

Сформулируйте вывод.

13. Практическая работа: Приемы активного слушания, как инструмент установления взаимопонимания в деловом общении.

Цель: отработать навык активного слушания

Ход работы:

1. Изучить технику активного слушания: приемы, ошибки и нарушения.
2. Разбиться на пары. В паре один участник - выполняет роль рассказчика, а второй роль слушателя.

3. Рассказчик выбирает любую ситуацию из своей жизни и рассказывает ее. Слушающий использует все приемы активного слушания.

4. Поменяться ролями и повторить задание.

Вопросы для анализа:

Для роли слушающего:

1. Удалось ли использовать все приемы АС?
2. Опишите эффект от использования каждого приема.
3. Оцените, насколько сложно было использовать каждый приём по шкале: Очень сложно - скорее сложно, чем не сложно - скорее просто, чем сложно, очень просто.

Объясните, почему так?

4. Удалось ли избежать ошибок активного слушания и помех? Поясните.

Вопросы для говорящего:

1. Комфортно ли вам было рассказывать, когда собеседник использовал приемы активного слушания?
2. Какие приемы помогли вам раскрыть суть своего сообщения?
3. Возникло ли у вас чувство взаимопонимания в процессе слушания?
4. Сформулируйте вывод к практической работе.

Тема 4. Личность в системе деловых отношений

14. Индивидуально-типологические особенности личности и их влияние на сферу общения.

Характер и темперамент человека. Биологическая основа личности. Типы темперамента: сангвиник, холерик, флегматик, меланхолик. Нома и патология характера. Акцентуации характера. Влияние индивидуальных особенностей на организацию рабочего процесса. Индивидуальный стиль деятельности. Профессиональное выгорание. Стресс. Приемы профилактики.

15. Практическая работа № 8. Стресс и приемы снятия психоэмоционального напряжения

Цель: опробовать приемы саморегуляции и выбрать наиболее приемлемые для себя.

Основные понятия: стресс, эмоциональное выгорание, саморегуляция, личностный ресурс.

Ход работы

1. Изучите описанные приемы
2. Выберите по одному способу из каждого блока. Выполняйте их в разные дни, фиксируя дату и свое состояние в таблице (*Протокол изучения приемов саморегуляции эмоционального состояния*)

3. Напишите заключение, используя вопросы для анализа.

4. Оцените значимость работы для вас.

Протокол изучения приемов саморегуляции эмоционального состояния

Группа приемов	№ приема	Состояние перед	Состояние в процессе	Состояние после

		выполнением упражнения	выполнения упражнения	выполнения упражнения
I. Приемы, связанные с управлением дыханием Дата: Время:				
II. Приемы, связанные с управлением тонусом мышц, движением Дата: Время:				
III. Приемы, связанные с воздействием слова Дата: Время:				
IV. Приемы, связанные с использованием образов Дата: Время:				

Вопросы для анализа:

1. Как менялось ваше состояние в ходе выполнения упражнения?
2. В чем причина изменений?
3. Готовы ли вы использовать эти приемы в реальной ситуации психоэмоционального напряжения?
4. Какие приемы вы будете использовать?

4. Практические занятия по дисциплине: требования выполнению.

Выполнение всех практических и самостоятельных работ – является допуском к итоговым испытаниям по дисциплине.

Ход выполнения работы. практической работы

1. Изучить задание к практической работе, цель ее выполнения
2. Записать в тетради тему и цель практической работы
2. Выполнить задание по инструкции
3. Провести рефлексия
4. Записать ответы на вопросы выводы.

Критерии оценки практических работ

Оценка	Оформление	Содержание
Отлично	Аккуратность, отсутствие помарок, зачеркиваний, грамотность	Задание выполнено правильно. Проведена глубокая рефлексия. Описаны субъективные полезные эффекты («инсайты»), полученные в процессе выполнения задания. Анализ раскрывает сущность исследуемого явления, обнаружена взаимосвязь с другими социально-психологическими процессами и

		явлениями. Вывод сформулирован в соответствии с поставленной целью.
Хорошо	Наличие 1-2 не значительных грамматических, пунктуационных и стилистических ошибок, небольших недочетов или недостатков	Задание выполнено правильно. Проведена рефлексия, анализ раскрывает сущность исследуемого явления. Вывод сформулирован в соответствии с поставленной целью.
Удовлетворительно	Наличие не более трех грамматических, пунктуационных и стилистических ошибок, неаккуратность, наличие помарок, зачеркиваний	Ответ носит общий характер, является бессодержательным, вывод не соответствует поставленной цели. Анализ и вывод не раскрывают сущность исследуемого явления.
Неудовлетворительно	Неаккуратность, грубые ошибки. Не проведен анализ	Неправильный ответ на вопрос, отсутствие ответа.. Не сформулирован вывод.

5.Примерная тематика рефератов по дисциплине «Психология общения»

1. Деловой стиль одежды женщины.
2. Деловой стиль одежды мужчины.
3. Понятие дресс-код. Современные тенденции дресс-кода.
4. Компоненты невербальной коммуникации, формирующие деловой имидж.
5. Вербальная составляющая имиджа: ораторское искусство.
6. Правила делового общения по телефону.
7. Правила пользования мобильными устройством в общественных местах.
8. Правила деловой переписки с помощью сети интернет.
9. Визитная карточка.
10. Психологические аспекты публичного выступления.
11. Организация и проведение презентаций.
12. Организация и проведение совещаний.
13. Организация и проведение корпоративных мероприятий.
14. Организация и проведение деловых приемов (бизнес-ланч, фуршет, банкет, пикник, обед и т.п.)
15. Правила этикета поведения за столом.
16. Этические нормы и этикет употребления алкогольных напитков во время деловых приемов.
17. Составление персонального резюме при трудоустройстве.
18. Собеседование при устройстве на работу.
19. Этикет общения на рабочем месте (с коллегами, руководством, подчиненными).
20. Этикет общения с заказчиками.
21. Правила поведения в командировках, поездках.
22. Правила поведения за границей.
23. Национальные особенности делового общения в разных странах.
24. Нормы общения с людьми с ограниченными возможностями.
25. Этический кодекс профессионала.
26. Compliments and criticism: how to express and accept.
27. Gifts: how to give and accept.

28. Организация рабочего места.
29. Отношения между мужчиной и женщиной на рабочем месте.
30. Теории личности (З. Фрейд, К. Юнг, А. Адлер, Дж. Келли, А. Бандура и др. на выбор)

6. Заключительное тестирование по итогам изучения дисциплины

Тестирование осуществляется по всем темам и разделам дисциплины, включая темы, выносимые на самостоятельное изучение. Процедура тестирования ограничена во времени и предполагает максимальное сосредоточение студента на выполнении теста, содержащего несколько тестовых заданий. Тестирование проводится в письменной форме (на бумажном носителе). Тест включает в себя 100 вопросов. Время, отводимое на выполнение теста - 60 минут.

Инструкция к тесту:

Уважаемые студенты!

Прежде чем приступить к выполнению заданий внимательно ознакомьтесь с инструкцией:

1. Прочитайте вопрос. Выберите правильный, на Ваш взгляд ответ и обведите кружком.
2. Время на выполнение теста – 90 минут
5. За каждый верный ответ Вы получаете 1 балл, за неверный – 0 баллов.

Максимальное количество полученных баллов 100.

Желаем удачи!

Таблица 6.1

Шкала перевода процентов правильных ответов в оценки

Кол-во правильных ответов в процентах	Кол-во правильных ответов	Оценка
60% - 70%	60-70	«Удовлетворительно»
71% - 80%	71-80	«Хорошо»
81% - 100%	81-100	«Отлично»

7. Подготовка к зачету по дисциплине «Психология общения»

Зачет по дисциплине выставляется обучающемуся:

- имеющему положительные оценки за устные ответы;
- выполнившего и отчитавшемуся за все виды учебной работы (включая самостоятельную) в сроки, установленные графиком учебного процесса;
- прошедшему заключительное тестирование.

Примерный список вопросов для подготовки к зачету

1. Понятие общения в психологии.
2. Этические нормы и принципы делового этикета. Деловой этикет. Этикет общения на рабочем месте.
3. Этико-психологические нормы взаимодействия между подчиненными, руководителями, коллегами.
4. Этико-психологические нормы отношения с клиентами (заказчиками) и посетителями организации.
5. Основные форматы делового общения: переговоры, публичное выступление, деловая беседа, совещание
6. Индивидуально-типологические качества личности Понятие о личности в психологии
7. Влияние темперамента и характера специалиста на профессиональную деятельность. Индивидуальный стиль деятельности специалиста.
8. Таймменеджмент и самоорганизация.
9. Стресс и приемы снятия психоэмоционального напряжения.
10. Уровни общения: деловое, личное, светское.

11. Три стороны общения: коммуникативная, перцептивная, интерактивная.
 12. Специфика общения как коммуникации. Субъект – субъектные отношения в процессе коммуникации.
 13. Барьеры на пути передачи информации от одного человека к другому
 14. Приемы активного слушания, как инструмент установления взаимопонимания в деловом общении
 15. Вербальная коммуникация. Речь. Схема передачи сообщения от одного человека к другому.
 16. Невербальная коммуникация Знаковые системы невербальной коммуникации.
 17. Общение как социальная перцепция. Понятие социальной перцепции.
- Эффекты восприятия.
18. Восприятия и понимание людьми друг друга. Виды слушания: пассивное слушание, ритуальное слушание, активное слушание, эмпатийное слушание.
 19. Имидж делового человека. Правила формирования эффективного имиджа профессионала.
 20. Общения как интеракция. Теория транзактного анализа Э. Берна.
 21. Конфликты в деловом общении и способы их преодоления
 22. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях по У. Томасу.
 23. Манипуляции в деловом общении и способы защиты от нее.

8. Информационное и методическое обеспечение учебного процесса по дисциплине

Автор, наименование, выходные данные 1	Доступ 2
8.1.1 Основная литература	
Кошечкина, И. П. Профессиональная этика и психология делового общения : учебное пособие / И.П. Кошечкина, А.А. Канке. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2021. — 304 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0739-9. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1145958 (дата обращения: 29.06.2021). – Режим доступа: по подписке.	http://znanium.com
Гарькуша, О. Н. Профессиональное общение: Учебное пособие / Гарькуша О.Н. - Москва :ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2019. - 111 с. - (СПО) — www.dx.doi.org/10.12737/1210 .ISBN 978-5-369-01311-3. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/970136 (дата обращения: 29.06.2021). – Режим доступа: по подписке.	http://znanium.com
8.1.2 Дополнительная литература	
Бодалева, А. А. Психология общения. Энциклопедический словарь / Под ред. А. А. Бодалева. - Москва : Когито-Центр, 2011. - 600 с. - ISBN 978-5-89353-335-4. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785893533354.html (дата обращения: 20.06.2021). - Режим доступа : по подписке.	https://www.studentlibrary.ru

Немов, Р. С. Психология : Словарь-справочник : В 2 ч. / Р. С. Немов. - Москва : ВЛАДОС, 2003. - 352 с. - ISBN 5-305-00064-5. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN5305000645.html (дата обращения: 20.06.2021). - Режим доступа : по подписке.	www.studentlibrary.ru
Ефимова, Н. С. Психология общения. Практикум по психологии : учебное пособие / Н. С. Ефимова. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2021. — 192 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0693-4. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1157274 (дата обращения: 29.06.2021). – Режим доступа: по подписке.	http://znanium.com
Кузнецов, И. Н. Современный этикет : практическое пособие / И. Н. Кузнецов. — 9-е изд. — Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2019. - 496 с. - ISBN 978-5-394-03366-7. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1092942 (дата обращения: 29.06.2021). – Режим доступа: по подписке.	http://znanium.com
Деловое общение : учебное пособие для бакалавров / авт.-сост. И. Н. Кузнецов. - 8-е изд. — Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2020. — 524 с. - ISBN 978-5-394-03597-5. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1093519 (дата обращения: 29.06.2021). – Режим доступа: по подписке.	http://znanium.com
Социальная психология и общество : рецензируемое научное периодическое издание. - Москва : Московский городской психолого-педагогический университет, 2010. - . - Выходит ежеквартально. - ISSN 2221-1527. – Текст : непосредственный	НСХБ

8.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «интернет» и локальных сетей университета, необходимых для освоения дисциплины

8.2.1 Удаленные электронные сетевые учебные ресурсы временного доступа, сформированные на основании прямых договоров с правообладателями (электронные библиотечные системы - ЭБС), информационные справочные системы	
Наименование	Доступ
ЭБС издательства «Лань»	http://e.lanbook.com/
ЭБС ZNANIUM.COM	http://znanium.com/
ЭБС «Электронная библиотека технического ВУЗа» («Консультант студента»)	http://www.studentlibrary.ru
СПС «Консультант Плюс»	локальная сеть университета
8.2.2 Электронные сетевые учебные ресурсы открытого доступа:	
Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации	http://docs.cntd.ru/user/office
Профессиональное интернет-издание «Психологическая газета»	https://www.psy.su/

Научная электронная библиотека «КиберЛенинка»		https://cyberleninka.ru/
Кодекс корпоративной этики Омского ГАУ https://www.omgau.ru/upload/iblock/e71/P19-Kodeks-korporativnoy-etiki.pdf		https://www.omgau.ru/
8.2.3 Электронные учебные и учебно-методические ресурсы, подготовленные в университете:		
Автор(ы)	Наименование	Доступ

8.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

8.3.1 Учебно-методическая литература		
Автор, наименование, выходные данные		Доступ
8.3.2 Учебно-методические разработки на правах рукописи		
Автор(ы)	Наименование	Доступ
А.В. Шулындина	Комплект мультимедийных презентаций по дисциплине «Психология общения»	http://do.omgau.ru/

8.4 Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

8.4.1. Программные продукты, необходимые для реализации учебного процесса		
Наименование программного продукта (ПП)	Доступ	Виды учебных занятий и работ, в которых используется данный продукт
Онлайн-тесты по психологии	https://testometrika.com/ https://psyttests.org/	Практические работы
Zoom -платформа для онлайн-конференций	https://zoom.us/	Вебинар
Майнд-мастер – создание ментальных карт	https://www.mindmeister.com/	Практические работы
8.4.2 Информационные справочные системы, необходимые для реализации учебного процесса		
Наименование справочной системы	Доступ	Виды учебных занятий и работ, в которых используется данная система
8.4.5 Специализированные помещения и оборудование, используемые в рамках информатизации учебного процесса		
Наименование	Характеристика	Примечание
8.4.6 Информационно-образовательные системы (ЭИОС)		
Наименование ЭИОС	Доступ	Виды учебных занятий и работ, в которых используется данная система
ИОС ОмГАУ-Moodle	http://do.omgau.ru/	Самостоятельная работа

Приложение 1 Организационные требования к учебной работе студента

Изучение дисциплины включает в себя лекции, на которых рассматривается теоретическое аспекты дисциплины; семинарские занятия, предусматривающие углубленное изучение и обсуждение вопросов, обозначенных в темах дисциплины, практические занятия и самостоятельную работу.

Используемые интерактивные формы: лекция - визуализация, семинар - дискуссия, деловые и ролевые игры.

Текущая аттестация по дисциплине осуществляется на практических занятиях и заключается в оценке правильности выполнения и защите практических работ, а так же выполнение теста по итогам изучения дисциплины.

Промежуточная аттестация проводится в форме зачета

Учитывая статус дисциплины к её изучению предъявляются следующие организационные требования:

- обязательное посещение студентом всех видов аудиторных занятий;
- ведение конспекта в ходе лекционных занятий;
- качественная самостоятельная подготовка к практическим занятиям, активная работа на них;
- активная, ритмичная самостоятельная аудиторная и внеаудиторная работа студента, своевременная сдача преподавателю отчетных документов по аудиторным и внеаудиторным видам работ;
- в случае наличия пропущенных студентом занятий, необходимо получить консультацию по подготовке и оформлению отдельных видов заданий.

Для успешного освоения курса, студенту предлагаются учебно-информационные источники в виде учебной, учебно-методической литературы и видеофильмов по всем разделам.

Приложение 2 Общие методические рекомендации по самостоятельному изучению отдельных разделов дисциплины

Самостоятельная подготовка предполагает использование ряда методов.

1. Конспектирование.

Конспектирование позволяет выделить главное в изучаемом материале и выразить свое отношение к рассматриваемой автором проблеме.

Начиная конспект, следует записать автора, название изучаемого источника, город, издательство, год издания.

Порядок конспектирования:

- а) внимательное чтение текста;
- б) поиск в тексте ответов на поставленные в изучаемой теме вопросы;
- в) краткое, но четкое и понятное изложение текста;
- г) выделение в записи наиболее значимых мест;
- д) запись на полях возникающих вопросов, понятий, категорий и своих мыслей.

2. Составление тезисов, планов, аннотаций.

Все перечисленные формы помогают быстрой ориентации в подготовленном материале, подборе аргументов в пользу или против какого-либо утверждения.

3. Словарь понятий и категорий.

Составление словаря помогает быстрее осваивать новые понятия и категории, увереннее ими оперировать. Подобный словарь следует вести четко, разборчиво, чтобы удобно было им пользоваться.

4. Составление ментальной карты.

Составление ментальной карты рекомендуется проводить после изучения каждого раздела. Карта позволяет обобщить материал схематически, создать наглядное пособие, способствующее лучшему запоминанию теоретического материала. Ментальную карту можно создавать с помощью интернет-ресурсов, например: <https://www.mindmeister.com/>

Приложение 3.

Критерии оценки ответов на вопросы текущей аттестации

Оценку «отлично» выставляют студенту, глубоко и прочно освоившему теоретический и практический материал дисциплины. Ответ должен быть логичным, грамотным. Студенту необходимо показать знание не только основного, но и дополнительного материала. Студент должен свободно справляться с поставленными задачами, правильно обосновывать принятые решения.

Оценку «хорошо» заслуживает студент, твердо знающий программный материал дисциплины, грамотно и по существу излагающий его. Необходимо правильно применять теоретические положения при решении практических задач, владеть определенными навыками и приемами их выполнения.

Оценку «удовлетворительно» получает студент, который имеет знания только основного материала, но не усвоил его детали, испытывает затруднения при решении практических задач. В ответах на поставленные вопросы студентом допущены неточности, даны недостаточно правильные формулировки, нарушена последовательность в изложении программного материала.

Оценка «неудовлетворительно» говорит о том, что студент не знает значительной части материала по дисциплине, допускает существенные ошибки в ответах, не может решить практические задачи или решает их с затруднениями

Приложение 4

Рекомендации по написанию рефератов

Учебные цели, на достижение которых ориентировано выполнение реферата: получить целостное представление об основных современных проблемах профессиональной этики и психологии делового общения.

Учебные задачи, которые должны быть решены студентом в рамках выполнения реферата:

- детальное рассмотрение наиболее актуальных проблем профессиональной этики и психологии делового общения;
- накопление опыта работы с научной литературой, подбора и анализа фактического материала;
- совершенствование в изложении своих мыслей, критики, самостоятельного построения структуры работы, постановки задач, раскрытие основных вопросов, умение сформулировать логические выводы и предложения.

Выбор темы не должен носить формальный характер, а иметь практическое и теоретическое обоснование.

Автор реферата должен осознанно выбрать тему с учетом его познавательных интересов или он может увязать ее с темой будущей дипломной работы. При этом весьма

полезными могут оказаться советы и обсуждение темы с преподавателем, который может оказать помощь в правильном выборе темы и постановке задач.

Если интересующая тема отсутствует в рекомендательном списке, то по согласованию с преподавателем студенту предоставляется право самостоятельно предложить тему реферата, раскрывающую содержание изучаемой дисциплины. Тема не должна быть слишком общей и глобальной, так как небольшой объем работы (до 20 страниц) не позволит раскрыть ее.

При выборе темы необходимо учитывать полноту ее освещения в имеющейся научной литературе. Для этого можно воспользоваться тематическими каталогами библиотек и библиографическими указателями литературы, периодическими, либо справочно-библиографическими ссылками изданий посвященных данной теме.

После выбора темы составляется список изданной по теме (проблеме) литературы, опубликованных статей, необходимых справочных источников.

Знакомство с любой научной проблематикой следует начинать с освоения имеющейся основной научной литературы. При этом следует сразу же составлять библиографические выходные данные (автор, название, место и год издания, издательство, страницы) используемых источников. Названия работ иностранных авторов приводятся только на языке оригинала.

Начинать знакомство с избранной темой лучше всего с чтения обобщающих работ по данной проблеме, постепенно переходя к узкоспециальной литературе.

На основе анализа прочитанного и просмотренного материала по данной теме следует составить тезисы по основным смысловым блокам, с пометками, собственными суждениями и оценками. Предварительно подобранный в литературных источниках материал может превышать необходимый объем реферата, но его можно использовать для составления плана реферата.

Составление плана. Автор по предварительному согласованию с преподавателем может самостоятельно составить план реферата, с учетом замысла работы, либо взять за основу рекомендуемый план, приведенный в данных методических указаниях по соответствующей теме. Правильно построенный план помогает систематизировать материал и обеспечить последовательность его изложения.

Наиболее традиционной является следующая структура реферата:

Титульный лист.

Оглавление (план, содержание).

Введение.

Глава 1 (полное наименование главы).

1.1. (полное название параграфа, пункта);

1.2. (полное название параграфа, пункта).

Глава 2 (полное наименование главы).

2.1. (полное название параграфа, пункта);

2.2. (полное название параграфа, пункта).

Заключение (или выводы).

Список использованной литературы.

Приложения (по усмотрению автора).

Титульный лист заполняется по единой форме (Приложение 1).

Оглавление (план, содержание) включает названия всех разделов (пунктов плана) реферата и номера страниц, указывающие начало этих разделов в тексте реферата.

Введение. В этой части реферата обосновывается актуальность выбранной темы, формулируются цели работы и основные вопросы, которые предполагается раскрыть в реферате, указываются используемые материалы и дается их краткая характеристика с точки зрения полноты освещения избранной темы. Объем введения не должен превышать 1-1,5 страницы.

} Основная часть

Основная часть реферата может быть представлена одной или несколькими главами, которые могут включать 2-3 параграфа (подпункта, раздела).

Здесь достаточно полно и логично излагаются главные положения в используемых источниках, раскрываются все пункты плана с сохранением связи между ними и последовательности перехода от одного к другому.

Автор должен следить за тем, чтобы изложение материала точно соответствовало цели и названию главы (параграфа). Материал в реферате рекомендуется излагать своими словами, не допуская дословного переписывания из литературных источников. В тексте обязательны ссылки на первоисточники, т.е. на тех авторов, у которых взят данный материал в виде мысли, идеи, вывода, числовых данных, таблиц, графиков, иллюстраций и пр.

Работа должна быть написана грамотным литературным языком. Сокращение слов в тексте не допускается, кроме общеизвестных сокращений и аббревиатуры. Каждый раздел рекомендуется заканчивать кратким выводом.

Заключение (выводы). В этой части обобщается изложенный в основной части материал, формулируются общие выводы, указывается, что нового лично для себя вынес автор реферата из работы над ним. Выводы делаются с учетом опубликованных в литературе различных точек зрения по проблеме рассматриваемой в реферате, сопоставления их и личного мнения автора реферата. Заключение по объему не должно превышать 1,5-2 страниц.

Приложения могут включать графики, таблицы, расчеты. Они должны иметь внутреннюю (собственную) нумерацию страниц.

Библиография (список литературы) здесь указывается реально использованная для написания реферата литература, периодические издания и электронные источники информации. Список составляется согласно правилам библиографического описания.

Приложение 5. Критерии оценки рефератов

1. Критерии оценки содержания реферата: степень раскрытия темы; самостоятельность и качество анализа теоретических положений; глубина проработки темы.
2. Критерии оценки оформления реферата: логика и стиль изложения; структура и содержание введения и заключения; объем и качество выполнения иллюстративного материала; качество ссылок и списка литературы; общий уровень грамотности изложения.
3. Критерии оценки качества подготовки реферата: способность работать самостоятельно; способность творчески и инициативно решать задачи; способность рационально планировать этапы и время выполнения реферата, диагностировать и анализировать причины появления проблем при выполнении реферата, находить оптимальные способы их решения; дисциплинированность, способность вести дискуссию, выстраивать аргументацию с использованием результатов исследований, демонстрация широты кругозора;
4. Критерии оценки участия обучающегося в контрольно-оценочном мероприятии: способность и умение публичного выступления с докладом; способность грамотно отвечать на вопросы;

Оценка «отлично» по реферату присваивается за глубокое раскрытие темы, качественное оформление работы, содержательность доклада и презентации;

Оценка «хорошо» по реферату присваивается при соответствии выше перечисленным критериям, но при наличии в содержании работы и ее оформлении небольших недочетов или недостатков в представлении результатов к защите;

Оценка «удовлетворительно» по реферату присваивается за неполное раскрытие темы, выводов и предложений, носящих общий характер, отсутствие наглядного представления работы и затруднения при ответах на вопросы;

Оценка «неудовлетворительно» по реферату присваивается за слабое и неполное раскрытие темы, несамостоятельность изложения материала, выводы и предложения, носящие общий характер, отсутствие наглядного представления работы и ответов на вопросы.

