

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ПО РЫБОЛОВСТВУ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования
«КЕРЧЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ МОРСКОЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ»
СУДОМЕХАНИЧЕСКИЙ ТЕХНИКУМ

Приложение к рабочей программе дисциплины

ОГСЭ.05 «Психология общения»

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

для специальности

26.02.04 Монтаж и техническое обслуживание судовых машин и механизмов

1. Назначение фонда оценочных средств (ФОС) по дисциплине

ФОС по учебной дисциплине ОГСЭ.05 «Психология общения» для студентов специальности 26.02.04 Монтаж и техническое обслуживание судовых машин и механизмов» – это совокупность контрольных материалов, предназначенных для измерения уровня достижения обучающимся установленных результатов обучения, а также и уровня сформированности всех компетенций (и их частей), закрепленных за дисциплиной в соответствии с ФГОС СПО. ФОС используется при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся.

Задачи ФОС:

- управление процессом приобретения обучающимися необходимых знаний, умений и формированием компетенций, определенных в ФГОС СПО
- оценка достижений обучающихся в процессе изучения дисциплины с выделением положительных/отрицательных результатов и планирование предупреждающих/корректирующих мероприятий;
- самоподготовка и самоконтроль обучающихся в процессе обучения.

2. Структура ФОС и применяемые методы оценки полученных знаний

2.1 Общие сведения о ФОС

Структурными элементами ФОС по дисциплине являются: входной контроль (предназначается для определения уровня входных знаний студентов (курсантов)), ФОС для проведения текущего контроля; задания для проведения промежуточной аттестации и другие контрольно-измерительные материалы, описывающие показатели, критерии и шкалу оценивания.

Применяемые методы оценки знаний по темам дисциплины

Тема	Текущая аттестация				Промежуточная аттестация
	Тестирование	Экспресс-опрос на лекциях по текущей теме	Рефераты, презентации	Практические занятия	
Раздел 1 Основные закономерности процесса общения					
Тема 1.1 Общение как социально-психологическая проблема	+	+	+	+	+
Тема 1.2. Механизмы воздействия в общении.	+	+		+	+
Тема 1.3. Интерактивный аспект общения.	+	+		+	+
Раздел 2 Взаимодействие в процессе общения					
Тема 2.1 Особенности взаимодействия специалистов	+	+			+

технического профиля в социальной сфере					
Тема 2.2 Деловая беседа как основная форма делового общения.	+	+	+		+
Тема 2.3 Этика общения.	+	+	+	+	+
Тема 2.4 Спор, дискуссия, полемика. Происхождение и психологические особенности	+	+	+	+	+
Тема 2.5 Культура речи делового человека.	+	+	+		+
Раздел 3 Конфликты и конфликтные ситуации в общении .					
Тема 3.1 Классификация конфликтов. Типы поведения людей в конфликтной ситуации.	+	+	+	+	+
Раздел 4 Тактика общения делового человека.					
Тема 4.1 Имидж делового человека.	+	+	+		+

2.2 Оценочные материалы для проведения текущего контроля

2.2.1 Входной контроль

Входной контроль проводится с целью определения уровня знаний обучающихся, необходимых для успешного освоения материала дисциплины. Технология входного контроля предполагает проведение тестирования. Для выполнения работы отводится 35 минут. Работа содержит 2 варианта. Каждый вариант содержит 15 заданий.

Критерии оценки знаний:

Работа оценивается одной отметкой.

Критерии оценки:

- «5» - 100-90% правильных ответов (15-14 заданий);
- «4» - 90-80% правильных ответов (13-12 заданий);
- «3» - 70-60% правильных ответов (11-9 заданий);
- «2» - 50 % и менее (8 и менее заданий).

Контрольные задания

Вариант 1

Выберите правильный ответ.

1. Процесс установления и развития контактов среди людей – это:

- а) общение
- б) восприятие
- в) взаимодействие

2. Как быть внимательным во время беседы?

- а) не доминируйте во время беседы
- б) не давайте волю эмоциям
- в) смотрите на собеседника

3. Согласно французской пословице, чем является умение сказать человеку то, что он сам о себе думает?

- а) комплиментом;
- б) лестью;
- в) критикой.

4. К невербальному общению можно отнести:

- а) телефонный разговор;
- б) чтение стихотворения вслух;
- в) взгляд, мимика, жесты.

5. Перцептивной стороной общения называют:

- а) обмен информацией;
- б) восприятие друг друга;
- в) взаимодействие.

6. Средства общения делятся на две группы:

- а) личные и общественные;
- б) вербальные и невербальные;
- в) устные и письменные.

7. Мимика – это:

- а) движение мышц лица;
- б) движения руками и головой;
- в) эмоциональное состояние человека.

8. Индивидуально-психологические особенности человека, определяющие динамику протекания его психических процессов – это:

- а) характер;
- б) темперамент;
- в) черты характера.

9. Стили общения бывают:

- а) ритуальный;
- б) иронический;
- в) манипулятивный.

10. Стиль поведения в конфликтной ситуации, при котором стороны пытаются урегулировать разногласия, идя на взаимные уступки, – это стиль ...

- а) конкуренции;
- б) приспособления;
- в) компромисса.

11. Конструктивное разрешение конфликта зависит от ...

- а) адекватности восприятия конфликта;
- б) открытости и эффективности общения;
- в) количества отрицательных эмоций.

12. Конфликт между производственными требованиями и ценностями, с одной стороны, и желаниями сотрудника, с другой, – это ...

- а) конфликт внутриличностный;
- б) конфликт межличностный;
- в) конфликт между организациями или группами.

13. Ораторское искусство предполагает:

- а) умение точно формулировать свои мысли;
- б) ориентироваться в обществе на реакцию собеседника;
- в) излагать их доступным для собеседника языком.

14. Речь в деловом общении направлена на:

- а) то, чтобы убедить собеседника в своей точке зрения и склонить к сотрудничеству;
- б) то, чтобы дать понять собеседнику, что его точка зрения не актуальна в данном случае.

15. Из чего складывается речевая структура:

- а) точная передача мысли посредством слова;
- б) словарный запас;
- в) просторечием.

Вариант 2

Выберите правильный ответ.

1. Процесс взаимодействия людей, социальных групп, общностей, в котором происходит обмен информацией:

- а) сотрудничество;
- б) обмен мнениями;
- в) общение.

2. Общение, обеспечивающее успех какого-то общего дела, создающее условия для сотрудничества людей, чтобы достичь значимые для них цели – это:

- а) неформальное общение;
- б) деловое общение;
- в) конфиденциальное общение.

3. Речь состоящая из длинных фраз:

- а) показывает эрудицию говорящего;
- б) плохо воспринимается по смыслу;
- в) свидетельствует о неуверенности говорящего.

4. Неразборчивая речь:

- а) снижает интерес у собеседника;
- б) плохо воспринимается по смыслу;
- в) вызывает мысль, что человек тянет время, либо тугодум.

5. Вербальная коммуникация - это..

- а) словесная форма общения, способ передачи информации с помощью языка;
- б) способ передачи информации через жесты, мимику, пантомимику;
- в) формулирование идеи или отбор информации.

6. Интерактивной стороной общения называют:

- а) обмен информацией;
- б) восприятие друг друга;
- в) взаимодействие.

7. Официальные и неофициальные кодексы, предписания, правила и уставы, традиции, стереотипы, стандарты – это ...

- а) социальные институты;
- б) социальные нормы;
- в) социальные роли.

8. Жесты – это:

- а) положение человеческого тела;
- б) разнообразные движения руками и головой;
- в) эмоциональное состояние человека.

9. Барьеры в общении – это:

- а) препятствия на пути к психологическому контакту;
- б) неправильная речь;
- в) незнание правил общения.

10. Стиль поведения в конфликтной ситуации, при котором стороны стремятся к одностороннему выигрышу, к победе – это стиль ...

- а) компромисса;
- б) сотрудничества;
- в) конкуренции и соперничества;

11. Какие действия могут привести к нарастанию конфликта?

- а) силовое давление;
- б) уговоры;
- в) невмешательство.

12. Конфликт между рядовыми сотрудниками, не находящимися в подчинении друг к другу, – это ...

- а) конфликт по горизонтали;
- б) конфликт по вертикали;
- в) конфликт смешанного типа.

13. Величина потери информации определяется:

- а) наличием или отсутствием доверия к собеседнику;
- б) общим несовершенством человеческой речи;
- в) эмоциями.

14. Что представляет собой процесс слушания?

- а) направленное восприятие слуховых и зрительных стимулов и приписывания им значения.
- б) выбор и концентрацию на конкретных стимулах из всего множества стимулов, достигающих наших органов чувств.

15. Что такое аргументация:

- а) способ восприятия значимых логических доводов;
- б) способность донести до собеседника значимые логические доводы;
- в) способ общения.

КЛЮЧИ К ВХОДНОМУ ТЕСТИРОВАНИЮ

1 вариант

- 1 а
- 2 в
- 3 б
- 4 в
- 5 б
- 6 б
- 7 а
- 8 б
- 9 в
- 10 в
- 11 а
- 12 б
- 13 в
- 14 а
- 15 а

2 вариант

- 1 в
- 2 б
- 3 б
- 4 а
- 5 а
- 6 в
- 7 б
- 8 б
- 9 а
- 10 в
- 11 а
- 12 а
- 13 б
- 14 а
- 15 б

2.2.2 Экспресс - опрос на лекциях по каждой теме

Устный опрос:

Тема	Вопросы	Ссылка на источник с содержанием правильного ответа (эталонный ответ)
Раздел 1 Основные закономерности процесса общения		
Тема 1.1 Общение как социально-психологическая проблема	Что такое общение?	Общение — это сложный, многогранный процесс, представляющий собой взаимодействие двух и более людей, при котором происходит обмен информацией, а также процесс взаимного влияния, сопереживания и взаимного понимания друг друга. В процессе общения формируются и развиваются психологические и этические отношения, которые составляют культуру делового взаимодействия.
	Какова основа общения?	
	В чем заключается основная задача делового общения?	Деловое общение — это общение, обеспечивающее успех какого-то общего дела и создающее необходимые условия для сотрудничества людей, чтобы осуществить значимые для них цели. Деловое общение способствует установлению и развитию отношений сотрудничества между коллегами по работе, конкурентами, клиентами, партнерами и т.п. Поэтому основной задачей делового общения является продуктивное сотрудничество, а для ее реализации необходимо учиться общению.
	Что означает «уметь общаться»?	Это прежде всего умение разбираться в людях и на этой основе строить свои взаимоотношения.
Тема 1.2. Механизмы воздействия в общении.	Что такое психологическое влияние?	<i>Болотова, А. К.</i> Социальные коммуникации. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. К. Болотова, Ю. М. Жуков, Л. А. Петровская. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 272 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09111-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/452227 С. 42
	Назовите примеры вербальных и невербальных сигналов	<i>Болотова, А. К.</i> Социальные коммуникации. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. К. Болотова, Ю. М. Жуков, Л. А. Петровская. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 272 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09111-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/452227 С. 42

	Назовите основные механизмы влияния людей в процессе общения	<i>Болотова, А. К.</i> Социальные коммуникации. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. К. Болотова, Ю. М. Жуков, Л. А. Петровская. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 272 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09111-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/452227 С. 42-45
Тема 1.3. Интерактивный аспект общения.	Дайте определение интерактивному аспекту общения	Интерактивный аспект общения включает в себя многообразные проблемы взаимодействия людей.
	Как общение влияет на развитие личности человека?	Развитие личности осуществляется в процессе общения индивида с членами определенной социальной группы в ходе <i>совместной деятельности</i> . При этом действия каждого индивида всегда ориентированы на другого человека и зависят от него.
	Почему общение можно назвать «деятельностью в деятельности»?	Общение всегда сопровождает любую деятельность взаимодействующих индивидов и является, таким образом, «деятельностью в деятельности». Продуктивное общение благоприятно сказывается на совместной деятельности. Непродуктивное общение может даже прервать сам процесс деятельности.
Раздел 2 Взаимодействие в процессе общения		
Тема 2.1 Особенности взаимодействия специалистов технического профиля в социальной сфере	Назовите основные принципы делового общения	К основным правилам (принципам) делового общения относятся: Пунктуальность Не многословность Уважительное отношение к мнению партнеров и коллег Умение вести беседу Четко сформулированная цель общения Самообладание и контроль Стиль речевых привычек Стиль одежды
	Имеет ли коммуникация во время переговоров, совещаний какие-либо особенности? Назовите их	Рамендик, Д. М. Психология делового общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. М. Рамендик. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 207 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06312-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/451539 С.92 - 100
Тема 2.2 Деловая беседа как основная форма	Почему деловая беседа не может	Деловая беседа требует тщательной подготовки и базируется на этических нормах и правилах.

делового общения.	проходить спонтанно?	Ведущим элементом в подготовке деловой беседы является планирование, т.е. определение цели встречи и разработка стратегии и тактики достижения цели.
	2. Что входит в структуру деловой беседы?	Деловая беседа состоит из нескольких этапов: <ul style="list-style-type: none"> • начало; • передача информации (изложение своей позиции) и аргументирование; • выслушивание доводов собеседника и реакция на них; • принятие решений.
	3. Докажите многогранность задачи начального этапа деловой беседы.	Начало беседы влияет на весь ее дальнейший ход; задачами начального этапа являются установление контакта с партнером, создание благоприятной атмосферы взаимного доверия и уважения, а также привлечение внимания и пробуждение интереса к проблеме.
	4. Какие приемы помогают партнеру чувствовать себя уверенно?	Для того чтобы разговор шел «на равных», рекомендуется вести беседу не за рабочим столом. Лучше всего сесть напротив друг друга.
	5. Раскройте основную суть заключительного этапа деловой беседы.	На завершающем этапе деловой беседы принимается окончательное решение, которое должно излагаться ясно, четко, убедительно. Финал беседы должен стимулировать реализацию принятых решений и заложить основу для дальнейших встреч. Необходимо поблагодарить партнера за беседу и выразить уверенность в успешности будущего сотрудничества
Тема 2.3 Этика общения.	Назовите три группы правил эффективной коммуникации. Дайте краткую характеристику данным правилам.	Болотова, А. К. Социальные коммуникации. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. К. Болотова, Ю. М. Жуков, Л. А. Петровская. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 272 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09111-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/452227 С. 116-118
Тема 2.4 Спор, дискуссия, полемика. Происхождение и психологические особенности	Дайте определение понятиям «спор», «дискуссия», «полемика». Какова цель спора?	Пшеничнова, Л. М. Психология общения : учебное пособие / Л. М. Пшеничнова. — Воронеж : ВГУИТ, 2019. — 110 с. — ISBN 978-5-00032-385-4. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/130200 С. 40-46

	Приведите правила отстаивания своей точки зрения.	
Тема 2.5 Культура речи делового человека.	Что такое культурная речь?	Культурная речь — это прежде всего правильная, грамотная речь и, кроме того, верный тон общения, манера разговора, точно подобранные слова. Чем больше словарный запас (лексикон) человека, тем он лучше владеет языком, больше знает (является интересным собеседником), легче выражает свои мысли и чувства, а также понимает себя и других.
	Какие могут быть страхи перед публичным выступлением? Как их побороть?	Рамендик, Д. М. Психология делового общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. М. Рамендик. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 207 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06312-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/451539 С. 108-110
Раздел 3 Конфликты и конфликтные ситуации в общении .		
Тема 3.1 Классификация конфликтов. Типы поведения людей в конфликтной ситуации.	Дайте определение слову «конфликт» Какова структура конфликта? Приведите варианты конфликтов, которые могут возникать в деловом обществе.	Рамендик, Д. М. Психология делового общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. М. Рамендик. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 207 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06312-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/451539 С.67-82
Раздел 4 Тактика общения делового человека.		
Тема 4.1 Имидж делового человека.	Какие основные требования предъявляются к внешнему виду человека?	Человек должен выработать свой стиль в одежде, поскольку мода переменчива, а стиль остается. Специалисты в области моды советуют носить то, что Вас действительно украшает, то, в чем вы выглядите элегантно. Все детали вашего наряда — от обуви до заколки в волосах — должны гармонировать друг с другом.
	Что означает «быть элегантным»?	Важным условием элегантности является учет при покрое одежды объемов тела и пропорций отдельных его частей. Одежду рекомендуется подбирать в соответствии с типом фигуры и лица. Главное — видеть недостатки своего силуэта и

		умело, при помощи одежды, корректировать их. Одежда является своеобразной визитной карточкой, оказывающей психологическое воздействие на партнеров по общению. Она может многое сказать о нашей личности и положении
--	--	--

Оценка устных ответов обучающихся

Оценка «5» ставится в том случае, если обучающийся показывает верное понимание рассматриваемых вопросов, дает точные формулировки и истолкование основных понятий, строит ответ по собственному плану, сопровождает рассказ примерами, умеет применить знания в новой ситуации при выполнении практических заданий; может установить связь между изучаемым и ранее изученным материалом, а также с материалом, усвоенным при изучении других дисциплин.

Оценка «4» ставится, если ответ студента удовлетворяет основным требованиям к ответу на оценку «5», но дан без использования собственного плана, новых примеров, без применения знаний в новой ситуации, без использования связей с ранее изученным материалом и материалом, усвоенным при изучении других предметов; если обучающийся допустил одну ошибку или не более двух недочетов и может их исправить самостоятельно или с небольшой помощью преподавателя.

Оценка «3» ставится, если обучающийся правильно понимает суть рассматриваемого вопроса, но в ответе имеются отдельные пробелы в усвоении вопросов курса, не препятствующие дальнейшему усвоению программного материала; умеет применять полученные знания при решении простых задач с использованием стереотипных решений, но затрудняется при решении задач, требующих более глубоких подходов в оценке явлений и событий; допустил не более одной грубой ошибки и двух недочетов, не более одной грубой и одной негрубой ошибки, не более двух-трех негрубых ошибок, одной негрубой ошибки и трех недочетов; допустил четыре или пять недочетов.

Оценка «2» ставится, если обучающийся не овладел основными знаниями и умениями в соответствии с требованиями программы и допустил больше ошибок и недочетов, чем необходимо для оценки 3.

При оценивании устных ответов обучающихся целесообразно проведение поэлементного анализа ответа на основе программных требований к основным знаниям и умениям обучающихся, а также структурных элементов некоторых видов знаний и умений, усвоение которых целесообразно считать обязательными результатами обучения.

2.2.3 Тестирование

Тема 1.1 Общение как социально-психологическая проблема.

1. Деловое общение – это особый вид общения, который реализуется в...

А) Совместной профессионально-предметной деятельности людей, содержание которой определяется предметом общения, формально-ролевым принципом общения.

Б) Установлении и поддержании деловых контактов, совместной выработке единой стратегии, восприятию и пониманию стороны партнера.

В) Создании комфортной и благоприятной деловой атмосферы для достижения обоюдовыгодных целей субъектов делового общения.

Г) Нет правильного ответа

2. Что такое психология общения?

А) то раздел общей психологии, предметом которого является психологическая специфика процессов общения, рассматриваемых под углом зрения взаимоотношений личности и общества.

Б) наука о живых существах и их взаимодействии со средой обитания.

В) особая форма познания мира, вырабатывающая систему знаний о наиболее общих характеристиках, предельно-обобщающих понятиях и фундаментальных принципах реальности (бытия) и познания, бытия человека.

3. Характеристика делового общения:

А) партнёр в деловом общении выступает как личность, значимая для субъекта

Б) общающихся людей отличает хорошее взаимопонимание в вопросах дела

В) основная задача делового общения – продуктивное сотрудничество

Г) все ответы правильные

4. Общение, обеспечивающее успех какого-то общего дела, создающее условия для сотрудничества людей, чтобы достичь значимые для них цели – это

А) неформальное общение

Б) деловое общение

В) конфиденциальное общение

Г) нет правильного ответа

5. Что такое общение?

А) человеческая общность, специфику которой представляют отношения людей между собой, их формы взаимодействия и объединения.

Б) специфическая форма взаимодействия человека с другими людьми; в общении реализуются социальные отношения людей.

В) личные бескорыстные взаимоотношения между людьми, основанные на общности интересов и увлечений, взаимном уважении, взаимопонимании и взаимопомощи.

6. Естественный контакт «лицом к лицу», при котором информация передается лично одним собеседником другому по принципу «ты — мне, я — тебе» - это:

А) деловое общение

Б) прямое общения

В) косвенное общение

7. Какие средства социальных коммуникаций существуют?

А) вербальные

- Б) невербальные
- В) технические
- Г) **все ответы верны**

8. Процесс установления и развития контактов среди людей – это:

- А) **Общение**
- Б) Восприятие
- В) Взаимодействие
- Г) Идентификация

9. Все разнообразные движения руками и головой, которые сопровождают разговор это:

- А) Мимика
- Б) **Жесты**
- В) Позы
- Г) Интонация

10. К вербальным средствам общения относят:

- А) Мимика
- Б) **Слова**
- В) Жесты
- Г) все варианты верны

Тема 1.2. Механизмы воздействия в общении.

1. Манипуляции в общении – это:

- а) скрытое управление другим человеком
- б) способ войти в доверие
- в) контроль над поведением и чувствами индивида
- г) **способ управления и возможность контроля над поведением и чувствами индивида**

2. О каком процессе идет речь, если видение субъектом общения другого человека как продолжения самого себя, проекция, надделение его своими чертами, чувствами, желаниями?

- а) **идентификации**
- б) эмпатии
- в) рефлексии

3. Что свойственно эффекту стереотипизации?

- а) удовлетворенность людей друг другом на основе подобия или различия характерологических свойств, способностей, равенство интеллектуального потенциала;
- б) возникает при минимальной информированности об объекте восприятия, восприятие его в результате специфических установок воспринимающего направлено на обнаружение у объекта определенных качеств;
- в) предполагает сходство взаимодействующих людей на основе их темперамента, зависит от скорости протекания психических процессов;
- г) **возникает относительно групповой принадлежности человека, когда специфические характеристики данной группы рассматриваются как черты, присущие каждому её представителю.**

4. Выберите механизмы, которые будут являться механизмами познания другого человека:

- а) эмпатия
- б) все ответы верны**
- в) рефлексия
- г) идентификация

5. Чем является постижение эмоциональных состояний другого человека, сопереживание при общении?

- а) эмпатией**
- б) рефлексией
- в) экспрессивностью

6. Что входит в перцептивную сторону общения:

- а) проявление тревожности
- б) демонстрацию креативного поведения
- в) процесс формирования образа другого человека**

7. Понимание другого человека путем отождествления себя с ним называется:

- а) контрперенос
- б) эмпатия
- в) идентификация**

8. К психологическим способам влияния относят:

- а) вербальные и невербальные сигналы
- б) паралингвистические сигналы
- в) все ответы верны**

9. Подберите синоним к слову «перцепция»

- а) общение
- б) восприятие**
- в) воздействие

10. Большое влияние на первое впечатление оказывает:

- а) внешний вид человека (одежда, прическа, украшения, очки, знаки различия, машина, оформление кабинета, канцелярские принадлежности и т.п.);
- б) манера поведения человека (как стоит, ходит, сидит, разговаривает, куда устремлен взгляд и т.п.).
- в) все ответы верны**

Тема 1.3. Интерактивный аспект общения.

1. Интерактивный аспект представляет собой –

- а) взаимодействие двух людей. В соответствии с личными интересами и ожиданиями, спроецированными на другого;**
- б) общение двух людей ради собственных интересов;
- в) разговор двух людей, направленный на будущую совместную деятельность;
- г) все варианты верны

2. Условия для поддержания интеракции

- а) Взаимность
- б) Способность вести себя в соответствии с ожиданиями и интересами другой стороны интеракции.

- в) Понимание партнера и ответные реакции когнитивного и эмоционального характера, соответствующие его ожиданиям.
г) **все варианты верны**

3. К интерактивной стороне общения относят:

- а) основные элементы коммуникации, а именно: отправитель, сообщение, канал, получатель, восприятие, обратная связь;
б) **процессы взаимодействия партнеров по общению (характеристика компонентов общения) – кооперацию, конкуренцию и т.д.**
в) восприятие, понимание и оценка людьми социальных объектов
г) нет правильного ответа

4. Вставьте пропущенное слово «Продуктивность общения во многом зависит от субъектов взаимодействия»

- а) взаимодействия
б) **совместимости**
в) отношения
г) все ответы верны

5. Назовите уровни совместимости:

- а) психофизиологический
б) характерологический
в) социально-психологический
г) **все ответы верны**

6. Психологическая совместимость

- а) **основывается на сходстве ценностных ориентаций;**
б) **предполагает равенство интеллектуального потенциала;**
в) **зависит от скорости протекания психических процессов;**
г) включает взаимодополняемость характеров.

7. Назовите способы поведения (типы состояний), которые могут быть присущи любому человеку

- а) родитель, взрослый
б) **родитель, взрослый, ребенок**
в) взрослый, ребенок
г) нет правильного ответа

8. Назовите типы человеческого взаимодействия:

- а) **кооперация,**
б) **конкуренция**
в) дружба
г) все варианты верны

9. Что будет являться существенным признаком внушения:

- а) **некритическое восприятие информации**
б) недоверие
в) критичность

10. «Взрослый» – это состояние «Я», для которого характерно:

- а) Эмансипированное самоутверждение.
б) Эмпатическое понимание мотивов и побуждений других людей.

- в) **Работа с фактами и объективной реальностью.**
- г) Продуктивное разрешение внутренних конфликтов.

11. Что относится к психологической совместимости:

- а) **основывается на сходстве ценностных ориентаций;**
- б) **предполагает равенство интеллектуального потенциала;**
- в) **зависит от скорости протекания психических процессов;**
- г) включает взаимодополняемость характеров.

Тема 2.1 Особенности взаимодействия специалистов технического профиля в социальной сфере

1. Какие функции выполняет/не выполняет лидер в производственной группе?

- а) **регулирует неофициальные межличностные отношения в группе;**
- б) **не контролирует ход выполнения производственных задач и не отвечает за качество выпускаемой продукции;**
- в) назначается;
- г) обладает определенной системой различных санкций.

2. Выберите форму, при которой осуществляется деловое общение:

- а) оперативка
- б) **переговоры**
- в) брифинг
- г) **совещания**
- д) **беседа**
- е) видеоконференция

3. Отметьте этапы делового общения:

- а) установление контакта
- б) выявление мотивов общения
- в) взаимодействие
- г) завершение общения
- д) **все варианты верны**

4. Характеристика делового общения:

- а) партнёр в деловом общении выступает как личность, значимая для субъекта
- б) общающихся людей отличает хорошее взаимопонимание в вопросах дела
- в) основная задача делового общения – продуктивное сотрудничество
- г) **все ответы правильные**

5. Общение, обеспечивающее успех какого-то общего дела, создающее условия для сотрудничества людей, чтобы достичь значимые для них цели – это:

- а) неформальное общение
- б) **деловое общение**
- в) конфиденциальное общение
- г) нет правильного ответа

6. Обратная связь:

- а) препятствует коммуникативному процессу
- б) **способствует коммуникативному процессу**

- в) иногда способствует, а иногда препятствует коммуникативному процессу
- г) все ответы правильные

7. Факторы, не способствующие эффективному выступлению:

- а) отдавайте предпочтение длинным предложениям +**
- б) никаких скороговорок
- в) держите паузу
- г) берите в руки что поярче и расставляйте акценты

8. Выделите принцип, на котором не может быть основано деловое общение:

- а) доброжелательность;
- б) порядочность;
- в) эгоизм;**
- г) тактичность;
- д) уважительность

9. К особенностям деловых переговоров относят ...

- а) Взаимозависимость участников переговоров
- б) Разнородность интересов сторон
- в) Обострение отношений с партнерами
- г) Всё выше перечисленное верно**

10. Какими важнейшими чертами характера должен обладать руководитель?

- а) целеустремленность
- б) решительность
- в) настойчивость
- г) инициативность
- д) Все ответы верны**

11. Можно ли заслужить должное уважение в коллективе, принимая всю ответственность на себя за ошибки своих подчиненных?

- а) всегда;
- б) да, если они допущены из-за того, что вы не акцентировали внимание на возможности их появления.**
- в) в случае неразумных решений подчинённых.

Тема 2.2. Деловая беседа как основная форма делового общения.

1. Назовите основные этапы деловой беседы:

- а) начало;
- б) передача информации (изложение своей позиции)
- в) аргументирование;
- г) выслушивание доводов собеседника и реакция на них;
- д) принятие решений;
- е) все варианты верны.**

2. Предметный разговор, как правило, заранее подготовленный, затрагивающий одну или несколько тем, не предполагающий точной формулировки результата и какой-либо письменной фиксации – это:

- а) дискуссия
- б) полемика

- в) деловая беседа
- г) спор

3. Назовите отличия деловой беседы от бытовой:

- а) планирование
- б) продумывание возможного хода беседы
- в) определенное количество участников
- г) нет отличий

4. Задачи, решаемые на начальном этапе беседы:

- а) Установление контакта с собеседником.
- б) Создание благоприятной атмосферы для беседы.
- в) Привлечение внимания к цели и темы разговора.
- г) Пробуждение интереса собеседника.
- д) Принятие решения.

5. Принципы поведения деловой беседы:

- а) Рациональность.
- б) Метод прямого подхода.
- в) Понимание.
- г) Внимание.
- д) Комплексность.

6. К коммуникативным навыкам в деловой беседе относят:

- а) Активное слушание.
- б) Пассивное слушание.
- в) Формулирование.
- г) Постановка вопроса.

7. Что такое аргументация:

- а) Способ убеждения кого-либо посредством значимых логических доводов.
- б) Способ восприятия значимых логических доводов.
- в) Возможность довести до собеседника значимые логические доводы.
- г) Способность донести до собеседника значимые логические доводы.
- д) Способ общения.

8. Какие можно выделить правильные способы, чтобы начать беседу:

- а) Метод снятия напряжения.
- б) Метод зацепки.
- в) Метод риторических вопросов.
- г) Метод открытых вопросов.
- д) Метод прямого подхода.

9. Как можно повлиять на партнера во время переговоров:

- а) Не садиться друг против друга, а использовать угловое расположение.
- б) Не использовать угловое расположение, а садиться друг напротив друга.
- в) Копировать жесты собеседника и принимать позу подражания.
- г) Использовать способ привлечения внимания собеседника.
- д) Использовать противоположные жесты и позу.

10. Основные принципы грамотного телефонного общения:

- а) Положительные эмоции.

- б) Хорошее настроение собеседника.
- в) Жаргон.
- г) Четкость и правильность произношения слов.
- д) Нецензурное общение.

11. Наиболее распространенные ошибки в телефонном общении:

- а) Цель не конкретизируется.
- б) Неправильно выбрано время для разговора.
- в) Излишняя эмоциональная насыщенность.
- г) Длительные телефонные переговоры.
- д) Использование жестов.

12. Наиболее распространенная форма общения в деловой переписке:

- а) Товарищ.
- б) Уважаемый.
- в) Гражданин.

13. Какие важные функции выполняет деловая беседа?

- а) Взаимное общение работников из одной деловой сферы
- б) Совместный поиск, выдвижение и оперативная разработка рабочих идей и замыслов
- в) Контроль и координация уже начатых деловых мероприятий
- г) Поддержание деловых контактов и стимулирование деловой активности.
- д) Выработка стратегии поведения в конфликтных ситуациях.

14. Что такое аргументация?

- а) Способ убеждения кого-либо посредством значимых логических доводов
- б) Способ восприятия значимых логических доводов.
- в) Возможность донести до собеседника значимые логические доводы.
- г) Способность донести до собеседника значимые логические доводы.
- д) Способ общения.

15. От каких обстоятельств зависит ситуация во время переговоров?

- а) Отношение ведущих переговоров с их группами
- б) Язык, на котором говорят участники переговоров.
- в) Того, как сидят участники переговоров
- г) Присутствие зрителей
- д) Ход переговоров.

16. Какая формулировка высказывает явное и глубокое возражение?

- а) В данном случае вы совершенно не правы!
- б) В данном случае вы возможно не правы!
- в) Может быть, в данном высказывании вы и не правы?

17. На деловом совещании идет обсуждение возможности увеличения объема продаж. Кто-то один не согласен с мнением большинства, что ведет к возникновению конфликта в группе. Какого именно?

- а) Межличностного.
- б) Между личностью и группой.
- в) Межгрупповой.

18. Обсуждение с целью заключения соглашения по какому-либо вопросу как в рамках сотрудничества, так и в условиях конфликта – это ...

- а) интервью
- б) деловая беседа
- в) деловые переговоры**

19. К особенностям деловых переговоров относят ...

- а) взаимозависимость участников переговоров
- б) разнородность интересов сторон**
- в) обострение отношений с партнерами

20. Стратегии ведения переговоров – это ...

- а) позиционный торг
- б) разрешение сложившегося конфликта
- в) взаимный учет интересов участников**

Тема 2.3 Этика общения.

1. Этика — это

- а) одна из древнейших отраслей философии, наука о морали (нравственности).**
- б) система этических ценностей, которые признаются человеком.
- в) наука, изучающая недоступные для внешнего наблюдения структуры и процессы (что иногда называют «душой») с целью объяснить поведение человека, а также особенности поведения отдельных людей, групп и коллективов.

2. Совокупность нравственных норм и правил, регулирующих поведение и отношения людей в профессиональной деятельности – это:

- а) психология делового общения
- б) этика делового общения**
- в) правила делового общения

3. Какая этическая категория лежит в основе высказывания «Все равны перед законом и судом»?

- а) долг;
- б) достоинство;
- в) ответственность;
- г) справедливость;**
- д) честь

4. Какая этическая категория передает моральную необходимость выполнения общественно полезных обязанностей?

- а) благо;
- б) долг;**
- в) счастье;
- г) честь

5. Какие компоненты включает в себя культура делового общения?

- а) все ответы верны;**
- б) психологию делового общения;
- в) служебный этикет;
- г) технику делового общения;
- д) этику делового общения

6. Каноничные правила представления (два правильных ответа):

- а) женщина первая представляется мужчине;
- б) лица с более высоким статусом представляются людям со статусом более низким;
- в) **младшие по возрасту представляются старшим;**
- г) **мужчина первым представляется женщине**

7. Моральный принцип, предписывающий желание помочь другим:

- а) **альтруизм;**
- б) толерантность;
- в) честолюбие;
- г) эмпатия

8. На какой нравственной ценности основана в деловой этике недопустимость вмешательства в дела конкурентов, ущемление их интересов?

- а) равенстве;
- б) **свободе;**
- в) справедливости;
- г) честности

9. Набор наиболее важных предположений, принимаемых членами организации, и получающих выражение в заявляемых организацией ценностях, задающих людям ориентиры их поведения и действий:

- а) должностные обязанности;
- б) кодекс чести;
- в) **корпоративная культура;**
- г) правила внутреннего распорядка

10. Принцип, выражающий любовь к Родине:

- а) гуманизм;
- б) оптимизм;
- в) **патриотизм;**
- г) справедливость

11. Тактичность - это:

- а) внутренний голос человека;
- б) определенный круг обязательств и исполнение своих обязанностей, сложившихся на основе профессиональных или общественных отношений;
- в) сделал, и что хотел сделать;
- г) **способность и привычка человека вести себя, уважая достоинство другого человека;**
- д) способность человека осуществлять внутренний нравственный самоконтроль;
- е) эмоции, заставляющие человека страдать по поводу расхождений между тем, что он сделал и хотел сделать

12. Укажите основные категории этики

- а) **добро и зло;**
- б) пространство и время;
- в) свобода;
- г) совесть

13. Фундаментальные принципы административной этики (три правильных ответа):

- а) безусловная исполнительность;

- б) бюрократизм;
- в) гуманизм;**
- г) законность;
- д) справедливость

14. Целеполагающие категории этики:

- а) добро и зло;
- б) долг и совесть;
- в) смысл жизни и счастье;**
- г) честь и достоинство

15. Честь и достоинство – это ...

- а) контрольно-императивные категории, которые отражают особые механизмы морального сознания, направленные на согласование частных интересов с общими;
- б) нравственные качества человека, которые он проявляет в деятельности, направленной на достижение добра;
- в) правила, нормы, ценности, которыми люди руководствуются в своей деятельности и которые регулируют отношения людей друг к другу;
- г) этические категории, которые служат для обозначения нравственных чувств, выражающих моральное отношение человека к самому себе**

16. Этика бизнеса как наука возникает в ...

- а) конце XIX века;
- б) конце XX века;
- в) период формирования буржуазных отношений;
- г) середине XX века**

17. Этика - это:

- а) учение о боге;
- б) учение о морали;**
- в) учение о правилах хорошего тона;
- г) учение о традициях и обычаях

18. Моральные чувства – это

- а) нормы поведения, приемлемые в определенном обществе;
- б) это чувство, в котором проявляется устойчивое отношение человека к общественным событиям и другим людям и к самому себе;**
- в) это результат совместной жизни людей, их отношений, их совместной борьбы за достижение общественной цели.

19. Этикет – это:

- а) наука о морали;
- б) манера поведения;
- в) общая культура;
- г) правила общения.

20. Деловой этикет включает в себя группы правил

- а) нормы, взаимодействие равных по статусу**
- б) наставления, определенный контакт руководителя и подчиненного
- в) требования руководителя к высшему управленческому звену
- г) приказы подчиненного для руководителя

Тема 2.4 Спор, дискуссия, полемика. Происхождение и психологические особенности.

1. Спор – это:

- а) словесный обмен мнениями
- б) процесс обмена противоположными мнениями**
- в) рассуждения на определенные темы

2. Публичный спор с целью выяснения и сопоставления разных точек зрения, поиск, выявление истинного мнения, нахождение правильного решения спорного вопроса – это

- а) диспут
- б) дискуссия
- в) полемика

3. Спор, при котором имеется конфронтация, противостояние, противоборство сторон, идей, речей. Борьба принципиально противоположных мнений по определенному вопросу. Это -

- а) полемика**
- б) диспут
- в) конфликт

4. Poleмика – это

- а) наука спорить
- б) наука разговаривать
- в) наука убеждать**

5. Назовите принципы честного спора

- а) Четко обозначить предмет и цель спора и не отклоняться в сторону.
- б) Спор нужно уметь доводить до конца, т.е. либо до опровержения тезиса противника, либо до признания его правоты.
- в) Подготовить обоснованные и последовательные аргументы.
- г) Точно определить основные понятия, чтобы не спорить о совершенно разных вещах.
- д) Знакомиться с идеями оппонентов из их уст, а не из уст их толкователей.
- е) Внимательно выслушивать и анализировать все приводимые доводы.
- ж) Не переходить на личности: обсуждать проблему, но не личные качества собеседников.
- з) **Все варианты верны**

6. К наиболее **эффективным психологическим приемам воздействия** на оппонентов в процессе спора относятся:

- а) применение юмора и иронии
- б) доведение до нелепости
- в) прием бумеранга
- г) ответ вопросом на вопрос
- д) **все варианты верны**

7. К **непозволительным (нечестным) приемам и уловкам** в споре относятся:

- а) ответ вопросом на вопрос
- б) Ссылка на возраст, образование, положение**
- в) Самоуверенный, безапелляционный тон**
- г) **Ироничная оценка вопроса**
- д) все варианты верны

8. Назовите участников публичного спора
- а) Пропонент, оппонент
 - б) Пропонент, оппонент, аудитория**
 - в) Оппонент, аудитория
 - г) Пропонент, аудитория

Тема 2.5 Культура речи делового человека.

1. Какой стиль речи соответствует общению начальником и подчиненного
- а) научный,
 - б) официально-деловой,**
 - в) публицистический,
 - г) разговорный,
 - д) художественный.
2. Какие языковые особенности недопустимы в речи делового человека
- а) Жаргон
 - б) Нецензурная лексика
 - в) Обращение на «ты»
 - г) Использование слов-«паразитов»
 - д) Все варианты верны**
3. Как правильно обращаться друг к другу при деловом общении
- а) по имени и отчеству**
 - б) по имени
 - в) по фамилии
 - г) все варианты верны
4. Первым здоровается
- а) мужчина с женщиной
 - б) младший со старшим
 - в) подчиненный с начальником
 - г) входящий с присутствующим
 - д) все варианты верны**
5. Речь в деловом общении направлена на:
- а) То, чтобы убедить собеседника в своей точке зрения и склонить к сотрудничеству.**
 - б) То, чтобы дать понять собеседнику, что его точка зрения не актуальна в данном случае
6. «Малый разговор» в деловой коммуникации ведется в рамках:
- а) Деловых интересов партнеров
 - б) Личностных, неделовых интересов партнеров**
 - в) Профессиональных интересов партнеров
7. Одна из форм социального поведения, цель которого – создание определенного впечатления у реципиента для получения коммуникатором какого-либо конкретного результата
- а) внушение
 - б) самопрезентация

- в) манипуляция
 - г) агрессия
8. К невербальным техникам самопрезентации относятся
- а) демонстрация своих знаний и умений
 - б) самописание через истории жизни
 - в) акцент на одежду, манеру держаться, внешний вид**
 - г) все варианты верны
9. Выберите стили общения
- а) официальный, дружеский, мотивационный, агрессивный
 - б) бытовой, деловой
 - в) доброжелательный, недоверчивый, самокритичный, пессимистический**
 - г) все варианты верны
10. Активный процесс понимания и осмысления услышанного - это
- а) эффективное восприятие
 - б) эффективное слушание
 - в) мыслительный процесс
 - г) все варианты верны
11. Какие приемы могут быть использованы для привлечения внимания слушателей во время выступления
- а) все варианты верны
 - б) риторический вопрос
 - в) драматургия
 - г) цитата известного человека, ссылка на историческую личность
 - д) внесение элемента неформальности
12. Ораторское искусство предполагает:
- а) умение точно формулировать свои мысли.
 - б) излагать их доступным для собеседника языком.**
 - в) ориентироваться в обществе на реакцию собеседника.
13. Какие контакты необходимо установить оратору со слушателями во время публичных выступлений:
- а) личностный.**
 - б) эмоциональный.**
 - в) аргументированный.
 - г) познавательный.
 - д) аудиторный.
14. Чем отличается официально-деловой стиль речи?
- а) точностью
 - б) обезличенностью
 - в) стандартностью**
 - г) отвлеченностью.
 - д) тенденциями к стереотипам.

Тема 3.1 Классификация конфликтов. Типы поведения людей в конфликтной ситуации.

1. Выберите правильное поведение в конфликтной ситуации:
 - а) Приспособление.
 - б) Компромисс.**
 - в) Сотрудничество.
 - г) Игнорирование.
 - д) Уход.

2. Конфликт между производственными требованиями и ценностями, с одной стороны, и желаниями сотрудника, с другой, – это ...
 - а) конфликт внутриличностный
 - б) конфликт межличностный**
 - в) конфликт между организациями или группами

3. Конфликт между рядовыми сотрудниками, не находящимися в подчинении друг к другу, – это ...
 - а) конфликт по горизонтали**
 - б) конфликт по вертикали
 - в) конфликт смешанного типа

4. Наиболее распространенные типы конфликтов – ...
 - а) конфликты по горизонтали
 - б) конфликты по вертикали
 - в) конфликты смешанного типа**

5. К позитивным функциям конфликта относятся ...
 - а) получение новой информации об оппоненте
 - б) чрезмерное увлечение конфликтным взаимодействием в ущерб работе
 - в) стимулирование к изменениям и развитию**

6. Конфликт, приводящий к негативным, часто разрушительным действиям – это конфликт ...
 - а) конструктивный
 - б) деструктивный**
 - в) объективный

7. Какие действия могут привести к нарастанию конфликта?
 - а) силовое давление**
 - б) уговоры
 - в) невмешательство

8. Конструктивное разрешение конфликта зависит от ...
 - а) адекватности восприятия конфликта**
 - б) открытости и эффективности общения
 - в) количества отрицательных эмоций

9. Стиль поведения в конфликтной ситуации, при котором стороны пытаются урегулировать разногласия, идя на взаимные уступки, – это стиль ...
 - а) конкуренции
 - б) сотрудничества
 - в) компромисса**
 - г) приспособления

10. Стил ь поведения в конфликтной ситуации, при котором стороны стремятся к одностороннему выигрышу, к победе – это стил ь ...
- а) компромисса
 - б) конкуренции и соперничества**
 - в) сотрудничества
 - г) уклонения

Тема 4.1. Имидж делового человека.

1. Имидж в переводе с английского языка означает:
- а) впечатление
 - б) образ**
 - в) оценка
2. Термины «имидж», «репутация», «идентичность», «организационная культура» являются:
- а) синонимами
 - б) четко взаимосвязанными понятиями**
 - в) не являются взаимосвязанными между собой и изучаются различными науками
3. К внутренним факторам, зависимым от носителя имиджа относятся:
- а) общие физические данные, мимика, среда обитания
 - б) коммуникабельность, уровень нравственности
 - в) все ответы верны**
4. Формирование делового имиджа следует начинать с ...
- а) создания имидж-портрета
 - б) выбора стратегии
 - в) формулирования имиджевых целей**
5. Чему должна соответствовать рабочая одежда?
- а) внутренней корпоративной культуре определенной организации (компании)**
 - б) интересам, нормам и вкусам клиентов организации
 - в) времени года
6. Для предпринимателей, менеджеров, взаимодействующих с различными группами общественности, при создании делового имиджа целесообразно использовать стратегию ...
- а) формирования целевого имиджа
 - б) формирования универсального имиджа**
 - в) «креативный взрыв»
7. Деловая одежда в первую очередь должна быть ...
- а) строгой и элегантной**
 - б) дорогой и модной
 - в) яркой и стильной
8. В одном наряде рекомендуется сочетать не более ... цветов:
- а) трёх**
 - б) четырёх
 - в) двух
9. Вербальным элементом имиджа является ...

- а) речь
- б) одежда
- в) почерк

10. Дресс-код – это ...

- а) форма одежды, требуемая во время посещений определенных мероприятий, заведений и организаций
- б) иностранная забава
- в) правила поведения людей в обществе, поддерживающие представления данного общества о подобающем.

Критерии оценивания тестирования

Оценивание текущего тестирования осуществляется по номинальной шкале – за правильный ответ к каждому заданию выставляется один балл, за не правильный – ноль. Общая оценка каждого теста осуществляется в отношении количества правильных ответов к общему числу вопросов в тесте (выражается в процентах)

% правильных ответов	Оценка по национальной шкале
Менее 75	«неудовлетворительно»
75 - 79	«удовлетворительно»
80 - 89	«хорошо»
90 -100	«отлично»

2.2.4 Защита отчетов по практическим работам

Практическое занятие № 1. Определение структуры коммуникативного процесса. Направленность личности в общении.

Контрольный вопрос	Рекомендуемое содержание ответа (источник)
1. Заполнить таблицу «Структуру, средства и виды общения».	<p>Структура общения состоит из трех взаимосвязанных сторон: коммуникативной, интерактивной и перцептивной.</p> <p>Средства общения – способы кодирования, передачи, переработки и расшифровки информации, передаваемой в процессе общения. Они бывают вербальные и невербальные.</p> <p>Вербальные средства общения – слова с закрепленными за ними значениями. Слова могут быть произнесены вслух (устная речь), написаны (письменная речь), заменены жестами у слепых или произнесены про себя.</p> <p>Устная речь является более простой и экономичной формой вербальных средств. Она разделяется на:</p> <ol style="list-style-type: none">1) диалогическую речь, в которой принимают участие два собеседника;2) монологическую речь – речь, которую произносит один человек. <p>Письменная речь применяется при невозможности устного общения или когда необходима точность, выверенность каждого слова.</p> <p>Невербальные средства общения – знаковая система, которая дополняет и усиливает вербальную коммуникацию, а иногда и заменяет ее. С помощью невербальных средств общения передается около 55–65 % информации. К невербальным средствам общения относятся:</p> <ol style="list-style-type: none">1) визуальные средства:<ol style="list-style-type: none">а) кинестетические средства – это зрительно воспринимаемые движения другого человека, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении. К кинесике относятся выразительные движения, проявляющиеся в мимике, позе, жесте, взгляде, походке;б) направление взгляда и визуальный контакт;в) выражение лица;г) выражение глаз;д) поза – расположение тела в пространстве («нога на ногу», перекрест рук, перекрест ног и т. д.);е) дистанция (расстояние до собеседника, угол поворота к нему, персональное пространство);ж) кожные реакции (покраснение, испарина);3) вспомогательные средства общения (особенности телосложения (половые,

возрастные)) и средства их преобразования (одежда, косметика, очки, украшения, татуировка, усы, борода, сигарета и т. п.);

2) акустические (звуковые):

а) связанные с речью (громкость, тембр, интонация, тон, высота звука, ритм, речевые паузы и их локализация в тексте);

б) не связанные с речью (смех, скрежет зубов, плач, кашель, вздохи и т. п.);

3) тактильные – связанные с прикосновением:

а) физическое воздействие (ведение слепого за руку и др.);

б) тактильные (пожатие руки, хлопанье по плечу).

Виды общения по средствам:

1) вербальное общение – осуществляется посредством речи и является прерогативой человека. Оно предоставляет человеку широкие коммуникативные возможности и гораздо богаче всех видов и форм невербального общения, хотя в жизни не может полностью его заменить;

2) невербальное общение происходит с помощью мимики, жестов и пантомимики, через прямые сенсорные или телесные контакты (тактильные, зрительные, слуховые, обонятельные и другие ощущения и образы, получаемые от другого лица).

Невербальные формы и средства общения присущи не только человеку, но и некоторым животным (собакам, обезьянам и дельфинам). В большинстве случаев невербальные формы и средства общения человека являются врожденными. Они позволяют людям взаимодействовать друг с другом, добиваясь взаимопонимания на эмоциональном и поведенческом уровнях. Важнейшей невербальной составляющей процесса общения является умение слушать.

Виды общения по целям:

1) биологическое общение связано с удовлетворением основных органических потребностей и необходимо для поддержания, сохранения и развития организма;

2) социальное общение направлено на расширение и укрепление межличностных контактов, установление и развитие интерперсональных отношений, личностного роста индивида.

Виды общения по содержанию:

1) материальное – обмен предметами и продуктами деятельности, которые, служат средством удовлетворения их актуальных потребностей;

2) когнитивное – передача информации, расширяющей кругозор, совершенствующей и развивающей способности;

3) кондиционное – обмен психическими или физиологическими состояниями, оказание влияния друг на друга, рассчитанное на то, чтобы привести человека в определенное физическое или психическое состояние;

4) деятельностное – обмен действиями, операциями, умениями, навыками;

5) мотивационное общение состоит в передаче друг другу определенных побуждений, установок или готовности к действиям в определенном направлении.

По опосредованности:

) непосредственное общение – происходит с помощью естественных органов, данных живому существу природой: руки, голова, туловище, голосовые связки и т. п.;

2) опосредствованное общение – связано с использованием специальных средств и орудий для организации общения и обмена информацией (природных (палка, брошенный камень, след на земле и т. д.) или культурных предметов (знаковые системы, записи символов на различных носителях, печать, радио, телевидение и т. п.);

3) прямое общение строится на основе личных контактов и непосредственного восприятия друг другом общающихся людей в самом акте общения (например, телесные контакты, беседы людей друг с другом и т. д.);

4) косвенное общение происходит через посредников, которыми могут быть другие люди (например, переговоры между конфликтующими сторонами на межгосударственном, межнациональном, групповом, семейном уровнях).

Другие виды общения:

1) деловое общение – общение, целью которого является достижение какого-либо четкого соглашения или договоренности;

2) воспитательное общение – предполагает целенаправленное воздействие одного участника на другого с достаточно четким представлением желаемого результата;

3) диагностическое общение – общение, целью которого является формулировка определенного представления о собеседнике или получение от него какой-либо информации (таково общение врача с пациентом и т. п.);

4) интимно-личностное общение возможно при заинтересованности партнеров в установлении и поддержании доверительного и глубокого контакта, возникает между близкими людьми и в значительной степени является результатом предшествующих взаимоотношений.

Определить уровень общительности «Тест на общительность» по В. Ф. Ряховского, выводы и результаты записать в тетрадь и сделать вывод по результатам теста

Классификатор к тесту В.Ф.Ряховского

30 - 32 очка - Вы явно некоммуникабельны, и это ваша беда, так как страдаете от этого больше Вы сами. Но и близким Вам людям нелегко. На Вас трудно положиться в деле, которое требует групповых усилий. Старайтесь быть общительнее, контролируйте себя.

25 - 29 очков - Вы замкнуты, неразговорчивы, предпочитаете одиночество, поэтому у Вас мало друзей. Новая работа и необходимость новых контактов если и не ввергают Вас в панику, то надолго выводит из равновесия. Вы знаете эту особенность своего характера и бываете недовольны собой. Но не ограничивайтесь только таким недовольством - в вашей власти переломить эти особенности характера. Разве не бывает, что при какой-либо сильной увлеченности Вы приобретаете вдруг полную коммуникабельность? Стоит только встряхнуться.

19 - 24 очков - Вы в известной степени общительны и в незнакомой обстановке чувствуете себя вполне уверенно. Новые проблемы Вас не пугают. И все же с новыми людьми сходитесь с оглядкой, в спорах и диспутах участвуете неохотно. В ваших высказываниях порой слишком много сарказма, без всякого на то основания. Эти недостатки исправимы.

14 - 18 очков - у Вас нормальная коммуникабельность. Вы любознательны, охотно слушаете интересного собеседника, достаточно терпеливы в общении с другими, отстаиваете свою точку зрения без вспыльчивости. Без неприятных переживаний идете на встречу с новыми людьми. В то же время не любите шумных компаний; экстравагантные выходки и многословие вызывают у Вас раздражение.

9 - 13 очков - Вы весьма общительны (порой, быть может, даже сверх меры), любопытны, разговорчивы, любите высказываться по разным вопросам, что, бывает, вызывает раздражение окружающих. Охотно знакомитесь с новыми людьми. Любите бывать в центре внимания, никому не отказываете в просьбах, хотя не всегда можете их выполнить. Бывает, вспылите, но быстро отходите. Чего Вам не достает, так это усидчивости, терпения и отваги при столкновении с серьезными проблемами. При желании, однако, Вы можете себя заставить не отступить.

4 - 8 очков - Вы, должно быть, «рубаха-парень». Общительность бьет из Вас ключом. Вы всегда в курсе всех дел. Вы любите принимать участие во всех дискуссиях, хотя серьезные темы могут

	<p>вызвать у вас мигрень и даже хандру. Охотно берете слово по любому вопросу, даже если имеете о нем поверхностное представление. Всюду чувствуете себя в своей тарелке. Беретесь за любое дело, хотя не всегда можете успешно довести его до конца. По этой самой причине руководители и коллеги относятся к Вам с некоторой опаской и сомнениями. Задумайтесь над этими фактами.</p> <p>3 очка и менее - Ваша коммуникабельность носит болезненный характер. Вы говорливы, многословны, вмешиваетесь в дела, которые не имеют к Вам никакого отношения. Беретесь судить о проблемах, в которых совершенно не компетентны. Вольно или невольно Вы часто бываете причиной разного рода конфликтов в Вашем окружении. Вспыльчивы, обидчивы, нередко бываете необъективны. Серьезная работа не для Вас. Людям - и на работе, и дома, и вообще повсюду - трудно с Вами. Да, Вам надо поработать над собой и своим характером! Прежде всего воспитывайте в себе терпеливость и сдержанность, уважительно относитесь к людям, наконец, подумайте о своем здоровье - такой стиль жизни не проходит бесследно.</p>
--	---

Практическое занятие № 2. Анализ первого впечатления в восприятии человека

Контрольный вопрос	Рекомендуемое содержание ответа (источник)
<p>Что является психологической сущностью формирования первого впечатления?</p>	<p>Психологической сущностью формирования первого впечатления является <u>межличностное оценивание</u>. Оно связано с формированием образа другого человека, с которым предстоит совместная деятельность или общение. Основной задачей оценивания является выявление признаков, на основании которых будет выстраиваться образ другого человека. Этот образ во многом и помогает прогнозировать поведение и последовательность действий. Важнейшую роль в межличностном оценивании играет процесс <u>стереотипизации</u>. У каждого человека под влиянием многих факторов, в первую очередь опыта взаимодействия с людьми, формируются специфические эталоны-стереотипы других людей. Формирование этих эталонов чаще всего не осознается человеком, но они серьезно влияют и управляют процессом оценивания.</p>

Выделяют три основные группы эталонов-стереотипов:

- *Антропологические стереотипы* связаны с внешним обликом человека, его имиджем.
- *Социальные* — с его статусом и родом деятельности.
- *Эмоционально-эстетические стереотипы* формируются под влиянием собственного опыта переживаний, выработанного чувства меры и красоты.

Важнейшую роль в формировании первого впечатления играют внешние данные

1. Физическая привлекательность.

Действительно, замечено, “что красиво, то и хорошо”, т.е. эффект красоты способен приписать собеседнику, без всякого на то фактического основания, исключительно положительные черты характера и нравственные качества.

Оценивая привлекательность, особое внимание обращают на лицо.

Важнейшую роль в формировании физической привлекательности играет осанка. Известно, что хорошая осанка ассоциируется с уверенностью и оптимизмом, а также внутренней силой и достоинством. Плохая же осанка воспринимается как проявление неуверенности, а очень часто — зависимости и подчиненности. Все это очень важно учитывать при установлении контактов с людьми.

2. Самопрезентация. Самопрезентация заключается в умении сконцентрировать внимание окружающих на своих несомненных достоинствах и всячески увести внимание партнеров от недостатков. Это во многом будет зависеть от умения владеть психологической инициативой, от остроумия, выразительности и особого рода артистизма.

3. Стил ь одежды. Выбор стиля одежды обычно рассматривается как свидетельство того, что человек из себя представляет, какой у него образ собственного “я”. При оценке стиля одежды обращают внимание на следующие особенности:

- а) насколько одежда соответствует случаю.
- б) насколько одежда опрятна.
- в) насколько одежда соответствует устоявшемуся стереотипу.

4. Переживаемое эмоциональное состояние. Сильные эмоции провоцируют психологическое заражение, т.е. ситуацию, при которой эмоции и чувства одного человека способны овладевать окружающими.

	<p>Не следует забывать, что хорошее первое впечатление обычно производят люди, генерирующие вдохновение, оптимизм и другие положительные эмоции. К таким быстро проникаются симпатией и начинают испытывать доверие, более охотно идут навстречу их предложениям и пожеланиям.</p>
<p>Дайте практические советы-рекомендации по формированию первого впечатления</p>	<p>Не забывайте о первых 10 секундах общения, которые являются решающими. Походка, мимика, жестикуляция, внешний вид, манера говорить — все это очень важно для первого впечатления, и особенно в первые 10 секунд общения. Что же обычно происходит в эти первые 10 секунд контакта?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Во-первых, первоначальное появление перед собеседником. Желательно, чтобы осанка и поза демонстрировали вашу энергию и динамичность. • Во-вторых, формирование контакта с помощью взгляда, уместной улыбки и крепкого дружеского рукопожатия. Именно они сообщают партнеру о вашем расположении к нему, об уверенности в себе и открытости во взаимоотношениях. • Третьим слагаемым первого впечатления является интонация голоса, которая должна быть приветливой и выразительной. <p>Ваша решительность и уверенное представление во многом определяют то, как партнер будет обращаться к вам.</p> <p>Позаботьтесь о собственном имидже, начиная с одежды.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Забота об имидже начинается для делового человека с заботы о теле и одежде: с головы (постоянно хорошо и аккуратно причесанной) до ног (всегда в хорошем состоянии и в чистой(!) обуви). <p>Говоря о роли и значении одежды в формировании первого впечатления, не следует забывать о главном — о том, что именно воспитанность, интеллигентность и хорошие манеры способны расположить к себе людей с первого взгляда.</p> <p>Устанавливайте связь с партнером с помощью взгляда.</p> <p>Особая роль в начале общения уделяется первому взгляду. Первое мгновение, когда партнеры встречаются и приветствуют друг друга,</p>

сопровождается первым взглядом глаза в глаза. Наше сознательное восприятие другого человека всегда происходит с помощью непосредственного зрительного контакта.

Опытный собеседник всегда стремится приветствовать своего партнера открытым взглядом в глаза. А позднее, в разговоре, часто смотрит в глаза собеседнику, чтобы подчеркнуть значение своих слов. Не следует также забывать, что:

— взгляд способствует внушению так же, как и слова;

— прерывание зрительного контакта при разговоре на длительное время может привести к прекращению разговора;

— когда один партнер говорит, опытный слушающий не допускает поединка глазами, так как это может породить агрессивность.

- Правильно пользуйтесь языком взгляда. Не случайно говорят, что глаза — зеркало человеческой души. Язык взгляда способен сказать о многом, а точнее — об истинных чувствах вашего собеседника.
- Взгляд человека и связанные с ним сигналы глазами имеют непосредственное отношение к правдивости той информации, которая произносится вслух. Так, замечено, что человек пытается скрыть свою информацию (или лжет), если его глаза встречаются с глазами партнера менее 1/3 времени разговора, если же более 2/3 — разговор в данном случае более правдив, интересен и искренен.

Научитесь управлять своей мимикой. **Мимика** — это движение мышц лица, отражающее внутреннее эмоциональное состояние. Именно она способна дать истинную информацию о том, что переживает человек. Мимические выражения несут в себе, как отмечают исследователи, более 70% информации о психологическом состоянии человека.

- Умело управляйте языком своего тела. Существуют неречевые сигналы, которые, с одной стороны, располагают к себе партнера, а с другой — препятствуют, мешают говорить.
- К первым, располагающим, стимулирующим к дальнейшему раскрытию мысли, относятся невербальные сигналы: улыбка, кивок головы, наклон корпуса вперед при сидении на стуле, активное молчание, свободная, расслабленная поза, прикосновение (при полученном согласии на

	это), зрительный контакт, обращенность к говорящему (ориентация на него корпуса), открытые ладони и др.
--	---

Практическое занятие №3. Изучение интерактивной стороны общения

Контрольный вопрос	Рекомендуемое содержание ответа
Привести примеры действия механизмов и эффектов социальной перцепции	<p>Рассматриваемый элемент позволяет человеку грамотно интерпретировать внешний вид и поведение собеседника. На основе полученных сведений человека формирует собственное заключение об отличительных чертах <u>личности</u>, мотивах поступков. Перцепция оказывает большое влияние на результативность коммуникации. С ее помощью анализируется внутреннее состояние собеседника.</p> <p>Социальная перцепция позволяет правильно воспринимать окружающие объекты, налаживать коммуникацию с ними. Эффективность социальной перцепции напрямую зависит от того, насколько человек не подвержен влиянию <u>стереотипов</u>, они оказывают негативное влияние на объективное оценивание собеседника, результатом является формирование искаженного образа в сознании.</p>
Назвать три составляющие личности человека, которые обуславливают характер общения между людьми. Дать им характеристику.	<p>Родительское (Родитель - Р), которое подразделяется на заботливое родительское состояние Я, критическое родительское состояние Я. Родительское Я, состоящее из правил поведения, норм, позволяет индивиду успешно ориентироваться в стандартных ситуациях, "запускает" полезные, проверенные стереотипы поведения, освобождая сознание от загруженности простыми, обыденными задачами. Кроме того, Родительское Я обеспечивает с большой вероятностью успеха поведение в ситуациях дефицита времени на размышления, анализ, поочередное рассмотрение возможностей поведения.</p> <p>Взрослое (Взрослый - В) состояние Я воспринимает и перерабатывает логическую составляющую информации, принимает решения преимущественно обдуманно и без эмоций, проверяя их реальность. Взрослое Я, в отличии от Родительского, способствует адаптации не в стандартных, однозначных ситуациях, а уникальных, требующих размышлений, дающих свободу выбора и, вместе с этим, необходимость осознания последствий и ответственного принятия решений.</p> <p>Детское (Дитя - Д, или Ребенок) состояние Я следует жизненному принципу чувств. На</p>

поведение в настоящем влияют чувства из детства. Детское Я также выполняет свои, особые функции, не свойственные двум другим составляющими личности. Оно "отвечает" за творчество, оригинальность, разрядку напряжения, получение приятных, иногда "острых", необходимых в определенной степени для нормальной жизнедеятельности впечатлений. Кроме того, Детское Я выступает на сцену, когда человек не чувствует достаточно сил для самостоятельного решения проблем: не способен преодолеть трудности или/и противостоять давлению другого человека. Это Я подразделяется на: естественное детское Я (спонтанные реакции типа радости, печали и т.д.) , приспособляющееся детское Я (приспосабливающийся, прислуживающийся, боязливый, виноватый, колеблющийся и т.п.) , возражающее детское Я.

С позиции родителя "играются" роли отца, старшей сестры, педагога, начальника; с позиции взрослого - роли соседа, случайного попутчика, подчиненного, знающего себе цену, и т.д.; с позиции ребенка - роли молодого специалиста, артиста - любимца публики, зятя.

В личности каждого человека обнаруживаются все три составляющие, однако при условии плохого воспитания личность может деформироваться так, что одна составляющая начинает подавлять другие, что обуславливает нарушение общения и переживается человеком, как внутреннее напряжение.

Инстанции Я и типичные способы поведения и высказывания:

Родитель

Заботливый родитель - Утешает, исправляет, помогает "Это мы сделаем" "Не бойся" "Мы все тебе поможем"

Критический родитель - Грозит, критикует, приказывает "Опять ты опоздал на работу?" "У каждого на столе должен быть график!"

Взрослый - Собирает и дает информацию, оценивает вероятность, принимает решения "Который час?" "У кого же может быть это письмо?" "Эту проблему мы решим в группе"

Ребенок

Спонтанный ребенок - Естественное, импульсивное, хитрое, эгоцентричное поведение "Это дурацкое письмо у меня уже третий раз на столе" "Вы это сделали просто замечательно!"

Приспосабливающийся ребенок - Беспомощное, боязливое, приспособляющееся к нормам,

уступчивое поведение "Я бы с радостью, но у нас будут неприятности"
Бунтующий ребенок - Протестующее, бросающее вызов поведение "Я это делать не буду!" "Вы этого сделать не сможете"
 Для оптимального функционирования личности, с точки зрения трансактного анализа, необходимо, чтобы в личности были гармонично представлены все три состояния Я.

Для того, чтобы оценить, как сочетаются эти три Я в поведении, можно воспользоваться следующим тестом (оценивая приведенные высказывания в баллах от 0 до 10).

1. Мне порой не хватает выдержки
2. Если мои желания мешают мне, то я умею их подавлять
3. Родители, как более зрелые люди, должны устраивать семейную жизнь своих детей
4. Я иногда преувеличиваю свою роль в каких-то событиях
5. Меня провести нелегко
6. Мне бы понравилось быть воспитателем
7. Бывает, мне хочется подурчиться, как маленькому
8. Думаю, что я правильно понимаю все происходящие события
9. Каждый должен выполнять свой долг
10. Нередко я поступаю не как надо, а как хочется
11. Принимая решение, я стараюсь продумать его последствия
12. Младшее поколение должно учиться у старших, как ему следует жить
13. Я, как и многие люди, бываю обидчив
14. Мне удастся видеть в людях больше, чем они говорят о себе
15. Дети должны безусловно следовать указаниям родителей
16. Я – увлекающийся человек
17. Мой основной критерий оценки человека – объективность
18. Мои взгляды непоколебимы
19. Бывает, что я не уступаю в споре лишь потому, что не хочу уступать

Обработка результатов

Я-состояние	Суммируемые строки	Сумма баллов
Д "Дитя"	1, 4, 7, 10, 13, 16, 19	
В "Взрослый"	2, 5, 8, 11, 14, 17, 20	
Р "Родитель"	3, 6, 9, 12, 15, 18, 21	

Расположите соответствующие символы в порядке убывания веса. Если у вас получилась формула ВДР, то это значит, что вы обладаете развитым чувством ответственности, в меру импульсивны и непосредственны и не склонны к назиданиям и поучениям. Вам можно пожелать лишь сохранить эти качества и впредь. Они помогут в любом деле, связанном с общением, коллективным трудом, творчеством.

Хуже, если на первом месте стоит Р. Категоричность и самоуверенность противопоставлены, например, педагогу, организатору — словом, всем, кто в основном имеет дело с людьми, а не с машинами.

Сочетание РДВ порой способно осложнить жизнь обладателю такой характеристики. «Родитель» с детской непосредственностью режет «правду-матку», ни в чем не сомневаясь и не заботясь о последствиях. Но и тут нет особых поводов для уныния. Если вас не привлекают организаторская работа, шумные компании и вы предпочитаете побыть наедине с книгой, кульманом или этюдником, то все в порядке. Если же нет и вы захотите передвинуть свое Р на второе или даже на третье место, то это вполне осуществимо. Вам помогут и так называемые группы тренировки общения, организованные профессиональными психологами во многих городах.

Д во главе приоритетной формулы — вполне приемлемый вариант, скажем, для научной работы. Эйнштейн, например, однажды шутливо объяснил причину своих научных успехов тем, что он развивался медленно и над многими вопросами

20. Правила оправданы лишь до тех пор, пока они полезны	задумался лишь тогда, когда люди обычно уже перестают о них думать.
21. Люди должны соблюдать все правила независимо от обстоятельств	Но детская непосредственность хороша до определенных пределов. Если она начинает мешать делу, то, значит, пора взять свои эмоции под контроль.

Практическое занятие №4. Отработка психологических приемов влияния на партнера по общению

Контрольный вопрос	Рекомендуемое содержание ответа
1. Составить таблицу «Основные приемы и способы манипуляции»	<p>Основные способы манипуляции</p> <p>Ложь Самый простой и примитивный способ манипуляции сознанием - ложь. Ложная информация, будучи воспринята и учтена объектом манипуляции при формировании решения, может привести его, помимо его воли, к желанным для манипулятора результатам. «Чем чудовищнее ложь, тем скорее в неё поверят» - говорил рейхсминистр народного просвещения и пропаганды Германии Йозеф Геббельс, и в отношении толпы был прав. Этот подвид может быть эффективней обычной лжи потому, что в сознании обывателя включается дополнительный фактор: «Ну не могут же врать так откровенно...». Однако история неоднократно доказывала: могут, и ещё как могут.</p> <p>Тактика уловок собеседника Сущность тактики уловок определяется её целью. Это одностороннее предложение, с помощью которого одна сторона желает и может получить преимущество в переговорах; другая же предположительно должна о ней знать, либо, как ожидается, будет проявлять терпение. Та сторона, которая осознала, что к ней применена тактика уловок, обычно реагирует двумя способами. Первая характерная реакция состоит в том, чтобы смириться с этой ситуацией. Ведь неприятно начинать с конфликта. Где-то в душе вы дадите себе зарок никогда больше не иметь дела с такими оппонентами. Но сейчас вы надеетесь на лучшее, полагая, что уступив немного другой стороне, вы умиротворите её, и она не потребует большего. Порой это случается, но далеко не всегда. Вторая, наиболее распространенная реакция заключается в том, чтобы ответить тем же. Иными словами, если они пытаются обмануть вас, вы делаете то же самое, а на угрозы выдвигаете свои контругрозы. Начинается состязание воли. Обе стороны</p>

	вступают в непримиримый позиционный спор. Он обычно заканчивается прекращением переговоров, если одна из сторон сдаётся.
--	--

2. Задание: Соедините стрелками способы манипуляции и соответствующие механизмы защиты.

Примеры манипуляций и способов защиты.

Способы манипуляции	Способы защиты
1. Навязывание роли. Угадав желания человека, манипулятор начинает навязывать роль Незаменимого Работника, Бескорыстной Сотрудницы, Всеми Обожаемого, Неотразимой и т.п. Например, «Верочка, мы все прекрасно знаем, что если вы этого не сделаете, это никто не сделает...»	Задайте себе вопрос: «С чего это вдруг он стал открывать мне глаза?» 4
2. Вас делают другом. Манипулятор доверительно рассказывает о себе, а затем обращается с какой-нибудь обременительной просьбой: «Я вижу, вы мне так сочувствуете... вот спасибо... я думаю, вы не откажетесь...»	Прервать его высказывания вопросом: «Вы это о чем?» 6
3. Доброжелатель. Чрезвычайно любезно и доброжелательно расспрашивает о личных делах, трудностях, затем обращается с просьбой, в которой после такого разговора трудно отказать	Подумайте: «А мое ли это дело?» Не поддавайтесь пафосу собеседника, отдавайте себе отчет в том, насколько вы сами считаете этот проект первоочередным 5
4. «Дружим против общего врага». Манипулятор доверительно сообщает о том, как плохо высказался о вас руководитель или коллега. Он возбуждает неприязнь к «недоброжелателю», подталкивая в определенным действиям	Отказ от роли К примеру: «К сожалению, люди любят преувеличивать...» 1
5. Вас делают соратником по общему делу. Например, посетитель доверительно, с расчетом на понимание и сочувствие, посвящает вас в свой замечательный проект реорганизации работы фирмы. И тут же просит именно его бумаги показать директору в первую очередь	«Заезженная пластинка» Каждый раз в ответ на просьбу следует повторять: «Рад бы вам пойти навстречу, но ничего не могу сделать» 7
6. Туманные намеки. Манипулятор не высказывает прямо свою бестактную просьбу, а ходит вокруг да около	Не проявлять дружеского участия в разговоре с малознакомым человеком, не замечать намеков 2
7. Берет измором. Манипулятор с обворожительной улыбкой снова и снова повторяет одну и ту же просьбу, выполнить которую вы не можете или не хотите	Не быть откровенным с человеком, которого вы не считаете другом, и не считать себя обязанным делать то, о чем просит участливый человек 3

Контрольный вопрос	Рекомендуемое содержание ответа
<p>1. Проранжируйте по степени важности следующие правила спора:</p> <ul style="list-style-type: none"> - умение четко определить свою позицию в споре; - уважительно относиться к оппоненту, стремление понять взгляды и убеждения противника, вникнуть в суть его позиции; - умение правильно определить предмет спора и выделить пункты разногласий; - умение подбирать убедительные аргументы для обоснования своей позиции и опровержения позиции оппонента; - умение находить общность исходных позиций, достигать начального взаимопонимания; - умение сохранить выдержку и самообладание; - правильное использовать понятия., исключить их многозначность в рамках дискуссии; - умение обращать внимание на поведение оппонента, верно оценивать его действия; - умение не упускать из виду главных положений, из-за которых ведется спор; 	<ul style="list-style-type: none"> - умение правильно определить предмет спора и выделить пункты разногласий; - умение не упускать из виду главных положений, из-за которых ведется спор; - умение четко определить свою позицию в споре; - умение находить общность исходных позиций, достигать начального взаимопонимания; - правильное использовать понятия., исключить их многозначность в рамках дискуссии; - уважительно относиться к оппоненту, стремление понять взгляды и убеждения противника, вникнуть в суть его позиции; - умение сохранить выдержку и самообладание; - умение обращать внимание на поведение оппонента, верно оценивать его действия; - умение подбирать убедительные аргументы для обоснования своей позиции и опровержения позиции оппонента;
<p>2. Приведите примеры полемических приемов.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - прием бумеранга; - подхват реплики; - доведение до абсурда; - довод к человеку; - апелляция к публике; - атака вопросами.
<p>3. Приведите примеры недопустимых приемов в споре. Почему они недопустимы? На основе каких этических принципов можно оценить недопустимость приема?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - «оттягивание возражения». Если противник привел довод, на который трудно сразу найти достойный ответ, то некоторые полемисты ставят вопросы в связи с приведенным доводом, как бы для выяснения его; начинают ответ издали, с чего-нибудь, не имеющего прямого отношения к данному вопросу; - Выход из спора – это уловка участника, который чувствует, что спор складывается не в его пользу, что у него нет достаточных аргументов. - Срывание спора (обструкция). Порой противник бывает заинтересован в том, чтобы сорвать спор, так как он ему не по силам. В таких случаях перебивают противника, не дают ему говорить,

	<p>явно показывают нежелание слушать оппонента – зажимают уши, напевают, насвистывают, смеются, топают ногами и т. п.</p> <p>- «Довод к городовому». Посредством того, что тезис оппонента объявляется опасным для государства или общества, противнику, по сути, «зажимают рот».</p> <p>- «Палочные доводы». Приводят такой довод, который оппонент должен принять из боязни чего-нибудь неприятного, часто опасного, или на который он не может ответить по той же причине, и должен либо молчать, либо придумывать какие-нибудь «обходные пути».</p>
<p>4. Назовите психологические уловки полемиста</p>	<p>- выведение оппонента из равновесия. Полемист использует грубые выходки, оскорбления, явно несправедливые, издевательские обвинения и т. п.</p> <p>- ставка на ложный стыд. «Неужели вы до сих пор не знаете?»; «Общеизвестным является факт» и т. п. Так он делает ставку на ложный стыд. Если человек не признается, что это ему неизвестно, он «на крючке» у противника и вынужден соглашаться с его аргументами;</p> <p>- «подмазывание аргумента» – это уловка, основанная на самолюбии. «Вы как человек умный не станете отрицать»; «Всем хорошо известна ваша честность и принципиальность, поэтому вы...».</p> <p>- внушение. Человек, говорящий с апломбом, внушительным голосом, психологически давит на присутствующих.</p> <p>- насмешка, и стремление оборвать противника, вызвать недоверие к его словам, резко отрицательная оценка высказанных суждений, обидная реплика и т. п.;</p> <p>- ссылки на свой возраст, образование и положение: «Вот доживите до моих лет, тогда и судите»; «Сначала получите диплом, а потом и поговорим»;</p> <p>- «двойная бухгалтерия» – это уловка, основанная на склонности людей к двойственности оценок.</p>

Практическое занятие №6,7. Определение конструктивного и деструктивного поведения людей в конфликте

Контрольный вопрос	Рекомендуемое содержание ответа
Составить таблицу «Способы управления и предупреждения конфликтов».	<p>Управление конфликтом – целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на его динамику в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт.</p> <p>Управление конфликтами, являясь сложным процессом, включает в себя следующие виды деятельности: прогнозирование конфликта, предупреждение, регулирование и разрешение конфликта.</p> <p>Рассмотрим эти виды деятельности подробнее.</p> <ol style="list-style-type: none">1. Прогнозирование конфликта. Один из важнейших видов деятельности субъекта управления, направленный на выявление причин данного конфликта. Основным источником прогнозирования конфликта является изучение объективных и субъективных условий и факторов взаимодействия между людьми, а также их индивидуально-психологических особенностей. В коллективе, например, такими условиями и факторами могут быть: стиль управления; уровень социальной напряженности; социально-психологический климат и т.д.2. Предупреждение конфликта. Вид деятельности субъекта управления, направленный на недопущение возникновения конфликта. Предупреждение (профилактика) конфликтов основывается на их прогнозировании. В этом случае на основе полученной информации о причинах зреющего нежелательного конфликта предпринимается активная деятельность по нейтрализации действия всего комплекса детерминирующих его факторов.3. Регулирование конфликта. Вид деятельности субъекта управления, направленный на ослабление и ограничение конфликта, обеспечение его развития в сторону разрешения.4. Стимулирование конфликта. Вид деятельности субъекта управления, направленный на провокацию, вызов конфликта. Стимулирование оправдано по отношению к конструктивным конфликтам. Средства стимулирования конфликтов могут быть самыми разными: · вынесение проблемного вопроса для обсуждения на общем собрании; · критика сложившейся ситуации на собрании и т.д.5. Разрешение конфликта. Вид деятельности субъекта управления, связанный с завершением конфликта. Разрешение – это заключительный этап управления конфликтом. Разрешение конфликта – это процесс нахождения взаимоприемлемого решения проблемы, имеющей личную значимость для участников конфликта, на этой основе гармонизации их взаимоотношений.

<p>Рассмотреть структуру конфликта:</p>	<p>The diagram illustrates the structure of a conflict. At the top center is a dashed circle labeled 'Предмет конфликта' (Subject of conflict) containing an oval labeled 'Объект' (Object). Below this are two 'Информационная модель конфликтной ситуации' (Informational model of conflict situation) boxes. Two stick figures represent 'Оппонент 1' (Opponent 1) and 'Оппонент 2' (Opponent 2). Each has a 'Группа поддержки' (Support group) represented by a dashed box containing two smaller stick figures labeled 'Другие участники' (Other participants). Dashed arrows labeled 'Мотивы' (Motives) point from each support group to the central 'Объект'. Solid arrows labeled 'Стратегия' (Strategy) point from each opponent to the other. Solid arrows labeled 'Тактика' (Tactics) point from each support group to the other. The entire scene is labeled 'Микро- и макросреда' (Micro- and macro-environment) at the bottom.</p>
<p>Пройти тест на определение уровня конфликтности.</p> <p>Тестовые задания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Переплетите пальцы рук и заметьте, какой палец оказывается сверху. 2. Прицельтесь, выбрав мишень, и определите, какой глаз у Вас ведущий. 3. Переплетите на груди руки («наполеоновская поза») и заметьте, какая рука окажется сверху. 4. Проверьте, какая рука при овациях оказывается сверху. 	<p>Анализ полученных данных:</p> <p>ПППП. Избегают конфликтов, но все же идут на них. В конфликтах последовательны, стремятся довести их до разрешения. Тщательно соотносят цель со средствами. Не сторонники разрешения конфликтов любой ценой. Сначала обдумывают действия, потом принимают решения. Проявляют недостаток гибкости.</p> <p>ПППЛ. Стремятся избегать конфликтов. Предпочитают разрешить их любыми способами. Нередко могут отказаться от прежней позиции. Могут быстро принимать решения. Достаточно гибки, но не всегда последовательны. Очень находчивы в погашении конфликта.</p> <p>ППЛП. Не любят конфликтовать, но не избегают конфликтов. Входят в них охотно. Ведут себя свободно, находчиво. Прибегают к юмору, находят нестандартные пути разрешения конфликтных ситуаций. Не всегда доводят задуманное до конца.</p> <p>ППЛЛ. Избегают конфликтов. Но если сталкиваются с ними, то ведут себя твердо. Решения принимают после серьезного обдумывания или совета с посредниками и близкими. Обидчивы, в определенной мере злопамятны. Никогда не выступают инициаторами столкновений. Готовы идти на уступки. Внешняя мягкость сочетается с внутренней твердостью.</p> <p>ПЛПЛ. Очень заметное неприятие конфликтов. Постоянное стремление выйти из него. Попытки загладить, стусевать конфликт. Выход из конфликта могут осуществлять за счет отказа от собственных требований. Решения принимают, поддаваясь эмоциональным, а не рациональным состояниям. Для них лучше не входить в конфликт, чем выходить из него. Выходят чаще всего с потерями собственных интересов, не находят способы оправдать свои действия. Стремятся принимать решения после обсуждения ситуации с кем-либо из опытных доверенных друзей или родственников.</p> <p>ПЛПП. Готовы идти на конфликт. Отчетливо понимают свои интересы, находят наиболее рациональные пути их защиты. Хорошо подсчитывают свои возможности. В разрешении конфликта не всегда считаются со средствами. Не отказываются</p>

от компромиссов. Охотно вступают в конфликт. Часто выступают его инициатором. Преувеличивают при условии доминирования своих интересов. В конфликте чувствуют себя уверенно, комфортно. Иногда могут сами спровоцировать конфликт, но не столько потому, что не могут без него обходиться, сколько в целях самоутверждения.

ПЛЛП. Не любят конфликтов. Легкий характер. Склонны преувеличивать свои и недооценивать чужие возможности. Быстро и хорошо ориентируются в ситуации. Много друзей. Эмоционально реагируют на события, но принимают достаточно обдуманные решения. Стремятся доводить их до конца, но не исключают компромиссов, возможно и за счет отказа от некоторых требований. Не всегда цель соизмеряют со средствами достижения. Находят неожиданные решения. Действуют гибко, но последовательно. К советам прислушиваются.

ПЛЛЛ Охотно вступают в конфликт. Часто выступают его инициатором. Преувеличивают собственные возможности, но в случае неудачи не отступают. Не склонны к компромиссам. Действуют в конфликте обдуманно, последовательно. Конфликт прекращают только при условии выполнения своих требований. Не всегда средства соизмеряют с целями. Излюбленный прием – «психологическая атака». Действуют по собственной инициативе, не очень любят советоваться, прислушиваться к чужим советам.

ЛППП. Конфликтов избегают, чувствуют себя в конфликтных ситуациях неуверенно. Проявляют большую гибкость в их разрешении. Достижение целей соотносят с реальными средствами. Склонны к компромиссам, готовы отказаться от защиты части своих интересов. Решение принимают скорее эмоционально, чем после серьезного обдумывания. Склонны выслушивать советы, но не всегда им следуют. Имеется тенденция преувеличивать собственные возможности.

ЛППЛ. Избегают конфликтов. Но в тех случаях, когда считают свои интересы затронутыми, идут на конфликт без особых колебаний. Позицию держать твердо, не очень склонны к компромиссам, К помощи посредников могут обращаться, но решение принимают самостоятельно. Вопросы самоутверждения – на втором плане. На первом плане – интересы дела.

ЛПЛП. Считают конфликты неизбежными, смело идут на их решение. В конфликтах твердо добиваются поставленных задач. При достижении целей не считаются со средствами. Иногда большое значение придают несущественным, второстепенным сторонам конфликта. Не склонны к компромиссам, если они не решают всех поставленных задач. Могут создавать видимость уступок, но внутренняя позиция остается неизменной. Преобладает рациональная сторона. Скрытны, не склонны обращаться за советами, хотя помощь со стороны не исключают.

ЛПЛЛ. Внутренне агрессивны. Постоянно ищут повод для конфликта. Руководствуются не всегда существенными моментами. Конфликтность прикрывается внешней мягкостью. Последовательны в достижении целей. Линию поведения ведут искусно тщательно все просчитывают. Не склонны к компромиссам, независимо от удовлетворения собственных

	<p>интересов. Проявляют большую гибкость и изобретательность в решении конфликта с собственных позиций. Нередко интересы дела не могут отделить от внутренней психологической позиции.</p> <p>ЛЛШШ. Избегают конфликтов. Предпочитают спорные вопросы решать мирным путем. Готовы отказаться от защиты собственных интересов, но последовательно защищают интересы других. Цель всегда стремятся сочетать с соответствующими средствами. Наиболее сильная их сторона – стремление предупредить конфликты или погасить в зародыше.</p> <p>ЛЛШЛ. Стремятся избежать конфликта, хотя не умеют предупреждать. Очень склонны к компромиссам. Уступают требованиям конфликтующих сторон, если противник оказывается сильным. Однако по отношению к более слабому проявляют неуступчивость. Не могут правильно рассчитать свои силы, склонны преувеличивать силы противника. Неспособны плести нить интриги. Охотно прислушиваются к советам других, следуют их рекомендациям. Имеют склонность скрывать наличие конфликтной ситуации, искренне веря в её отсутствие. Недостаточно принципиальны.</p> <p>ЛШЛЛ. Внутренне агрессивны. Постоянно ищут повод для конфликта. Руководствуются не всегда существенными моментами. Конфликтность прикрывается внешней мягкостью. Последовательны в достижении целей. Линию поведения ведут искусно тщательно все просчитывают. Не склонны к компромиссам, независимо от удовлетворения собственных интересов. Проявляют большую гибкость и изобретательность в решении конфликта с собственных позиций. Нередко интересы дела не могут отделить от внутренней психологической позиции.</p> <p>ЛЛШШ. Избегают конфликтов. Предпочитают спорные вопросы решать мирным путем. Готовы отказаться от защиты собственных интересов, но последовательно защищают интересы других. Цель всегда стремятся сочетать с соответствующими средствами. Наиболее сильная их сторона – стремление предупредить конфликты или погасить в зародыше.</p>
<p>Дать коллективное описание «портрета» конфликта и составить таблицу.</p>	<p>Конструктивные стороны конфликта:</p> <ul style="list-style-type: none"> -конфликт, вскрывает «слабое звено» во взаимоотношениях; - конфликт дает возможность увидеть проблемы в отношениях; -конфликт дает возможность выплеснуть отрицательные эмоции, снять напряжение; -конфликт – это толчок к пересмотру, развитию своих взглядов; - конфликт способствует сплочению коллектива при противоборстве с внешним врагом. <p>Деструктивные стороны конфликта:</p> <ul style="list-style-type: none"> -отрицательные эмоциональные переживания, которые могут привести к различным заболеваниям; -нарушение личных отношений между людьми, снижение дисциплины; - сложное восстановление отношений; - временные потери. <p><i>На одну минуту конфликта приходится 12 минут после конфликтных переживаний.</i></p>

<p>Назовите эффективные способы разрешения конфликта</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Нельзя откладывать решение назревшего конфликта. 2. Если конфликт неизбежен, сами выступайте его инициатором. 3. Стремитесь искренне и серьезно понять точку зрения другого. 4. Свою ошибку, неверный шаг признавайте быстро, опережайте возможную критику. 5. Удерживайте за собой инициативу, диктуя эмоции, в первую очередь – спокойствие. <p>Таким образом, решение конфликтов не в примирении позиций, а в прояснении интересов, которые позволяют перебирать варианты разрешения ситуации.</p>
--	--

Критерии оценивания качества выполнения практических работ

Оценка "5" Практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности. Студенты работали активно, полностью самостоятельно: подобрали необходимые для выполнения предлагаемых работ источники знаний, показали необходимые для проведения практических работ теоретические знания, практические умения и навыки. Работа оформлена аккуратно, в оптимальной для фиксации результатов форме.

Оценка "4" Практическая работа выполнена студентами в полном объеме и самостоятельно. Допускается отклонение от необходимой последовательности выполнения, не влияющее на правильность конечного результата (перестановка пунктов типового плана при характеристике отдельных категорий личности) Использованы указанные преподавателем источники знаний. Работа показала знание основного теоретического материала и овладение умениями, необходимыми для самостоятельного выполнения работы. Допускаются неточности и небрежность в оформлении результатов работы.

Оценка "3" Практическая работа выполнена и оформлена студентами с помощью преподавателя или хорошо подготовленных и уже выполнивших на "отлично" данную работу студентами. На выполнение работы затрачено много времени (можно дать возможность доделать работу дома) Студенты показали знания теоретического материала, но испытывали затруднения при самостоятельной работе с ключами тестов.

Оценка "2" Выставляется в том случае, когда студенты оказались не подготовленными к выполнению этой работы. Полученные результаты не позволяют сделать правильных выводов и полностью расходятся с поставленной целью. Обнаружено плохое знание теоретического материала и отсутствие необходимых умений. Руководство и помощь со стороны преподавателя и хорошо подготовленных студентов неэффективны из-за плохой подготовки студентов.

2.2.5 Темы рефератов, презентаций

Тема 1.1 Общение как социально-психологическая проблема

1. Роль общения в профессиональной деятельности.
2. Общение в системе общественных и межличностных отношений.
3. Функции общения.
4. Виды и структура общения.
5. Вербальная коммуникация.
6. Невербальная коммуникация.

Тема 2.2 Деловая беседа как основная форма делового общения.

1. Деловое общение и управление им.
2. Виды делового общения.
3. Управление деловым общением.
4. Интерпретация невербальной информации в деловом общении.
5. Этические нормы телефонного разговора.
6. Культура делового письма.
7. Основные тенденции развития Российской деловой культуры. Правила подготовки публичного выступления.
8. Правила подготовки и проведения деловой беседы.
9. Правила проведения собеседования.
10. Правила подготовки и проведения служебных совещаний.
11. Правила проведения переговоров с деловыми партнерами.

Тема 2.3 Этика общения.

1. Коммуникативная культура в деловом общении.
2. Жизненные ориентиры современной молодежи в сфере общения.
3. Правила конструктивной критики.

Тема 2.4 Спор, дискуссия, полемика. Происхождение и психологические особенности

1. Культура дискуссии.
2. Особенности речевого поведения.
3. Приемы убеждения. Требования к процессу убеждения. Основные правила.
4. Приемы внушения.
5. Психологические особенности убеждения.

Тема 2.5 Культура речи делового человека.

1. Культура речи в деловом общении.
2. О культуре нашей речи.

Тема 3.1 Классификация конфликтов. Типы поведения людей в конфликтной ситуации.

1. Вербальные конфликтогены в практике современного российского общества.
2. Отношения сотрудничества и конфликта в представлениях российских работников.

Тема 4.1 Имидж делового человека.

1. Деловая репутация работника и её формирование в условиях современного российского общества.
2. Этикет приветствий и представлений.
3. Этикет и имидж делового человека.
4. Психологические аспекты формирования имиджа в современной России.

Критерии оценивания реферата

Критерии	5 баллов	4 балла	3 балла	2 балла
Правильность составления реферата (титульный лист, план реферата, введение, основная часть, заключение и выводы, список использованной литературы)	реферат составлен правильно по схеме	есть отдельные неточности в составлении реферата	реферат составлен с серьезными упущениями	реферат составлен неправильно
Наличие актуальности и резюме	отражена актуальность, имеется резюме	есть отдельные неточности в отражении актуальности и в резюме	актуальность и резюме изложены с серьезными упущениями	актуальность и резюме отражены неправильно
Доказательная раскрываемость проблемы в основной части реферата	Проблема полностью логическим изложением раскрыта	Проблема логическим изложением раскрыта, но требует небольшого дополнения	При раскрытии проблемы допущены незначительные ошибки	Проблема в основной части полностью не раскрыта
Наличие в списке литературы основных источников, освещающих современное состояние вопроса (монографии, периодическая литература)	полный список источников, отражающих современное состояние вопроса (литература последних лет)	неполный список источников, отражающих современное состояние вопроса	список включает устаревшие источники, не отражающие современного состояния вопроса	нет списка
Ответы на контрольные вопросы	всесторонние и глубокие знания материала	знание материала темы, но мелкие неточности в ответах	ответы получены на 1 из 3 вопросов	не ответил на вопросы

2.3 Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации (дифференцированный зачет)

Условием допуска к промежуточной аттестации является выполнение и защита (получение отметки «зачтено») по всем практическим работам, прохождение всех тестов текущей аттестации с результатом не менее 75% по каждому.

Зачет проводится в конце семестра, в котором изучается дисциплина.
Технология проведения зачета – тестирование.

2.3.1 Итоговый тест

1. Что такое общение?
 - А) человеческая общность, специфику которой представляют отношения людей между собой, их формы взаимодействия и объединения.
 - Б) специфическая форма взаимодействия человека с другими людьми; в общении реализуются социальные отношения людей.**
 - В) личные бескорыстные взаимоотношения между людьми, основанные на общности интересов и увлечений, взаимном уважении, взаимопонимании и взаимопомощи.
2. Что такое психология общения?
 - А) то раздел общей психологии, предметом которого является психологическая специфика процессов общения, рассматриваемых под углом зрения взаимоотношений личности и общества.**
 - Б) наука о живых существах и их взаимодействии со средой обитания.
 - В) особая форма познания мира, вырабатывающая систему знаний о наиболее общих характеристиках, предельно-обобщающих понятиях и фундаментальных принципах реальности (бытия) и познания, бытия человека.
3. Какие основные задачи дисциплины?
 - А) научить человека самостоятельно и творчески мыслить; понимать смысл своей жизни; правильно оценивать свои возможности и роль в мире; определять направление деятельности не только в отношении ближайшей цели, но и свою причастность к тому, что происходит в мире.
 - Б) - формировать умение анализировать психологические свойства, характеристики психических процессов, различных видов общения индивидов и групп;
- стимулировать применение общепсихологических и социальнопсихологических технологий общения, позволяющих осуществлять решение профессиональных задач, задач самосовершенствования, взаимодействия в трудовом коллективе.**
 - В) состоят в изучении закономерностей проявления жизни (строения и функции живых организмов и их сообществ, распространение, происхождение и развитие, связи друг с другом и неживой природой); раскрытии сущности жизни; систематизации многообразия живых организмов.
4. Когда появилась психология, как наука?
 - А) в 17 веке
 - Б) в начале 18 века
 - В) во второй половине 19**
5. Стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта
 - А) конфликтоген
 - Б) инцидент
 - В) конфликтная ситуация**
6. Интерактивная сторона общения это
 - А) обмен информацией
 - Б) восприятие и понимание друг друга
 - В) взаимодействие друг с другом**

7. Общение, при котором оценивают другого человека как нужный или мешающий объект:
- А) «контакт масок».
 - Б) примитивное общение**
 - В) формально-ролевое общение
8. К видам общения относится:
- А) вербальное общение;
 - Б) ролевое общение;**
 - В) невербальное общение;
9. Что такое структура общения?
- А) это совокупность основных элементов, из которых складывается процесс общения. Основные компоненты структуры общения: · субъекты; · содержание; · средства;**
 - Б) это приемы кодирования, преобразования и дешифровки передаваемой в ходе коммуникационного взаимодействия информации
 - В) это раздел социальной психологии, предметом которого является специфика процессов общения.
10. Что такое «эмпатия»?
- А) стремление эмоционально откликнуться на проблемы другого человека
 - Б) это понимание другого на уровне чувств, стремление эмоционально откликнуться на проблемы другого человека.**
 - В) использование человеком биологически обусловленных и социально приобретенных речевых средств общения
11. Коммуникативной стороной общения называют:
- А) обмен информацией**
 - Б) восприятие друг друга
 - В) взаимодействие
12. Какое понятие шире:
- А) общение**
 - Б) коммуникация
 - В) общение=коммуникация
13. Стремление субъектов взаимодействия к поиску альтернатив, полностью удовлетворяющих интересы обеих сторон:
- А) сотрудничество**
 - Б) альтруизм
 - В) избегание
14. Определите позицию Я : поведение, основанное на соблюдении правил и норм; он оценивает, учит, руководит, покровительствует.
- А) Учитель
 - Б) Родитель**
 - В) Взрослый
15. Стремление субъектов взаимодействия идти на взаимные уступки и реализовывать свои интересы с учетом интересов противоположной стороны:
- А) сотрудничество

Б) компромисс

В) избегание

16. Интерактивной стороной общения называют:

А) обмен информацией

Б) восприятие друг друга

В) взаимодействие

17. К невербальному общению можно отнести:

А) телефонный разговор

Б) чтение стихотворения вслух

В) Взгляд

18. Чтобы беседа была эффективной, необходимо смотреть собеседнику в глаза:

А) все время разговора

Б) 2/3 Времени Разговора

В) половину времени разговора

19. Если человек во время разговора касается Вас рукой, он показывает Вам:

А) свою неприязнь

Б) свою неуверенность

В) свое расположение к Вам

20. Процесс, который называется общением:

А) множественные, непосредственные контакты незнакомых людей, а также коммуникация, опосредованная различными видами массовой информации

Б) сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга

В) авторитарная, директивная форма воздействия на партнера по общению с целью достижения контроля над его поведением и внутренними установками, принуждения к определенным действиям или решениям

21. Коммуникативной стороной общения называют:

А) обмен информацией

Б) восприятия друг друга

В) взаимодействие

22. Какие качества отличают манипулятора:

А) лживость

Б) примитивность чувств

В) недоверие к себе и другим

Г) все ответы верны

23. Что относится к неречевому общению:

А) взгляд

Б) телефонный разговор

В) чтение стихотворения вслух

24. К видам компетентности не относят:

А) менеджерскую

Б) профессиональную

В) Коммуникативную

Г) квалификационную

25. Процесс установления и развития контактов среди людей – это:

- А) **общение**
- Б) восприятие
- В) взаимодействие
- Г) идентификация

26. Характеристика делового общения:

- А) партнёр в деловом общении выступает как личность, значимая для субъекта
- Б) общающихся людей отличает хорошее взаимопонимание в вопросах дела
- В) основная задача делового общения – продуктивное сотрудничество
- Г) **все ответы правильные**

27. Общение, обеспечивающее успех какого-то общего дела, создающее условия для сотрудничества людей, чтобы достичь значимые для них цели – это:

- А) неформальное общение
- Б) **деловое общение**
- В) конфиденциальное общение
- Г) нет правильного ответа

28. Обратная связь:

- А) препятствует коммуникативному процессу
- Б) **способствует коммуникативному процессу**
- В) иногда способствует, а иногда препятствует коммуникативному процессу
- Г) все ответы правильные

29. Одноканальный процесс коммуникации – это коммуникация:

- А) **без обратной связи**
- Б) с истинной обратной связью
- В) с неистинной обратной связью
- Г) с истинной и неистинной обратной связью

30. Факторы, не способствующие эффективному выступлению:

- А) **отдавайте предпочтение длинным предложениям**
- Б) никаких скороговорок
- В) держите паузу
- Г) берите в руки что поярче и расставляйте акценты

31. К эффективным приёмам слушания не относят:

- А) активная поза слушающего
- Б) умение задавать уточняющие вопросы
- В) активное слушание
- Г) **нерефлексивное слушание**

32. Как быть внимательным во время беседы?

- А) не доминируйте во время беседы
- Б) не давайте волю эмоциям
- В) **смотрите на собеседника**
- Г) не принимайте позы обороны

33. Что не относят к правилам эффективного слушания?

- А) перестаньте говорить

- Б) будьте терпеливы
- В) задавайте вопросы
- Г) планируйте беседу**

34. Движения тела человека и визуальный контакт – это:

- А) жест
- Б) походка
- В) мимика
- Г) все ответы правильные**

35. Публичное общение предполагает следующие расстояние между партнерами:

- А) 400-750 см.
- Б) 120-400 см.**
- В) 45-20 см

36. Персональная дистанция в процессе общения:

- А) 20-350см
- Б) 5-50см
- В) 50-120см**
- Г) Свыше 350см

37. «Малый разговор» в деловой коммуникации ведется в рамках:

- А) Деловых интересов партнеров
- Б) Личностных, неделовых интересов партнеров**
- В) Профессиональных интересов партнеров

44. Деловые партнеры с визуальной модальностью мыслят преимущественно:

- А) Аудиальными образами
- Б) Зрительными образами**
- В) Тактильными образами

45. Перцептивная сторона общения включает в себя ...

- А) проявление тревожности
- Б) демонстрацию креативного поведения
- В) процесс формирования образа другого человека**

46. Видение субъектом общения другого человека как продолжения самого себя, проекция, наделение его своими чертами, чувствами, желаниями – это процесс ...

- А) идентификации**
- Б) эмпатии
- В) рефлексии

47. Основные механизмы познания другого человека

- А) эмпатия
- Б) рефлексия
- идентификация
- В) все ответы верны**

48. Какой характер общения, если партнеры расположены за столом напротив друг друга?

- А) независимая позиция
- Б) дружеская беседа

В) оборонительный

49. Какой характер общения, если партнеры расположены за столом по диагонали?
А) оборонительный
Б) независимая позиция
В) дружеская беседа
50. Какой характер общения, если партнеры расположены за столом по обе стороны угла?
А) дружеская беседа
Б) оборонительный
В) независимая позиция
51. К средствам невербальной коммуникации относятся:
А) Все ответы верны
Б) Кинесика
В) Проксемика
Г) Такетика
52. К открытым вопросам в деловой коммуникации относятся:
А) Альтернативные
Б) Зеркальные
В) Информационные
Г) Риторические
53. Распространение в условиях дефицита информации о человеке общего оценочного впечатления о нем на восприятие его поступков и личностных качеств – это эффект ...
А) незавершенного действия
Б) бумеранга
В) новизны
Г) ореола
54. Деловой стиль взаимодействия партнеров включает:
А) Ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами
Б) Признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга
В) Рациональное использование партнерами поддерживающих техник
Г) Умение партнеров адаптировать собственные профессиональные знания к каждой деловой ситуации
55. При восприятии людьми друг друга значение имеет определенный порядок поступления информации о человеке для формирования представления о нем. Так, по отношению к знакомому человеку наиболее значимой оказывается последняя, то есть более новая информация о нем, тогда как по отношению к незнакомому человеку более значима первая информация. Это эффект ...
А) края
Б) первичности
В) ореола
Г) бумеранга
56. Возникновение при восприятии человека человеком привлекательности одного из них для другого – это

- А) аттракция
- Б) аффилиация
- В) гипноз

57. Вербальная коммуникация- это..

- А) **Словесная форма общения, способ передачи информации с помощью языка.**
- Б) Способ передачи информации через жесты, мимику, пантомимику.
- В) Формулирование идеи или отбор информации.

58. Вербальные средства общения – это:

- А) Средства передачи отношения к партнеру по общению.
- Б) **Средства передачи словесной информации.**
- В) Средства передачи словесной информации и отношения к партнеру.

59. Что является предметом в деловом общении?

- А) Интересы.
- Б) Выгода .
- В) **Дело.**

60. Мимика – это:

- А) Движения руками и головой .
- Б) **Движение мышц лица .**
- В) Эмоциональное состояние человека.

61. Жесты, выражающие через движения тела и мышцы лица определенные эмоции – это:

- А) **Жесты-регуляторы .**
- Б) Жесты-иллюстраторы .
- В) Жесты-аффекторы.

62. Что относится к неречевому общению:

- А) **Взгляд .**
- Б) Телефонный разговор .
- В) Чтение стихотворения вслух.

63. Процесс общения заключается в:

- А) Налаживании связей между различными регионами .
- Б) Приобретении навыков для ведения бизнеса .
- В) Установлении контакта между человеком и животным .
- Г) **Налаживании контактов между отдельно взятыми людьми.**

64. Нормативно одобряемый образец поведения, ожидаемый окружающими от каждого, кто занимает данную социальную позицию (по должности, возрастным и половым характеристикам и т.д.)

- А) транзакция
- Б) ролевые ожидания
- В) **социальная роль**
- Г) психологический контакт

65. Когда регламентированы и содержание и средства общения, а вместо знания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли – это ... общение.

- А) светское
- Б) **ролевое**

- В) деловое
- Г) примитивное

66. Приписывание сходных характеристик всем членам какой-либо социальной группы или общности – это ...

- А) самоактуализация
- Б) стереотипизация**
- В) идентификация
- Г) обобщение

67. Если человек при общении ориентируется только на права и обязанности, которые ему диктует его социальное положение, и игнорирует свои личностные особенности, то мы имеем дело с ... общением.

- А) личностным
- Б) деловым
- В) ролевым**

68. Желание и умение выразить свою точку зрения и учесть позиции других – это ... общение

- А) примитивное
- Б) закрытое
- В) ролевое
- Г) открытое**

69. Как называется нормативно – одобряемый образец поведения, ожидаемый окружающими от каждого, кто занимает данную социальную позицию?

- А) транзакция
- Б) ролевые ожидания
- В) социальная роль**
- Г) психологический контакт

70. Закончите предложение, восполнив пропуски:

Когда регламентированы и содержание и средства общения, а вместо знания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли – это ...

- А) светское
- Б) ролевое**
- В) деловое
- Г) примитивное

71. Закончите предложение, восполнив пропуски:

Общение, направленное на извлечение выгоды от собеседника с использованием разных приемов (лесть, запугивание, «пускание пыли в глаза», обман, демонстрация доброты) – это ... общение.

- А) деловое
- Б) манипулятивное**
- В) светское
- Г) формально-ролевое

72. Индивидуально-психологические особенности человека, определяющие динамику протекания его психических процессов – это:

- А) характер
- Б) темперамент**
- В) черты характера

73. Внутри-ролевой конфликт...

- А) возникает из-за несовпадения представлений человека о себе и его ролевых функций
- Б) появляется как результат несоответствия ранее сформировавшихся ценностных ориентаций и требований новой социальной ситуации**
- В) возникает вследствие противоречий в требованиях, предъявляемых к исполнению социальной роли разными участниками взаимодействия
- Г) вызывается противоречивыми требованиями, предъявляемыми к поведению личности в разных социальных ролях

74. Инновационный конфликт вызывается ...

- А) возникает из-за несовпадения представлений человека о себе и его ролевых функций
- Б) появляется как результат несоответствия ранее сформировавшихся ценностных ориентаций и требований новой социальной ситуации
- В) возникает вследствие противоречий в требованиях, предъявляемых к исполнению социальной роли разными участниками взаимодействия
- Г) вызывается противоречивыми требованиями, предъявляемыми к поведению личности в разных социальных ролях**

75. Какой ролевой конфликт возникает вследствие противоречий в требованиях, предъявляемых к исполнению социальной роли разными участниками взаимодействия

- А) внутриличностный
- Б) внутриролевой
- В) личностно-ролевой**
- Г) инновационный

76. Ролевой конфликт какого вида описан далее? «В случае стихийного бедствия в городе полицейский или пожарник может некоторое время колебаться по вопросу о том, кого спасать в первую очередь – любых простых граждан, повинуюсь служебному долгу, или свою семью, повинуюсь родительскому долгу».

- А) внутриличностный**
- Б) внутриролевой
- В) личностно-ролевой
- Г) инновационный

77. Конфликт – это.....

- А) столкновение противоположных интересов, взглядов, стремлений, серьезное разногласие, острый спор.**
- Б) это принятие противоположностями друг друга в тех или иных свойствах и взаимодействиях.
- В) процесс формализации социальных отношений, переход от неформальных отношений, и неорганизованной деятельности к созданию организационных структур с иерархией власти.

78. По сфере проявления конфликты бывают:

- А) конструктивные, деструктивные
- Б) социальные, экономические, политические, духовно-идеологические**
- В) слабые, средние, сильные

79. Под глобальными конфликтами понимают:

- А) конфликты между регионами
- Б) конфликты, связанные с природными катастрофами

В) конфликты, которые несут угрозу существованию цивилизации

79. Внутриличностный конфликт – это
- А) это противоборство, в котором хотя бы одна из сторон представлена малой социальной группой.
 - Б) это состояние, в котором у человека есть противоречивые и взаимоисключающие мотивы, ценности и цели, с которыми он в данный момент не может справиться, не может выработать приоритеты поведения.**
 - В) возникающее у людей столкновение противоположных целей, мотивов, точек зрения интересов участников взаимодействия.
80. Политические конфликты по сфере распространения конфликты бывают:
- А) экономические, социальные, культурные
 - Б) слабые, средние, сильные
 - В) внутривнутриполитические, внешнеполитические, межгосударственные**
81. Состояние внутренней структуры личности, характеризующееся противоборством ее элементов – это.....
- А) межличностный конфликт
 - Б) внутривнутриличностный конфликт**
 - В) межгрупповой конфликт
82. По способам разрешения конфликты бывают:
- А) разрушительные, компромиссные, кооперативные**
 - Б) пассивные, активные
 - В) силовые, мирные
83. Назовите конфликт разногласий между личностью и группой, вызванный различиями интересов.
- А) межличностный конфликт
 - Б) внутривнутригрупповой конфликт**
 - В) внутривнутриличностный конфликт
84. Конфликт, в котором принимают участие много сторон.
- А) расширенный**
 - Б) масштабный
 - В) мультиполярный
85. Термин, характеризующий массовое собрание людей, с целью урегулирования коллективных трудовых споров и социальных конфликтов.
- А) митинг**
 - Б) совещание
 - В) заседание
86. Разновидность конфликтов, которые можно отнести к внешнеполитическим.
- А) классовые
 - Б) межгосударственные**
 - В) межличностные
87. По силе воздействия конфликты бывают:
- А) затяжные, постоянные
 - Б) сильные, слабые**

В) деструктивные, конструктивные

88. Две основные функции конфликта:

А) функция социализации, защитная функция

Б) конструктивная функция, деструктивная функция

В) регулятивная функция, интегративная функция

89. Если обе стороны обладают одинаковой властью и имеют взаимоисключающие интересы, то необходимо использовать:

А) стиль компромисса

Б) стиль приспособления

В) стиль сотрудничества

Г) Стиль конкуренции

90. Стиль разрешения конфликтов, который считается самым трудным, однако позволяет выработать наиболее удовлетворяющее обе стороны решение в сложных конфликтных ситуациях:

А) стиль конкуренции

Б) стиль компромисса

В) стиль уклонения

Г) стиль сотрудничества

Критерии оценивания итогового тестирования по дисциплине «Психология общения»

Оценивание итогового тестирования осуществляется по номинальной шкале – за правильный ответ к каждому заданию выставляется один балл, за не правильный – ноль. Общая оценка каждого теста осуществляется в отношении количества правильных ответов к общему числу вопросов в тесте (выражается в процентах).

Время выполнения работы: 90 минут

% правильных ответов	Оценка по национальной шкале
Менее 39	«неудовлетворительно»
40 – 64	«удовлетворительно»
64 – 84	«хорошо»
85 -100	«отлично»