

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

Приложение к рабочей программе дисциплины

ОГСЭ.4 «Психология общения»

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

для специальности

26.02.02 Судостроение

1. Назначение фонда оценочных средств (ФОС) по дисциплине

ФОС по учебной дисциплине ОГСЭ.04 «Психология общения» для студентов специальности 26.02.02 Судостроение – 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 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	
Тема 1 Психология общения: история, структура, значение дисциплины	+	+			+
Тема 2. Общение как слагаемое взаимоотношений	+	+	+		+
Тема 3. Структура психологии общения	+	+		+	+
Тема 4. Многообразие	+	+		+	+

процесса общения					
Тема 5. Психология воздействия в общении	+	+		+	+
Тема 6. Роль и ролевые ожидания	+	+		+	+
Тема 7. Конфликтное общение	+	+	+	+	+
Тема 8. Профессиональное общение	+	+		+	+
Тема 9. Культура общения	+	+	+		+
Тема 10. Основные элементы коммуникации	+	+			+
Тема 11. Виды, правила и техники слушания.	+	+		+	+
Тема 12. Развитие личности	+	+		+	+
Тема 13. Психологические факторы семейного благополучия	+	+		+	+

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. Стил ь поведения в конфликтной ситуации, при котором стороны пытаются урегулировать разногласия, идя на взаимные уступки, – это стил ь ...

- 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:

Вопросы	Ссылка на источник с содержанием правильного ответа (эталонный ответ)
Тема 1. Психология общения: история, структура и значение дисциплины	
<ol style="list-style-type: none">1. Какое назначение учебной дисциплины «Психология общения»?2. Назовите основные понятия психологии общения.3. Какова роль общения в профессиональной деятельности?4. Какова предмет и объект общения?5. Какова роль общения в системе общественных и межличностных отношений?6. Может ли общение выступать как особый вид деятельности?7. Дайте определение понятиям личности, индивида и индивидуальность.8. Какие характеристики личности способствуют успешности в общении?	Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 437 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00962-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/469549 . (стр.8-14)
Тема 2. Общение как слагаемое взаимоотношений	
<ol style="list-style-type: none">1. Перечислите функции коммуникации в общении.2. Какие подходы к определению понятия «общение» вам известны?3. Перечислите функции общения.4. Опишите структуру общения.5. Какие виды общения вы знаете?6. Раскройте сущность каждого из них.7. Перечислите средства общения. Дайте характеристику каждого из них.	Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 437 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00962-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/469549 . (стр.15-20)
Тема 3. Структура психологии общения	
<ol style="list-style-type: none">1. Перечислите четыре компонента содержательной структуры общения.2. Перечислите стороны общения и их краткие характеристики.3. Какие выделяют виды общения?4. Опишите структуру общения5. Какие виды общения вы знаете?6. Раскройте сущность каждого из них.7. Перечислите средства общения.8. Дайте характеристику каждого из них.	Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 437 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00962-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/469549 . (стр.50-70)
Тема 4. Многообразие процесса общения	
<ol style="list-style-type: none">1. В какой сфере используется официально-деловой стиль речи/	Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования /

<p>научный стиль/публицистический стиль/разговорно-бытовой стиль?</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Перечислите функции коммуникации в общении. 3. Перечислите функции общения. 4. Дайте характеристику каждого из них. 	<p>Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 437 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00962-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/469549. (стр.72-77, 15-20)</p>
<p>Тема 5. Психология воздействия в общении</p>	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Назовите виды психологического влияния. 2. Что такое «манипуляция»? 3. Перечислите способы нейтрализации манипуляции при общении? 4. Как правильно использовать сенсорные каналы в общении? 5. Раскройте сущность рефлексивного слушания. 6. Как часто в разговоре с друзьями вы используете приемы рефлексивного слушания? Раскройте содержание каждого приема. 7. Какие правила поведения необходимо соблюдать в условиях толпы? 8. Чем отличается мимика и жестикация при неискренности? 9. Можно ли научиться лгать, глядя невозмутимо в глаза партнеру? 10. Какие невербальные средства коммуникации используются нечестными партнерами для того, чтобы «вводить в заблуждение» доверчивых партнеров? 	<p>Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 437 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00962-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/469549. (стр.376)</p>
<p>Тема 6. Роль и ролевые ожидания</p>	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Дайте определение термину «социальная роль» 2. Какие роли выполняет человек в течение всей жизни 3. Дайте определение терминам «такт» и «бестактность» 	<p>Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 437 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00962-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/469549. (стр.23)</p>
<p>Тема 7. Конфликтное общение</p>	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Какова значимость проблематики конфликтов в деятельности и развития современных организаций? 2. Дайте определение содержания организационных конфликтов и их основных видов. 	<p>Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 437 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00962-0. —</p>

<ol style="list-style-type: none"> 3. Каковы основные причины возникновения организационных конфликтов? 4. Раскройте структуру и динамику организационных конфликтов. 5. Каковы основные направления управления организационными конфликтами. 6. Определите актуальные проблемы, существующие в управлении конфликтами в морских экипажах. 7. Какие способы решения конфликтов Вам известны? 8. Какие стили поведения в конфликте рассматриваются в современной конфликтологии? 9. Какие стили поведения в конфликте наиболее продуктивные? 10. Каковы особенности коллаборационного процесса при решении конфликтов в морском экипаже? 	<p>Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/469549. (стр.81-95)</p>
Тема 8. Профессиональное общение	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Назовите признаки профессионального общения. 2. Чем деловая беседа отличается от обычной межличностной беседы? 3. Перечислите функции деловой беседы 4. Какие психологические приемы используются на каждом этапе деловой беседы? 	<p>Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 437 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00962-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/469549. (стр.354-360)</p>
Тема 9. Культура общения	
<ol style="list-style-type: none"> 1. В каких аспектах рассматривается культура речи? 2. Что формирует правила речевого поведения в конкретных ситуациях? 3. В чем важность делового этикета? 4. Формы обращения в русском речевом этикете 5. Что такое этика и мораль 	<p>Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 437 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00962-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/469549. (стр.400)</p>
Тема 10. Основные элементы коммуникации	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Назовите основные элементы коммуникации 2. Дайте общую характеристику межличностного общения 3. Расскажите о принципах эффективного общения 4. Как происходит восприятие человека человеком в процессе общения? 	<p>Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 437 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00962-0. —</p>

<ol style="list-style-type: none"> 5. Как формируется первое впечатление? 6. Дайте определение интерактивному аспекту общения 7. Дайте определение терминам «кооперация» и «конкуренция» 8. Назовите «состояния Я» согласно теории трансактного анализа. 9. Дайте краткие характеристики данных состояний. 	<p>Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/469549. (стр.15)</p>
Тема 11. Виды, правила и техники слушания.	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Что относят к эффективным приемам слушания? 2. В чем разница между слушанием и слышанием? 3. Какой процент эффективности слушания у большинства людей? 4. Методы сознательного сосредоточения внимания 5. Какие бывают виды слушания? 	<p>Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 437 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00962-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/469549. (стр.127)</p>
Тема 12. Развитие личности	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Назовите ориентации исследования развития личности 2. Сколько этапов в формировании личности выделял А Н Леонтьев? 3. Периодизация развития личности по В.А.Петровскому 4. Главный источник развития личности согласно подходу Л.С.Выготского 5. Дайте характеристику «Я-концепции» 	<p>Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 437 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00962-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/469549.</p>
Тема 13. Психологические факторы семейного благополучия	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Назовите основные критерии психологического благополучия семьи. 2. Назовите факторы, положительно влияющие на супружеские детско-родительские отношения. 3. Дайте классификацию семейных конфликтов. 	<p>Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 437 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00962-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/469549.</p>

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 Психология общения: история, структура и значение дисциплины

1. 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.

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

Г) нет правильного ответа

3. 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.

4. Какие средства социальных коммуникаций существуют?

А) вербальные

Б) невербальные

В) технические

Г) все ответы верны

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

А) Общение

Б) Восприятие

В) Взаимодействие

Г) Идентификация

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

А) Мимика

Б) Жесты

В) Позы

Г) Интонация

7. К вербальным средствам общения относят:

А) Мимика

Б) Слова

В) Жесты

Г) все варианты верны

8. Общение как процесс включает в себя...

- А) передачу информации
- Б) восприятие собеседниками друг друга
- В) взаимодействие сторон
- Г) **все ответы верны**

9. 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.

10. Какие основные задачи дисциплины?

- А) 1. научить человека самостоятельно и творчески мыслить;
- 2. понимать смысл своей жизни;
- 3. правильно оценивать свои возможности и роль в мире;
- 4. 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.

Тема 2. Общение как слагаемое взаимоотношений

1. 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

2. Структура делового общения состоит из:

- А) Коммуникативной стороны.
- Б) Интерактивной стороны.
- В) Перцептивной стороны.
- Г) Субъективной стороны.**

3. 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.

4. Стили общения бывают:

А) ритуальный и иронический

Б) ритуальный и манипулятивный

В) манипулятивный и иронический

5. Из скольких действий организуется структура акта общения:

А) 12

Б) 13

В) 15

6. Содержание общения:

А) Передача от человека к человеку информации

Б) Восприятие партнерами по общению друг друга

В) Ориентация в коммуникативной ситуации

Г) Взаимооценка партнерами по общению друг друга

Д) Взаимодействие партнеров 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. Функции общения:

А) Интегративная и экспрессивная.

Б) Инструментальная и деловая

В) Деловая и трансляционная

9. К видам общения относится:

А) вербальное общение;

Б) ролевое общение;

В) невербальное общение;

10. 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.

11. Сколько в общении выделяют взаимосвязанных сторон?

А) 4

- Б) 3
- В) 5

12. Сколько всего видов коммуникаций?

- А) 4
- Б) 6
- В) 3

Тема 3. Структура психологии общения

1. Вид общения, предполагающий обмен знаниями – это
 - А) Материальное
 - Б) **Когнитивное**
 - В) Кондиционное
 - Г) Деятельностное

2. Видение субъектом общения другого человека как продолжения самого себя, проекция, наделение его своими чертами, чувствами, желаниями – это процесс ...
 - А) эмпатии
 - Б) **идентификации**
 - В) рефлексии

3. 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) деловым
 - Б) личностным
 - В) **ролевым**

4. Существенный признак внушения:
 - А) недоверие
 - Б) **некритическое восприятие информации**
 - В) критичность

5. Осознанное внешнее согласие с группой при внутреннем расхождении с ее позицией – это ...
 - А) **конформность**
 - Б) подражание
 - В) психическое заражение
 - Г) убеждение

6. Передача эмоционального состояния человеку или группе помимо собственно смыслового воздействия – это ...
 - А) убеждение
 - Б) **психическое заражение**
 - В) эмпатия

7. Вид общения, когда оценивают другого человека как нужный или мешающий объект
- А) духовное
 - Б) примитивное**
 - В) манипулятивное
 - Г) деловое
8. Общение, когда в его процессе собеседники выполняют определенные социальные роли
- А) формально-ролевое**
 - Б) контакт масок
 - В) светское
 - Г) духовное
9. К невербальным средствам общения относится
- А) речь
 - Б) интонация
 - В) мимика**
 - Г) язык
10. Перцептивная сторона общения это
- А) обмен информацией
 - Б) восприятие и понимание друг друга**
 - В) взаимодействие друг с другом
11. Вид общения, который направлен на извлечение выгоды от собеседника
- А) духовное
 - Б) примитивное
 - В) манипулятивное**
 - Г) деловое
12. Формальное общение, когда отсутствует стремление понять и учитывать особенности личности собеседника с использованием наборов выражений лица, жестов, стандартных фраз, позволяющих скрыть истинные эмоции
- А) формально-ролевое
 - Б) контакт масок**
 - В) светское
 - Г) примитивное
13. К вербальным средствам общения относится
- А) речь**
 - Б) жесты
 - В) мимика
 - Г) дистанции между собеседниками

Тема 4. Многообразие процесса общения

1. Манипуляция это
 - А) открытое воздействие на партнера
 - Б) скрытое воздействие на партнера**
 - В) стремление победить сильного соперника

2. Какая функция общения проявляется в процессе формирования и развития человека
 - А) формирующая**
 - Б) прагматическая
 - В) подтверждающая
 - Г) межличностная

3. Целью данной формы общения является контроль над поведением собеседника, установками и мыслями, а также принуждение к выполнению определенных действий или принятию решений. При этом цель никоим образом не вуалируется, являясь открытой. Это...
 - А) манипулятивное общение
 - Б) императивное общение**
 - В) ролевое общение
 - Г) личностное общение

4. Опосредованное общение (иначе, косвенное)
 - А) создается тогда, когда личности находятся на расстоянии друг от друга или отделены временем.**
 - Б) естественный тип общения, в процессе которого субъекты находятся рядом и используют речь, мимику или жесты.

5. Какой стиль общения подразумевает предельную точность речи с использованием терминов и соблюдение объективности поданной информации
 - А) официально-деловой стиль**
 - Б) научный стиль
 - В) публицистический стиль
 - Г) разговорно-бытовой

6. Укажите ведущие характеристики современного стиля общения
 - А) краткость и простота построения фраз
 - Б) использование бытовой или профессиональной разговорной лексики
 - В) использование своеобразных речевых клише, шаблонов
 - Г) все вышеперечисленное верно**

7. При выступлениях на публике применяется
 - А) официально-деловой стиль
 - Б) публицистический стиль**
 - В) разговорный стиль
 - Г) в зависимости от ситуации

8. Императивную и манипулятивную формы общения можно охарактеризовать как
- А) диалогическое общение
 - Б) монологическое общение**
 - В) все вышеперечисленное верно
 - Г) нет верных вариантов
9. Какой вид общения предполагает исполнение определенной социальной роли (например, общение по типу «преподаватель - студент»)?
- А) личностное общение
 - Б) деловое общение
 - В) формальное общение**

Тема 5. Психология воздействия в общении

1. Выберите верное окончание фразы «Степень внушения повышается с ...»
- А) уменьшением количества людей в группе, а также увеличением их возраста
 - Б) уменьшением количества людей в группе, а также с уменьшением их возраста
 - В) увеличением количества людей в группе, а также с уменьшением их возраста**
 - Г) увеличением количества людей в группе, а также с увеличением их возраста
2. К основным психологическим способам воздействия в процессе общения не относят
- А) убеждение
 - Б) внушение
 - В) манипулирование**
 - Г) психическое заражение
 - Д) подражание
3. Поведение личности в стихийных группах особенно сильно регулируют
- А) Внушение
 - Б) Заражение
 - В) Подражание
 - Г) Все вышеперечисленное верно**
4. Способ воздействия на сознание личности через обращение к ее собственному критическому суждению – это
- А) Внушение
 - Б) Заражение
 - В) Подражание
 - Г) Убеждение**
5. Основные требования к убеждению
- А) Все ответы верны
 - Б) Аргументированность**
 - В) Последовательность
6. Эффективность внушения определяется:
- А) свойствами внушающего (социальным статусом, обаянием, волевым, интеллектуальным и характерологическим превосходством)

Б) особенностями человека, подвергающегося внушению (степенью внушаемости, неуверенностью в себе, низкой самооценкой, чувством собственной неполноценности)

В) Все ответы верны

7. Заражение — это:

А) **бессознательная, невольная подверженность индивида определенным психическим состояниям**

Б) целенаправленное, неаргументированное воздействие одного человека на другого или на группу

8. В качестве субъектов социальных влияний могут выступать:

А) общности

Б) человек, отдельная личность

В) все ответы верны

9. Термин объединяющий в себе различные приёмы неявного внушения человеку определённых мыслей, установок, убеждений, взглядов, представлений, желаний, ощущений и состояний называется

А) **суггестия**

Б) внушение

В) убеждение

10. Для защиты от психологического влияния необходимо:

А) не поддаваться эмоциям

Б) критично относиться ко всему услышанному

В) не соглашаться на первое предложение

Г) постараться самому осмыслить ситуацию

Д) все варианты верны

Тема 6. Роль и ролевые ожидания

1. Социальная роль – это

А) **те или иные функции, выполняемые человеком, занимающим определенную социальную позицию**

Б) представления о том, что должен делать человек, занимающий определенную социальную позицию

2. Социальная роль определяется

А) индивидуальными особенностями человека

Б) социальной позицией

В) все варианты верны

3. В зависимости от норм и ожиданий, приписываемых той или иной социальной роли, последние могут быть:

А) **все варианты верны**

Б) представляемыми

В) субъективными

Г) играемыми

4. Ситуация, в которой индивид, имеющий определенный статус, сталкивается с несовместимыми ожиданиями (он не в состоянии выполнять предписываемые ролью требования) – это
- А) ролевое ожидание
 - Б) ролевое исполнение
 - В) ролевой конфликт**

Тема 7. Конфликтное общение

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. Стил ь поведения в конфликтной ситуации, при котором стороны пытаются урегулировать разногласия, идя на взаимные уступки, – это стил ь ...

- 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

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. Что свойственно манипуляторному стилю общения?

- А) имеет тайный характер намерений;
- Б) вид психологического воздействия, используемый для достижения одностороннего порядка;**
- В) предполагает ясность внутренних приоритетов;
- Г) используется духовно зрелыми речевыми партнерами.

3. Каким общением является желание и умение выразить свою точку зрения и учесть позиции других?

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

4. Если дистанция между общающимися составляет 0,51...1,2 м – это дистанция:

- А) интимная
- Б) социальная
- В) личная**
- Г) публичная

5. Если дистанция между общающимися составляет 0...0,5 м – это дистанция:

- А) интимная**
- Б) социальная
- В) личная
- Г) публичная

6. Если дистанция между общающимися составляет более 3,6 м – это дистанция:
- А) интимная
 - Б) социальная
 - В) личная
 - Г) **публичная**
7. Формальному общению соответствует дистанция:
- А) более 3,6 м
 - Б) 0...0,5 м
 - В) 0,51...1,2 м
 - Г) **1,21...3,6 м**
8. Неформальному общению соответствует дистанция:
- А) 0...0,5 м
 - Б) **0,51...1,2 м**
 - В) более 3,6 м
 - Г) 1,21...3,6 м
9. Создаётся впечатление, что говорящий навязывает своё мнение в том случае, если речь:
- А) слишком быстрая
 - Б) **слишком громкая**
 - В) слишком медленная
 - Г) неразборчивая
10. Жесты открытости:
- А) пиджак расстегнут
 - Б) ладони рук прижаты к груди
 - В) развёрнутые на встречу собеседнику руки с ладонями вверх
 - Г) **все ответы правильные**
11. Посадка на кончике стула с выпрямленной спиной:
- А) самоуверенность, благодушные настроения, нет готовности к деятельности
 - Б) **крайне отрицательное отношение к собеседнику**
 - В) высокая степень заинтересованности в предмете разговора
 - Г) недостаток дисциплины, бесцеремонность, леность
12. 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.
13. 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.
14. «Этнические коммуникативные барьеры» - это

- А) связанные со значением слов и возникающие тогда, когда одни и те же слова для разных людей имеют различное содержание
- Б) это наиболее сложные для преодоления и профилактики виды несогласованности в общении и деятельности представителей различных этносов**
- В) возникающие при нарушении логики общения - при неоправданном расширении или сужении обсуждаемого проблемного поля.
- Г) актуализируют несхожесть или противоречия в смысловой организации личности и деятельности представителей различных этносов

15. 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) никогда
- Г) в случае неразумных решений подчинённых

16. На чём основана власть специалиста?

- А) на владении особыми экспертными знаниями, навыками и опытом;**
- Б) на взаимопомощи;
- В) на особом внимании к вопросам эффективности производства;
- Г) на осуществлении постоянного контроля за деятельностью членов трудового коллектива.

Тема 8. Профессиональное общение

1. Выберите форму, при которой осуществляется деловое общение:

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

2. Отметьте этапы делового общения:

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

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. 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

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

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

7. К особенностям деловых переговоров относят ...

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

8. 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.**

9. 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

10. Назовите отличия деловой беседы от бытовой:

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

11. 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.

12. 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.
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. 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.
15. 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?
16. 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**
17. К особенностям деловых переговоров относят ...
- а) взаимозависимость участников переговоров
 - б) разнородность интересов сторон**
 - в) обострение отношений с партнерами
18. Стратегии ведения переговоров – это ...
- а) позиционный торг
 - б) разрешение сложившегося конфликта
 - в) взаимный учет интересов участников**

Тема 9. Культура 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 10 Основные элементы коммуникации

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. Сколько в общении выделяют взаимосвязанных сторон?
- А) 4
 - Б) **3**
 - В) 5
3. 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

4. К вербальным средствам общения относятся:

- А) устная речь
- Б) письменная речь
- В) устная и письменная речь**
- Г) интонации голоса.

5. Коммуникативной стороной общения называют:

- А) обмен информацией**
- Б) восприятия друг друга
- В) взаимодействие

6. Как называются препятствия в общении, которые проявляются у партнеров в непонимании высказываний, требований, предъявляемых друг другу:

- А) эмоциональные барьеры
- Б) культурные барьеры
- В) смысловые барьеры**

7. Стилистический барьер общения возникает:

- А) из-за неприязни или недоверия к коммуникатору
- Б) из-за несоответствия стиля речи и ситуации общения**
- В) из-за непонятной или неправильной логики рассуждений

8. Невербальной коммуникацией называется:

- А) включение в речь пауз, других вкраплений, например, покашливание, плача, смеха, наконец, сам темп речи
- Б) восприятие, понимание и оценка людьми социальных объектов
- В) сторона общения, состоящая в обмене информацией между индивидами без помощи речевых и языковых средств, представленных в какой-либо знаковой форме**

9. Что является особенностью невербального общения:

- А) отсутствие возможности подделать эти импульсы
- Б) его проявление обусловлено импульсами нашего подсознания
- В) оба ответа правильны**

10. Барьеры восприятия в общении бывают:

- А) Эстетический барьер**
- Б) Барьер «возраста»**
- В) Состояние здоровья
- Г) Некомпетентность
- Д) Барьер «боязни контактов»**

11. Информационно-коммуникативная функция общения заключается ...

- А) в восприятии и понимании другого человека
- Б) в любом виде обмена информацией между участниками общения**
- В) в регуляции поведения и непосредственной организации совместной деятельности людей в процессе их взаимодействия

12. Какие можно выделить правильные способы начать беседу?

- А) Метод снятия напряжения
- Б) Метод зацепки**
- В) Метод риторических вопросов.
- Г) Метод открытых вопросов.**
- Д) Метод прямого подхода.

13. Вербальные средства общения являются:

- А) Коммуникативной стороной общения.**
- Б) Интерактивной стороной общения.
- В) Персептивной стороной общения.

Тема 11. Виды, правила и техники слушания.

1. Выделите виды слушания:

- А) рефлексивное (активное)
- Б) нереплексивное (пассивное)
- В) эмпатическое
- Г) все варианты верны**

2. Умение внимательно молчать, не вмешиваясь в речь собеседника своими замечаниями, сводя к минимуму ответы, это:

- А) рефлексивное (активное)
- Б) нереплексивное (пассивное)**
- В) эмпатическое

3. Типичные ошибки слушания:

- А) перебивание
- Б) поспешные выводы
- В) возражения
- Г) непрошенные советы
- Д) все варианты верны**

4. Постоянные уточнения правильности понимания информации, которую хочет донести до вас собеседник путем задавания уточняющих вопросов: «Правильно я вас понял, что...?», «Таким образом, ты хочешь сказать...» или «Другими словами, ты имел в виду...» являются:

- А) приемами активного слушания**
- Б) типичными ошибками при слушании
- В) эмпатическим слушанием
- Г) все варианты верны

5. Слушание, которое позволяет переживать те чувства, которые переживает собеседник, отражать эти чувства, понимать эмоциональное состояние собеседника и разделять его – это

- А) рефлексивное (активное)
- Б) нереплексивное (пассивное)
- В) эмпатическое**
- Г) все варианты верны

6. При эмпатическом слушании
А) не дают советов и оценок, не критикуют, не поучают
Б) задают «нужные» вопросы для развития собственных аргументов
В) дают возможность сосредоточиться на существенных моментах разговора
7. Выделите приемы активного слушания
А) поддакивание, паузы
Б) закрытые и открытые вопросы
В) перефразирование
Г) все перечисленное верно

Тема 12. Развитие личности

1. Человек с момента рождения уже является:
А) индивидуальностью
Б) личностью
В) индивидом
Г) осознающим смысл жизни существом
2. Какие утверждения о личности являются верными:
А) личность социальна по своей сущности, но индивидуальна по способу существования
Б) личность преимущественно определяется наследственностью
В) одной из основных функций личности является функция выбора
Г) личность формируется независимо от социальной среды
3. Сильный, уравновешенный, инертный – это свойства:
А) флегматика
Б) меланхолика
В) холерика
Г) сангвиника
4. Личность и характер находятся в отношениях:
А) единства, но не тождества
Б) тождества
В) иерархии (личность подчиняет себе характер)
Г) нежной заботы
5. Сущностью активности личности является:
А) способность человека многое делать в ограниченный срок
Б) способность человека производить общественно значимые преобразования в мире на основе присвоения богатств материальной и духовной культуры, проявляющаяся в общении, волевых актах, творчестве
В) собственная динамика живого существа как источник преобразования и поддержания жизненно значимых связей с окружающим миром
Г) высокая подвижность нервной системы
6. Какие утверждения о жизненном пути личности являются верными:
А) жизненный путь личности зависит от макро- и микросреды ее развития
Б) жизненный путь личности зависит только от макросреды ее развития

- В) основной единицей жизненного пути является переживание
- Г) основной единицей жизненного пути является событие**

7. Личностный кризис всегда:

- А) нежелателен для человека и его нужно избегать
- Б) очень полезен для человека и к нему нужно стремиться
- В) имеет неопределенные последствия для личности**
- Г) изменяет что-то в человеке или в его образе жизни**

8. Социальная ситуация развития (по Л.С. Выготскому) – это:

- А) социальные роли, в которые играет личность
- Б) субъективная сторона изменений в социальной среде, т.е. изменений в их значении для развития личности**
- В) окружающие человека значимые другие люди
- Г) образ жизни личности

9. Наиболее близкими к понятию «Я-концепция» являются следующие понятия:

- А) самотрансценденция
- Б) идентичность**
- В) самосознание**
- Г) самоактуализация

10. Человек с негативной Я-концепцией характеризуется следующими особенностями:

- А) низкая самооэффективность**
- Б) низкий уровень интеллекта
- В) эмоциональная чувствительность
- Г) негативное восприятие других**

11. Я-концепция оказывает влияние на жизнедеятельность человека:

- А) только в детском и подростковом возрасте
- Б) в зрелом и пожилом возрасте
- В) только в зрелом возрасте
- Г) на всех возрастных стадиях**

12. Наиболее активно Я-концепция формируется:

- А) в пожилом возрасте
- Б) в пренатальный период
- В) в детском и подростковом возрасте**
- Г) в зрелом возрасте

13. Я-концепция выполняет следующие функции:

- А) обеспечивает внутреннюю согласованность сознания**
- Б) определяет ожидания человека**
- В) обеспечивает формирование морального сознания
- Г) определяет интерпретацию жизненного опыта и событий**

14. В структуру Я-концепции не входит:

- А) Я-реальное
- Б) Я-рациональное**
- В) Я-идеальное
- Г) Я-зеркальное
- Д) Я-заботливое**

15. Какие утверждения являются верными:

- А) Я-фантастическое – это элемент Я-концепции, сформировавшийся под воздействием нереалистичных историй
- Б) Я-идеальное – это представления человека о том, как его видят другие
- В) Я-зеркальное – это результат социально-психологической рефлексии (т.е. то, что человек думает о том, что о нем думают другие)**
- Г) Я-реальное – это образ Я, представления индивида о самом себе

Тема 13. Психологические факторы семейного благополучия

1. Основными критериями психологического здоровья семьи являются:

- А) сходство семейных ценностей
- Б) функционально-ролевая согласованность
- В) социально-ролевая адекватность в семье
- Г) эмоциональная удовлетворенность
- Д) все перечисленное верно**

2. Способность семьи удовлетворять определенные потребности самих членов семьи, а также определенные потребности общества и государства:

- А) ценности семьи;
- Б) нормы семьи;
- В) функции семьи:**
- Г) динамика семьи.

3. Согласно ... подходу к воспитанию, родители, воспитывая ребенка должны, использовать разнообразную систему поощрений и наказаний:

- А) психоаналитическому;
- Б) бихевиористическому:**
- В) гуманистическому.

4. В ... основной задачей семьи является формирование человека как уникальной личности, в которой главное - устремленность в будущее, способность ребенка быть свободным и ответственным за себя и окружающий мир:

- А) психоаналитической модели семейного воспитания;
- Б) бихевиористической модели семейного воспитания;
- В) гуманистической модели семейного воспитания:**
- Г) модели родительно-детских отношений в «народной психологии развития».

5. Семейный конфликт – это:

- А) конфликт родственников
- Б) конфликт между супругами
- В) конфликт между любыми членами семьи**
- Г) конфликт между различными семьями

6. Взаимное принятие партнеров по общению и совместной деятельности, основанное на сходстве или взаимопонимании – это:

- А) психологическая совместимость**
- Б) психологическая несовместимость
- В) семейное благополучие

7. Что относится к основным причинам супружеских конфликтов:

А) нарушение чувства человеческого достоинства, искусственное снижение ценности другого

Б) неуступчивость

В) неудовлетворенная потребность в положительных эмоциях

Г) **все вышеперечисленное верно**

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. Методы защиты от манипуляции

Контрольный вопрос	Рекомендуемое содержание ответа (источник)
1. Каким образом можно защититься от манипулятора	<p>Прием первый: Уклоняйтесь от атаки</p> <p>Кто-то из коллег оказывает вам многочисленные знаки внимания – приносит конфеты или помогает донести стопку документов до кабинета начальника. Для чего они это делают? Стоит задуматься. К тому же, если к остальной части коллектива ваш коллега особой симпатией не испытывает, тогда есть еще большая вероятность подвоха. Вполне возможно, в скорейшем времени он станет просить вас о небольших одолжениях, к примеру, сделать то, что было поручено ему самому. Этот способ манипуляции действует по принципу «ты мне – я тебе». Заключается он в том, что по всем правилам хорошего тона, вы вроде бы как не в праве отказать тому, кто до этого оказывал вам столь дружеские знаки внимания. В данном случае манипулятор будет стараться играть на вашем чувстве вины и неловкости. Как защититься от такого манипулятора?</p> <p>Как только вам начинают оказывать повышенные знаки внимания, что-то дарить, чем-то угощать и т.д., спросите себя: что происходит? Для чего все это делается? Ответы могут быть самыми разнообразными: может быть, за вами ухаживают, вам стараются понравиться или же вами планируют манипулировать. В том случае, когда такие знаки внимания вам неприятны, можно вежливо об этом сказать. Или же можно принять их с благодарностью, но ни в коем случае не допускать ощущения, что вы теперь что-то должны этому человеку.</p> <p>Прием второй: разделяйте дела и чувства.</p> <p>Если вы слышите от коллеги с начала рабочего дня: «ой, я так плохо себя чувствую, давление скачет, понятия не имею, как в таком состоянии отчет сдавать...», то будьте внимательны – возможно вами пытаются манипулировать. Игра на жалости – практически самый верный способ. И ведь действительно, очень сложно отказать коллеге, попавшему в сложную ситуацию, в помощи. В этот момент просыпается и корпоративный дух и чисто человеческое сострадание. Казалось бы, тут нет ничего такого – выполнить пару раз за сослуживца</p>

	<p>его же работу, раз у него так обстоятельства складываются. Но если вами постоянно пользуются, как человеком, всегда готовым прийти на выручку, то стоит задуматься – нужно ли вам тратить на это свои силы и время. Нужно научиться отличать помощь коллеге, действительно оказавшемуся в беде, от попадания под власть манипулятора. Отделите дела и переживания друг от друга. Выслушайте внимательно человека, который на что-то жалуется, можете даже посочувствовать. А потом разверните разговор в деловое русло: «Я тебя понимаю, знаю, тебе не легко, но отчет писать все равно надо».</p> <p>Прием третий: Профилактика.</p> <p>Способы манипуляции могут быть разными и распознать их сразу практически невозможно. Поэтому самый лучший способ быть готовым к защите от манипулятора – это профилактика. Нужно четко понимать, что манипулятор – это человек, играющий на ваших слабостях. Не стремитесь быть во всем первым. Человек, работающий за пол-отдела, вовсе не лучший из работников, а всего лишь на всего тот, на котором эти самый пол-отдела «пашут». Манипулятор обычно использует один и тот же способ. Поэтому, попавшись под его «развод» один раз, старайтесь сделать так, чтобы больше этого не случилось. Решите, что нужно сделать для этого, проанализируйте ситуацию.</p>
<p>Основные способы манипуляции</p>	<p>Ложь</p> <p>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.</p> <p>«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</p>

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

Самые характерные спекулятивные методы и приемы тактики психологических уловок:

А). Использование непонятных слов и терминов. Данная уловка может вызвать, с одной стороны, впечатление значимости обсуждаемой проблемы, весомости приводимых доводов, высокого уровня профессионализма и компетентности. С другой стороны, использование инициатором уловки непонятных, «научнообразных» терминов может вызвать со стороны оппонента противоположную реакцию в виде раздражения, отчуждения или ухода в психологическую защиту. Однако уловка удаётся, когда собеседник либо стесняется переспросить о чем-то, либо делает вид, что понял, о чём идет речь, и принял приводимые доводы.

Б). Вопросы-капканы. Уловка сводится к совокупности предпосылок, направленных на одностороннее рассмотрение проблемы и «закрытие горизонта» для выбора различных вариантов её решения. Многие из них носят эмоциональную направленность и рассчитаны на внушение. Эти вопросы делятся на три группы:

Альтернатива. К этой группе относятся такие вопросы, при помощи которых оппонент

максимально сужает ваш выбор, оставляя только один вариант, по принципу «или — или». Эти искусно сформулированные вопросы оказывают внушительное воздействие и относительно хорошо заменяют все констатации и утверждения.

В) Вымогательство.

Это вопросы типа: «Эти факты вы, конечно, признаёте?» или «Статистические данные вы, безусловно, не отрицаете?» и т.п. Такими вопросами оппонент пытается получить как бы двойное преимущество. С одной стороны, он стремится убедить вас согласиться с ним, а с другой, оставляет вам лишь одну возможность — пассивно защищаться. В этой ситуации не стесняйтесь сказать: «Извините, Иван Васильевич, но ход нашей деловой беседы даёт мне право поставить вопрос так: «Собираемся ли мы вместе достигнуть разумного соглашения по обсуждаемой проблеме быстро и с минимальными усилиями или займемся «жестким торгом», в котором победит более упрямый из нас, но не здравый смысл?»».

Г) Контрвопросы.

Данный вид вопросов наиболее часто используется в ситуации, когда оппонент не может ничего противопоставить вашим аргументам или не хочет отвечать на конкретно поставленный вопрос. Он ищет любую лазейку, чтобы снизить весомость ваших доказательств и уйти от ответа.

Д) Ошарашивание скоростью обсуждения, когда при общении используется быстрый темп речи и воспринимающий доводы оппонент не в состоянии их «обработать». В этом случае быстро меняющийся поток мыслей просто сбивает с толку собеседника и вводит его в состояние дискомфорта.

Е) Чтение мыслей на подозрение. Смысл уловки состоит в том, чтобы используя вариант «чтения мыслей» отвести от себя всевозможные подозрения. В качестве примера можно привести суждение типа: «Может, Вы думаете, что я Вас уговариваю? Так Вы ошибаетесь!».

Ж) Отсылка к «высшим интересам» без их расшифровки. Очень легко, без нажима, лишь намекнуть на то, что если оппонент, к примеру, и дальше будет несговорчив в споре, то это может

затронуть интересы тех, кого крайне нежелательно расстраивать.

З) Повторение — такое название имеет следующая психологическая уловка, идея которой заключается в том, чтобы приучить оппонента к какой-либо мысли. «Карфаген должен быть разрушен», — именно так всякий раз оканчивалось выступление в римском сенате консула Катона. Уловка состоит в том, чтобы постепенно и целенаправленно приучить собеседника к какому-либо бездоказательному утверждению. Затем, после неоднократного повторения, это утверждение объявляется очевидным.

И) Ложный стыд. Эта уловка состоит в использовании против оппонента ложного довода, который он способен «проглотить» без особых возражений. Уловка может успешно применяться в различного рода суждениях, дискуссиях и спорах. Обращения типа «Вам, конечно же, известно, что наука теперь установила...» или «Конечно же, Вы знаете, что недавно принято решение...» или «Вы, конечно, читали о...» приводят оппонента в состояние ложного стыда, ему как бы неловко во всеуслышание сказать о незнании тех вещей, о которых говорят. В этих случаях большинство людей, против которых используется данная уловка, кивают или делают вид, что вспоминают, о чем идет речь, тем самым признавая все эти, порой и ложные, доводы.

К) Принижение иронией. Данный прием эффективен, когда спор по каким-то причинам невыгоден. Сорвать обсуждение проблемы, уйти от дискуссии можно с помощью принижения оппонента иронией типа «Извините, но Вы говорите вещи, которые выше моего понимания». Обычно в таких случаях тот, против кого направлена эта уловка, начинает испытывать чувство неудовлетворенности высказанным и, пытаясь смягчить свою позицию, допускает ошибки, но уже другого характера.

Л) Демонстрация обиды. Эта уловка также направлена на срыв спора, поскольку высказывание типа «Вы за кого нас, собственно, принимаете?» ясно демонстрирует партнеру, что противоположная сторона не может продолжать дискуссию, так как испытывает чувство явной неудовлетворенности, а главное, обиды за

некоторые непродуманные действия со стороны оппонента.

М) Авторитетность заявления. С помощью этой уловки существенно повышается психологическая значимость приводимых собственных доводов. Это эффективно удаётся сделать посредством утверждения типа «Я Вам авторитетно заявляю». Такой оборот речи партнером обычно воспринимается как явный сигнал усиления значимости высказываемых доводов, а значит, и как решимость твердо отстаивать свою позицию в споре.

Н) Откровенность заявления. В этой уловке акцент делается на особую доверительность общения, которую демонстрируют с помощью таких фраз, как, например, «Я Вам сейчас прямо (откровенно, честно) скажу...». При этом создается впечатление, будто все, что говорилось раньше, было не в полной мере прямо, откровенно или честно.

О) Кажущаяся невнимательность. Название этой уловки, собственно, уже говорит о её сути, «забывают», а порой специально не замечают неудобные и опасные доводы оппонента. Не заметить то, что может навредить, — в этом и состоит замысел уловки.

П) Лестные обороты речи. Особенность этой уловки состоит в том, чтобы, «обсыпав оппонента сахаром лести», намекнуть ему, как много он может выиграть или, напротив, проиграть, если будет упорствовать в своей несогласии. Примером лестного оборота речи может служить высказывание «Как человек умный, Вы не можете не видеть, что...».

Р) Опора на прошлое заявление. Главное в этой уловке — обратить внимание оппонента на его прошлое заявление, которое противоречит его рассуждению в данном споре, и потребовать объяснения по этому поводу. Подобные выяснения могут (если это выгодно) завести дискуссию в тупик или дать информацию о характере изменившихся взглядов оппонента, что тоже немаловажно для инициатора уловки.

С) Сведение аргумента к частному мнению. Цель этой уловки — обвинить оппонента в том, что приводимые им доводы в защиту своего тезиса или же для опровержения вашего утверждения есть не

что иное, как всего-навсего личное мнение, которое, как и мнение любого другого человека, может быть ошибочным. Обращение к собеседнику со словами «То, что Вы сейчас говорите, это всего лишь Ваше личное мнение» будет невольно настраивать его на тональность возражений, порождать стремление оспорить высказанное мнение по поводу приведенных им доводов. Если собеседник поддается на данную уловку, предмет полемики, вопреки его желанию и в угоду замыслу инициатора уловки, смещается в сторону обсуждения совсем другой проблемы, где противник будет доказывать, что высказанные им доводы — это не только его личное мнение. Практика подтверждает, что если это произошло, значит уловка удалась.

Т) Умалчивание. Стремление сознательно утаить информацию от собеседника является наиболее часто используемой уловкой в любых формах дискуссии. В соперничестве с деловым партнером гораздо легче бывает просто скрыть от него информацию, нежели оспаривать ее в полемике. Умение грамотно скрывать что-либо от своего оппонента является важнейшим слагаемым искусства дипломатии. В связи с этим отметим, что профессионализм полемиста как раз в том и состоит, чтобы искусно уходить от правды, не прибегая при этом ко лжи.

У) Растущие требования. Основывается на повышении оппонентом своих требований с каждой последующей уступкой. Подобная тактика имеет два очевидных преимущества. Первое из них сводится к тому, что снимается изначальная необходимость уступать по всей проблеме переговоров. Второе способствует возникновению психологического эффекта, который заставляет вас быстро согласиться с очередным требованием другой стороны, пока она не выдвинула новые, более существенные притязания.

Ф) Обвинение в теоретизировании. Эта уловка соответствует известной поговорке: «Гладко было на бумаге, да забыли про овраги». Применение этой уловки в споре, то есть высказывание, что всё, о чем говорит партнер, хорошо лишь в теории, но неприемлемо на практике, заставит его экспромт-доводами доказывать обратное, что в конечном счете способно накалить атмосферу обсуждения и свести дискуссию к взаимным нападкам и обвинениям.

Ц) «Уход» от нежелательного обсуждения. Можно уйти от нежелательной дискуссии, прибегнув к пышной речи с яркими эпитетами и красноречивыми междометиями. Например, вы спрашиваете у собеседника, почему задерживаются платежи по контракту? И он отвечает так же пространно и убедительно, как Михаил Сергеевич Горбачев: «Да, мы согласны, были некоторые задержки в платежах. Мы тщательно изучили причины, а также возможности их устранения. Причины эти были разнообразны. Имели место как объективные, так и субъективные факторы. В настоящее время этому вопросу уделяется особое внимание. Мы много работаем в этом направлении. Все это делается в интересах нашего общего дела. Здесь открываются огромные перспективы для дальнейшего успешного сотрудничества, которое ведет нас к светлому будущему». Ещё один очень симпатичный способ уйти от нежелательных обсуждений — шутка. Например, президент банка интересуется у главы аудиторской фирмы, почему до сих пор не подан отчет о проверке финансовой деятельности. Вместо долгих оправданий аудитор может отшутиться: «Вы заметили, мы с каждым разом всё быстрее и быстрее готовим вам отчет?». Такой ответ, надеемся, заставит банкира улыбнуться или отпустить какую-либо едкую остроту. Отсутствие чувства юмора — диагноз, которого боится любой, даже очень властный человек. Отклик на шутку — это естественная реакция. Согласитесь, отшутиться лучше, чем начинать долгое изложение всех причин, помешавших вам вовремя провести аудиторскую проверку и сдать этот самый отчет. Унизительные оправдания могут кончиться для вас самым печальным образом.

Ч) «Выжидание», или, на жаргоне дипломатов, «салями». Это очень медленное, постепенное приоткрывание своих позиций — оно похоже на нарезание тонких кусочков колбасы. Такой приём помогает выведать максимум информации и только после этого сформулировать собственные предложения.

Ш) «Аргументация к личности» (Ad hominem)

— в дискуссии ответ на аргумент, основанный не на его сути и объективных рассуждениях, а на личности конкретного человека, выдвинувшего этот аргумент.

Подразделяется на виды:

Переход на личности. Часто содержит оскорбление или принижение оппонента, в общем случае состоит в указании на факты, характеризующие самого оппонента, но не имеющие отношения к его аргументации. Эта тактика приводит к ошибочной логике, заменяя аргументацию суждениями об оппоненте, не имеющими отношения к представленным им аргументам.

«Что может говорить хромой об искусстве Герберта фон Караяна? Если ему сразу заявить, что он хромой, он признает себя побеждённым.

О чём может спорить человек, который не поменял паспорт? Какие взгляды на архитектуру может высказать мужчина без прописки? Пойманный с поличным, он сознается и признает себя побеждённым.

И вообще, разве нас может интересовать мнение человека лысого, с таким носом? Пусть сначала исправит нос, отрастит волосы, а потом и выскажется.» (М. Жванецкий. Стиль спора)

Ещё одна разновидность: «Сперва добейся!». В полной версии выглядит как «Сперва (сам) добейся того же, а потом критикуй». Продолжая ошибочную логику применяющего, следует предполагать, что иметь мнение о музыке имеют право только поп-звёзды, о литературе — только авторы бестселлеров, о политике — только президенты стран не меньше Израиля, а о еде — только шеф-повара элитных ресторанов.

Указание на обстоятельства, которые якобы диктуют оппоненту определённую позицию, и имеет своей целью предположить предвзятость оппонента и на этом основании усомниться в его правдивости. Такая аргументация также ошибочна, поскольку тот факт, что оппонент почему-либо склонен выдвинуть именно этот аргумент, не делает сам аргумент с логической точки зрения менее справедливым. Хоть замечание о предвзятости оппонента может быть и рациональным, но оно, согласно логике, само по себе недостаточно для опровержения аргумента. Примеры:

«Представители табачных компаний неправы, утверждая, что курение не вредит вашему здоровью, потому что они защищают свои многомиллионные финансовые интересы.» (Их неправота не доказывается финансовыми интересами. Если они неправы, то не по этой причине)

«Он физически зависим от никотина. Конечно, он будет защищать курение!»

Подобные высказывания можно переформулировать так, чтобы избежать логической ошибки:

«Представители табачных компаний вероятно, предвзяты, утверждая, что курение не вредит вашему здоровью, потому что они защищают свои многомиллионные финансовые интересы. Делая подобные заявления, они могут выдавать желаемое за действительное или даже лгать».

«Он физически зависим от никотина. Следовательно, его мнение о курении может быть предвзятым.»

Указание на лицемерие подчёркивает, что оппонент действует вопреки собственным тезисам:

«— Курить вредно.

— Но ведь вы сами курите!»

Однако это указание не относится к сути вопроса (истинность утверждения «курить вредно» не зависит от того, кто его произносит).

Щ) «Аргументация к большинству» (Argumentum ad populum)

— вид заведомо ошибочной логической аргументации, основанной на мнении, что большинство всегда право. Несмотря на то что большинство и в самом деле может быть право, в каждом конкретном случае «аргументация к большинству» может быть ошибочной, потому что:

Выдвигающий такую аргументацию человек не всегда обладает полными, исчерпывающими и достоверными данными относительно «большинства». Говоря о «большинстве», обычно человек исходит из своего опыта и из опыта своих

знакомых, что часто представляет собой весьма ограниченный социально-экономический срез, неприемлемый с точки зрения статистики.

Общепринятое мнение по данному вопросу может быть неверным. Например, во времена древней Греции абсолютное большинство жителей считало Землю плоской, но это не означает, что Земля и правда плоская.

На эту тему есть хорошая притча про Ходжу Насреддина и яблоки:

«Однажды к Ходже пристали мальчишки. Чтобы отделаться от них, он сказал, что за углом стоит телега с яблоками. «Яблоки, яблоки!», закричали мальчишки и побежали за предполагаемым угощением. Ходжа долго смотрел им вслед, а потом подумал: «Строго говоря, множество людей не может быть не право. Раз эти чистые, невинные дети считают, что за углом дают яблоки, значит так оно и есть!». «Яблоки, яблоки!!!», закричал Ходжа Насреддин и, подобрав полы халата, помчался вслед за мальчишками.»

Кроме того, «аргументация к большинству» является распространённой ошибкой ещё и потому, что не даёт оправдания действиям, совершаемым большинством — даже если они и правда им совершаются. Даже если предположить, что абсолютное большинство людей переходят улицу на красный свет — это не означает, что можно нарушать правила дорожного движения.

У) «Аргументация к традициям» (*Argumentum ad antiquitatem*)

— вид ошибочной аргументации, при котором мнение считается правильным на том основании, что оно основывается на прошлой или настоящей традиции. Аргумент обычно приводится в форме «Это правильно, потому что мы всегда так делали.» Такая аргументация допускает следующие логические ошибки:

- «Раз это вошло в традиции, значит это верно.» В действительности это не всегда так - традиции могут быть основаны полностью на лжи.

- «Прошлые причины существования традиций по-прежнему актуальны в настоящем.» В случаях,

	<p>когда некоторые обстоятельства изменились, это предположение может оказаться неверным.</p> <p>Ф) «Аргументация к авторитету» (I pse dixit)</p> <p>— разновидность ошибочной аргументации, при котором мнение считается правильным на том основании, что такого же мнения придерживается человек, имеющий статус и уважение в обществе. В действительности, такое мнение не обязательно будет правильным, потому что:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Человек, имеющий большой опыт и признание в рассматриваемой области, когда-нибудь может ошибиться также, как и все. 2. То, что человек получил большой опыт и признание в одной области деятельности, не говорит о том, что он всегда выскажет правильное мнение в другой области. 3. То, что человек имеет большой опыт и признание в какой-либо области деятельности, не говорит о том, что он не может намеренно солгать. <p>То, что человек имеет признание в какой-либо области деятельности, вовсе не обязательно говорит о том, что он его заслужил реальными делами. В нашем несовершенном обществе он мог получить признание по злему умыслу или по ошибке.</p> <p>Завершая рассмотрение, дадим несколько рекомендаций. Реагировать на тактику уловок эффективно — это значит:</p> <ul style="list-style-type: none"> - выявить сам факт использования этой тактики; - прямо вынести этот вопрос на обсуждение; - подвергнуть сомнению законность ее применения, то есть вести разговор именно по этому поводу открыто.
<p>Психологическая защита от манипуляций</p>	<p>Самым первым действие должно быть осознание факта манипуляции: «Итак, манипуляторная атака, стоп!» Разумеется, что пока этот факт остается незамеченным, вы беззащитны. Как только разум это осознал, включаются защитные реакции.</p> <p>Прицелом психологического давления на адресата являются личностные структуры, а основной деструктивный эффект заключается в распаде</p>

личностных структур, например, внутриличностные конфликты. Основная задача адресата в данном случае - остановить манипуляции, направленные оппонентом.

Важно обратить внимание привлечь к двум широко известным и универсальным приемам защиты. Суть первого приема заключается в непредсказуемости. Если человек непредсказуем, он еще и устойчив. Манипулятору сложно подстроиться под адресата, который ведет себя так, что о нем сложно делать какие-либо выводы. Непредсказуемое поведение характерно для людей самодостаточных, уверенных в себе, с высокой самооценкой. Они ведут себя раскованно, спонтанно, естественно, адекватно по отношению к ситуациям, не теряя контроль над собой и происходящим.

Суть данного приема заключается в задерживании защитных реакций. В данной ситуации адресат ведет себя осторожнее, затрачивает больше времени на принятие решений. Положительной чертой данного приема является возможность уточнять вопросы и умозаключения, оттягивать время для поиска окольных подходов.

Активные способы защиты от манипуляций предполагают:

1. Установка на распад технологических элементов влияния на адресата. Так как манипуляция это средство скрытого воздействия на сознание, результативным действием было бы не только разоблачение завуалированного давления на объект, но и нахождение метода тайного влияния. Для этого можно с недоверчивой мимикой, интонацией, темпом задать уточняющий вопрос или переспросить.

2. Использование манипуляторных средств в своих интересах. Имеется в виду, что разоблачив манипулятора, можно его же методы, слова и аргументы нацелить против него же самого. И, конечно же, не следует забывать, что результат должен соответствовать интересам адресата.

Универсальные методы защиты от манипуляций:

- не забывать основную цель средств манипулирования (отвлечение от собственных

интересов, сбить с толку, получить выгоду, использовать искаженную реакцию);

- точно и ясно держать в памяти свои главные интересы;

- реально осознавать свои приоритеты, направленные на определенную перспективу;

- четко понимать разницу между подлинными обязательствами в пользу интересов собеседника и пустыми обещаниями ему.

Способы защиты от манипулирования

Необходимо знать основные способы манипулирования и помнить, на что они направлены (на получение некой выгоды, на то, чтобы сбить вас с толку и отвлечь от собственных интересов);

Защита от манипулирования предполагает, постоянное, четкое и ясное сохранение в сознании ваших главных интересов;

Так как манипулирование это игра на эмоциях и чувствах человека, следовательно, защитой от манипуляций может выступать эмоциональный самоконтроль. Важно правильно принимать решения, трезвым сознанием, не сердцем, а разумом (я не говорю о людях с хорошо развитой интуицией). Научитесь наблюдать за своими чувствами и эмоциями со стороны, и в моменты принятия важных решений гасите излишнюю эмоциональность. Таким образом, вы лишите манипулятора его главного инструмента воздействия, ваших эмоций.

Прежде чем соглашаться на предложение вам навязываемое, уделите больше времени его принятию. Ограниченность во времени является в руках манипулятора хорошим средством. Люди часто принимают неверные решения и идут на поводу, когда у них не достаточно времени на размышление. Не спешите. Наличие время на обдумывания позволит оценить ситуацию, отыскать пути выхода из критического положения. Возможно, оттягивание вызовет чувство сомнения, а это повод для уточняющих расспросов и поиска обходных путей.

Часто люди, которые регулярно подвергаются манипуляциям, попросту не умеют отказывать, они понимают, что из них выют веревки, но ничего поделывать не могут, не могут в нужный момент сказать «нет». В итоге их все чаще и чаще используют. Научившись говорить «НЕТ», людям которые вас используют, вы будете говорить «ДА» своим желаниям и своим интересам;

Активным способом защиты от манипуляций является их выявление. Ведь что такое манипуляция, это часто тайное, скрытое воздействие. В таком случае можно вскрыть намерения манипулятора. С недоверием в голосе уточните какой либо вопрос, или спросите о целях, которые он преследует.

Критическое замечание, негативная оценка манипулятивного сигнала, его осуждение, насмешка по отношению к действиям манипулятора, все это ослабляет манипулятивное вторжение или сводит его на нет. Используйте этот способ только в случае, когда не боитесь испортить теплые отношения, либо делайте это с умом.

Игнорирование, еще один способ, только в отличии от предыдущего более сдержанный (пассивный). Надо просто пропустить сказанное манипулятором мимо ушей. Можно при этом тактично намекнуть, что вы поняли, что он пытался сделать. Например, при помощи паузы в разговоре, или конструктивного предложения с вашей стороны, или фразы – «Может мы все-таки поговорим о чем-то другом, вы не против?».

Ответьте манипуляцией на манипуляцию. Когда вы понимаете суть происходящего, видите, куда направлены скрытые послы собеседника, вы позволяете манипулятору продолжить то, что он делает, но уже под своим контролем и в своих же интересах. Например, можно согласиться на то, что хочет манипулятор (если вам это не навредит), но поставить свое «маленькое» условие. Главное что бы эффект соответствовал его интересам и он не понял что он раскрыт.

Одним из способов защиты от манипуляции, является непредсказуемость. Непредсказуемый человек неуязвим, о нем сложно составить мнение, к нему сложно подстроится. К непредсказуемости, чаще всего склонны люди обладающие уверенностью в себе, люди с высоким уровнем

	<p>самооценки, их спонтанность естественна и адекватна ситуации, они изобретательны и находчивы, они самодостаточны и не теряются в сложных ситуациях.</p> <p>Так же не теряются в сложных ситуациях, коммуникабельные люди. Имея за плечами богатый опыт общения, они с легкостью определяют моменты, когда ими хотят воспользоваться и красиво уходят от манипулирования собой. Развивайте навыки коммуникативного общения, это защитит вас от манипулирования.</p>
--	---

Практическое занятие № 2. Техники ведения партнерской беседы

Задание № 1. Оценить этикет делового общения по телефону.

Телефонный разговор № 1.

Доброе утро!

Кто говорит?

Вам звонит Иванова!

Как дела?

У Вас есть пара минут?

Я звоню вам, Сергей Иванович, чтобы обсудить вопрос: насколько мы можем быть Вам полезны в доставке строительных материалов.

Гм, так сказать.

Я загляну к Вам как-нибудь, и мы продолжим наш разговор.

Добро! Пока, Сергей Иванович.

Итак, мы прослушали телефонный разговор 1 и давайте оценим его с точки зрения:

- а) правильности построения разговора
- б) этикета делового общения по телефону
- в) речевых правил и особенностей телефонных разговоров

Подведем итог: телефонный разговор был построен неправильно.

Попробуем научиться правильно говорить по телефону.

Телефонный разговор № 2.

Добрый день, Петрова Ирина Васильевна, преподаватель техникума.

Ольга Дмитриевна?

Вам сейчас удобно говорить?

Я звоню, чтобы обсудить с вами вопросы по подготовке к научно-практической конференции.

Насколько я знаю, Вы принимаете решение по поводу возможности получения информации.

Можно ли Вам задать несколько кратких вопросов?

Когда вы будете свободны?

Вам удобно встретится в четверг в 15-00?

Благодарю Вас за то, что вы уделите мне свое время.

Задание 1. Оценить этикет делового общения по телефону и данные оценки занести в отчет по практической работе (при этом использовать рекомендации по ведению телефонного разговора).

К заданию № 1: Рекомендуется использовать речевые правила и особенности телефонных разговоров; некоторые правила этикета при ведении телефонных разговоров; прочие советы.

К заданию № 1: Рекомендуется действовать в следующем порядке:

- Составьте план разговора:
 - какова цель разговора (получить согласие или договориться о встрече)?
 - что Вы знаете о человеке, которому звоните?
- После установления соединения, начните с «живых» слов: «доброе утро или добрый день», назовите свое полное имя и полное имя человека, которому звоните.
- Избегайте ничего не значащих фраз типа «Как дела?» или «Вы меня не знаете».
- Спросите «вам сейчас удобно говорить?» Если в ответ услышите: «Нет, у меня совещание», - спросите, когда будет удобно позвонить снова. Не говорите: «У Вас есть пара минут?» «Вы очень заняты?» - это избитая фраза, лучше «Я звоню, чтобы обсудить с Вами вопрос».
- Узнайте, кто принимает решения. «Насколько я знаю, Вы принимаете решения о..., не так ли?» Узнайте, с кем надо еще поговорить.
- Спросите разрешения, прежде чем задавать вопросы. «Чтобы определить, насколько мы можем быть Вам полезны, и хотя бы сначала, если можно, задать Вам несколько кратких вопросов». Задавайте вопросы вежливо. Внимательно вслушивайтесь в тон собеседника. Если он начинает раздражаться, значит вопросов уже слишком много, необходимо остановиться.
- Ни в коем случае не произносите монологов по телефону. В идеале Ваше участие в беседе должно составлять 25%, а вашего собеседника – 75%.
- Если краткий разговор удался, уместно подвести итог беседы и договориться о встрече для обсуждения конкретных вопросов. Если Вы не можете быть полезным собеседнику, необходимо прямо и честно об этом сказать.
- Никогда не говорите «Я загляну к Вам как-нибудь», это означает, что встреча не имеет для Вас большого значения.
- Договоритесь о точном времени встречи. Не спрашивайте: «Когда Вы будете свободны на следующей неделе?», а «Когда Вам было бы удобней встретиться, во вторник или в четверг? Утром или днем? В два или три часа?»
- Будьте вежливы и учтивы. «Если Вы не против...», «Благодарю Вас за то, что Вы уделите мне свое время», «Я ценю Ваш интерес» и т.д.
- Обязательно перезванивайте людям, звонившим в Ваше отсутствие.
- Если не застали нужного человека, всегда просите ему передать, что Вы звонили. Кроме этого примите во внимание следующее:
 - Старайтесь говорить более низким голосом, но не тихим.
 - Говорите деловито, но не чопорно и не сухо.
 - В Вашем голосе должны звучать бодрость и воодушевление.
 - Окрасьте голос улыбкой.
 - Изредка называйте собеседника по имени.
 - Периодически подтверждайте, что Вы внимательно его слушаете.
 - Не употребляйте слова-паразиты типа «гм», «ну», «вы знаете», «так сказать» и т.п.
 - Не читайте текст по бумажке.

После окончания разговора следует потратить 2-3 минуты на анализ содержания и стиля разговора.

Речевые правила и особенности телефонных разговоров:

- неправильно говорить: «Вам звонит Иванов», правильно «звонит»;
- формулируйте свои мысли четко, лаконично, грамотно, однозначно.

Избегайте сложных предложений, причастных и деепричастных оборотов, вычурности и манерности;

- особенно отчетливо произносите имена (собственные), числа, названия фирм, организаций. Если они сложны для восприятия на слух, произносите их по буквам;

- избегайте жаргонных выражений типа «добро», «идет», «привет», «лады», «ладушки», «пока», «о'кей».

Задание № 2. Оценить правильность представления наемного работника в ситуациях.

Предлагаются практические ролевые ситуации при устройстве на работу.

Диалог № 1.

Вас принимают на работу

Кандидат: Петрова Надежда Ивановна.

Руководитель: Почему Вы выбрали именно эту вакансию, профессию. Фирму?

Кандидат: Сообщения знакомых, друзей, рекламные проспекты.

Руководитель: Какая должность специалиста Вам подходит для работы?

Кандидат: Бухгалтер, экономист.

Руководитель: Какое отношение Ваше образование и опыт в профессиональной деятельности имеют к данной работе?

Кандидат: Я окончила агротехнический техникум, отделение: Экономист, бухгалтер и хочу попробовать свои силы.

Руководитель: Почему Вы бы хотели работать именно по этой профессии?

Кандидат: Иметь возможность продвижения по служебной лестнице, повышать свое образование, инициативный, регламентированный труд в интересах фирмы и собственных интересах, творческая деятельность.

Руководитель: Какой общественной работой Вы занимались в техникуме?

Кандидат: Являлась членом молодежной организации, членом студсовета, отвечала за социальные вопросы деятельности.

Руководитель: Дайте оценку Ваших профессиональных знаний, умений, навыков.

Кандидат: Могу провести анализ баланса, ведение делопроизводства, заключение договоров, работа на компьютере, разработка бизнес-планов, составление отчетов и т.д.

Руководитель: Дайте оценку Ваших деловых качеств?

Кандидат: Деловитость, грамотность. Быстрое принятие решений, информированность, коммуникабельность, ответственность, самостоятельность, предприимчивость, трудолюбие, умение видеть перспективу.

Руководитель: Как Вы оцениваете свое здоровье?

Кандидат: Здорова. Самочувствие отличное, никогда не болею, занимаюсь спортом, работоспособность высокая, медицинские обследования подтверждают отличное здоровье.

Руководитель: Ваше увлечение (хобби).

Кандидат: Романы о любви, специальная литература, газеты, журналы. Кошки. Музыкальные концерты.

Руководитель: Ваше отношение к подаркам?

Кандидат: Подарки очень люблю, но могу принять их только от знакомых и проверенных людей.

Руководитель: Какие социальные гарантии Вы хотели бы иметь, работа на фирме?

Кандидат: Оплата больничных листов. Страхование жизни.

Руководитель: Дайте оценку ваших моральных качеств.

Кандидат: Воспитанность, выдержанность, доброжелательность, принципиальность, справедливость, честность.

Руководитель: Дайте критическую оценку Ваших недостатков.

Кандидат: Обидчивость, упрямство.

Кандидат: Могу ли я задать вопрос о потенциальной работе?

Руководитель: Да, можете.

Кандидат: Как примерно будет протекать мой рабочий день?

Руководитель: с 8-00 до 17-00.

Кандидат: Кто будет моим непосредственным начальником и можно ли с ним встретиться.

Руководитель: Сергеев Анатолий Юрьевич. И встретиться с ним желательно.

Кандидат: Какие программы обучения и подготовки предоставляются работодателем?

Руководитель: Возможность продолжения обучения, курсы повышения квалификации менеджера по управлению по президентской программе обучения.

Руководитель: Вы устраиваете меня по результатам беседы и уверен, что Вы вполне подходите для этой работы. Дальнейшее оформление осуществляется в отделе кадров.

Кандидат: На какое жалование я могу рассчитывать?

Руководитель: В течение испытательного срока – 3 месяца 5 тысяч рублей, затем на фирме существует гибкая система гарантий и пособий по рейтингу работ.

Еще один вариант предложения своих услуг на рынке труда. Итак, Вы пришли на собеседование:

Диалог № 2. Вас принимают на работу

Кандидат: Шерстнева Любовь Петровна, образование средне-техническое, не замужем.

Руководитель: Повод для трудоустройства

Кандидат: Прежняя работа неинтересна и малооплачиваемая.

Руководитель: Ваше кредо.

Кандидат: Лишь бы зарабатывать побольше.

Руководитель: Почему Вы выбрали наше учреждение?

Кандидат: Проживаю в этом районе.

Руководитель: Почему Вы выбрали эту профессию, должность?

Кандидат: Что подвернулось, родители настояли.

Руководитель: Расскажите о Ваших сильных и слабых сторонах.

Кандидат: Неконфликтна, коммуникабельна. Люблю компании, увлекаюсь компьютером.

Руководитель: Какую работу Вы больше всего любите делать?

Кандидат: Не требующую больших затрат сил, я творческая личность.

Руководитель: Ваши личные интересы.

Кандидат: Музыка, танцы, компьютер.

Руководитель: Какие дисциплины особенно нравились в техникуме?

Кандидат: Бухгалтерский учет, финансы.

Руководитель: Почему Вы ушли с прежнего места работы?

Кандидат: Не люблю трудную работу, слишком высокий официоз.

Руководитель: Ваши главные цели в жизни.

Кандидат: Работать, чтобы жить и жить, чтобы работать.

Руководитель: Какой размер зарплаты Вас бы устроил?

Кандидат: 8-10 тысяч рублей.

Кандидат: Хочу задать некоторые вопросы.

В чем будут заключаться мои обязанности?

Как будет организован мой рабочий день?

Кому я буду подчиняться непосредственно?

Руководитель: На все заданные и другие возникшие вопросы Вам лучше получить ответ в другой организации. До свидания.

Такой диалог будет полезен в будущей практической деятельности, дайте оценку правильности представления наемного работника в ситуациях. Результат оформите в отчет.

При работе необходимо пользоваться практическими рекомендациями для беседы при

устройстве на работу

К заданию № 2:

Рекомендации беседы при устройстве на работу

- будь подготовлен. Неплохо иметь информацию о компании, с которой ведутся переговоры, о том, что происходит сегодня в этом секторе рынка, что делают основные конкуренты. Постараться что-либо узнать о человеке, который будет вести диалог, определить свою готовность ответить на типичные в таких случаях вопросы: «Расскажите немного о себе» или «Что вы считаете своим самым важным профессиональным достижением»?

- правило двух минут. Согласно многочисленным исследованиям при собеседовании 80% впечатлений о кандидате получаются в первые две минуты. В данной ситуации немалую роль играют такие мелочи как приветствие и рукопожатие, короткий, а не длинный диалог, рекомендации психологов смотреть собеседнику в глаза;

- главное – контакт. Чем раньше вы переведете разговор о вас на разговор о компании, о вашей будущей работе или о профессиональной деятельности собеседника, тем больше у вас шансов «разбить лед» на ранней стадии беседы и найти «точки соприкосновения» с человеком, от которого в этот момент зависят ваш успех или неудача. Важно понять, с каким человеком вы разговариваете, и в зависимости от этого скорректировать свое поведение;

- слушайте внимательно. Старайтесь внимательно слушать беседующего с вами. Люди любят, когда их слушают, и вам обеспечены дополнительные «баллы», если вы покажете, что умеете это делать;

- сделайте паузы в словах. Отвечая на вопрос, рекомендуется делать паузы (приблизительно каждые 2 минуты), чтобы понять, насколько собеседника устраивает и интересует то, о чем вы говорите;

- умейте правильно задать свои вопросы. О ваших способностях будут судить не только по вашим ответам, но и по вашим вопросам. По ним должно быть понятно, что вы немало знаете о кампании, о рынке и о характере работы, которую вы хотите выполнять;

- особенно важно последнее слово. Можно подвести краткий итог беседы и отметить, что вы теперь еще больше уверены в том, что вполне подходите для этой работы;

- последнее – не забудьте спросить, когда вам сообщат о результатах собеседования, и постарайтесь получить конкретный ответ.

Результат деятельности студентов озвучиваются, зачитываются с отчетов.

Практическое занятие №3. Способы убеждения, связанные с воздействием слов

1. «Убеждения»

Важным способом воздействия на психику человека является способность убеждать людей. Но люди не похожи друг на друга, по – разному относятся и к тем, кто пытается их в чём-либо убедить. Давайте проверим вашу способность.

Студенты объединяются в микрогруппы по 4-5 человек. Затем придумывают тему, например, «преимущества без оценочной системы образования».

а) задача – убедить остальных 2-х, 3-х в соответствии с заданной темой;

б) задача – убедить остальных, которые 1-2 минуты исполняют роль равнодушных слушателей;

в) после сигнала ведущего слушатели выступают в роли агрессивных слушателей, настроенных против оратора и его темы;

г) можно поменяться ролями и темой.

Рефлексия. Обсуждение.

2. «Ёжик»

Участники становятся в круг, один желающий садится в середине. Он сидит в закрытой позе, расправив «колючки», не желает ни с кем общаться и идти на контакт. Задача учащихся: поочередно попытаться убрать у «ёжика» колючки, создать у него доброжелательный настрой.

3. «Доверенное лицо»


А теперь потренируем свое умение убеждать людей. Для этого в течение 3-4 мин. составьте тезисы (план, конспект) своего выступления перед аудиторией с целью убедить слушателей в том, что человек, которого вы представляете в качестве доверенного лица, является самым достойным претендентом среди всех присутствующих на занятии членов группы, например, на звание «Лидер года». Вы должны выбрать в качестве такого претендента любого члена группы, составить план своего выступления без всяких консультаций с этим человеком. Кроме того, ни один человек в группе не должен даже догадываться, о ком вы собираетесь говорить.

В тезисах своего сообщения желательно подчеркнуть как деловые качества претендента на звание «Лидер года», так и его чисто человеческие качества. Ваш «портрет» этого человека должен быть узнаваем, однако при описании не используйте таких штрихов, как настоящее имя, яркие внешние отличия и т. п.

Психологический комментарий: Упражнение предназначено для выработки элементарных навыков внимательного отношения к другому человеку. Участники вынуждены найти человека, сосредоточиться на описании его особенностей, а после этого убеждать остальных, что это самый достойный из присутствующих. Все это формирует потребность видеть в другом человеке его достоинства.

Контрольный вопрос	Рекомендуемое содержание ответа (источник)
Разработать инструкцию на тему: «Как стать специалистом в вопросах убеждения»	<ol style="list-style-type: none">1) Относитесь с достаточным вниманием к любому, принимает участие в разговоре, высказывая свое мнение лично или в документах.2) Узнайте имена всех участников.3) Идите на уступки.4) Делая уступки в начале встречи, побуждайте этим своего партнера.5) Начинайте разговор анализом занятия, а не готовыми, ничего не говорящими предложениями.6) В разговоре старайтесь выяснить, является ли высказывания вашим партнером проблема истинным мотивом.7) Назовите цели, достижения которых, на ваш взгляд, хочет добиться ваш партнер.8) Перечислите ему коротко те вопросы, которые бы он охотно разрешил.9) Укажите, какими положительными чертами своего характера он может воспользоваться.

Практическое занятие №4. Анализ личностных особенностей с учетом социальных ролей.

Контрольный вопрос	Рекомендуемое содержание ответа (источник)
<p>1. Выпишите определение социальной роли.</p>	<p>Социальная роль - это система ожидаемого поведения, которое определяется нормативными обязанностями и соответствующими этим обязанностям правами.</p> <p>Например, учебное заведение как вид социальной организации предполагает наличие директора, учителей и учеников. Вес это — социальные роли, связанные с конкретным набором обязанностей и прав. Так, учитель обязан выполнять приказы директора, не опаздывать на свои уроки, добросовестно готовиться к ним, ориентировать учеников на социально одобряемое поведение, быть достаточно требовательным и справедливым, ему запрещается прибегать к физическим наказаниям учеников и т.д. При этом он имеет право на определенные знаки уважения, связанные с его ролью учителя: ученики должны вставать при его появлении, называть его по имени и отчеству, беспрекословно выполнять его распоряжения, связанные с учебным процессом, соблюдать в классе тишину, когда он говорит, и т.д. Тем не менее выполнение социальной роли допускает некоторую свободу для проявления индивидуальных качеств: учитель может быть суровым и мягким, соблюдать жесткую дистанцию по отношению к ученикам и вести себя с ними как старший товарищ. Ученик может быть старательным или нерадивым, послушным или дерзким. Все это — допустимые индивидуальные оттенки социальных ролей.</p> <p>Индивид всегда выполняет одновременно не одну социальную роль, а несколько, иногда даже много. Положение человека, выполняющего только одну роль, всегда патологично и предполагает, что он живет в условиях полной изоляции от общества (является пациентом психиатрической клиники или заключенным в тюрьме). Даже в семье человек играет не одну, а несколько ролей — он и сын, и брат, и муж, и отец. Кроме того, он выполняет еще ряд ролей в других социальных группах: он и начальник для своих подчиненных, и подчиненный для своего начальника, и врач для своих пациентов, и преподаватель для своих студентов в медицинском институте, и друг своего друга, и сосед жителей своего дома, и член какой-то политической партии, и т.д.</p>
<p>2. Составьте схему, отражающую многообразие социальных ролей.</p>	 <pre> graph TD A[БАЗОВЫЕ СОЦИАЛЬНЫЕ РОЛИ] --> B[СЕМЬЯНИН] A --> C[ПОТРЕБИТЕЛЬ] A --> D[РАБОТНИК] A --> E[СОБСТВЕННИК] A --> F[ГРАЖДАНИН] </pre>
<p>3. Перечислите свои социальные</p>	<p>в семье - ребенок, брат/сестра; на учебе – студент, лидер, друг.</p>

роли на данном
жизненном этапе.

Практическое занятие №5. Анализ конфликтных ситуаций

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 the 'Предмет конфликта' (Subject of conflict), represented by a dashed circle containing the word 'Объект' (Object). Below this, two 'Оппонент 1' (Opponent 1) and 'Оппонент 2' (Opponent 2) are shown as stick figures. Each opponent is associated with a 'Группа поддержки' (Support group) and 'Другие участники' (Other participants). Dashed arrows labeled 'Мотивы' (Motives) point from each support group towards the central object. Solid arrows labeled 'Стратегия' (Strategy) and 'Тактика' (Tactics) show interactions between the two opponents. The entire scene is set within a 'Микро- и макросреда' (Micro- and macro-environment). Information models of the conflict situation are shown at the top corners, pointing towards the central object.</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>ПЛПП. 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.

ПЛП. 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.

ПЛЛ. 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.

ЛПП. 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.

ЛПЛ. 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.

ЛПП. 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.

ЛЛЛ. 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>ЛЛПП. 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>ЛЛПЛ. 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>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 интересов. Проявляют большую гибкость и изобретательность в решении конфликта с собственных позиций. Нередко интересы дела не могут отделить от внутренней психологической позиции.</p> <p>ЛЛПП. 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>	<p>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. Таким образом, решение конфликтов не в примирении позиций, а в прояснении интересов, которые позволяют перебирать варианты разрешения ситуации.</p>
--	---

Практическое занятие № 6. Основы профессионального общения (ролевые игры)

Тест 1. «Умеете ли вы вести деловые переговоры?»

1. Бывает ли, что вас удивляют реакции людей, с которыми вы сталкиваетесь в первый раз?
2. Есть ли у вас привычка договаривать фразы, начатые вашим собеседником, т.к. вам кажется, что вы угадали его мысль, а говорит он слишком медленно?
3. Часто ли вы жалуетесь, что вам не дают всего необходимого для того, чтобы успешно закончить порученную вам работу?
4. Когда критикуют мнение, которое вы разделяете, или коллектив, в котором вы работаете, возражаете ли вы (или хотя бы возникает у вас такое желание)?
5. Способны ли вы предвидеть, чем вы будете заниматься в ближайшие 6 месяцев?
6. Если вы попадаете на совещание, где есть незнакомые вам люди, стараетесь ли вы скрыть ваше мнение по обсуждаемым вопросам?
7. Считаете ли вы, что в любых переговорах всегда кто-то становится победителем, а кто-то обязательно проигрывает?
8. Говорят ли о вас, что вы упорны и твердолобы?
9. Считаете ли вы, что на переговорах всегда надо запрашивать вдвое больше того, что вы хотите получить в конечном итоге?
10. Трудно ли вам скрыть свое плохое настроение, например, когда вы играете в карты и проигрываете?
11. Считаете ли вы необходимым возразить по всем пунктам тому, кто на совещании высказал мнение, противоположное вашему?
12. Неприятна ли вам частая смена видов деятельности?
13. Заняли ли вы ту должность и получили ли ту зарплату, которые наметили для себя несколько лет назад?
14. Считаете ли вы допустимым пользоваться слабостями других для достижения своих целей?
15. Уверены ли вы, что можете легко найти аргументы, способные убедить других в вашей правоте?
16. Готовитесь ли вы старательно к встречам и совещаниям, в которых вам предстоит принять участие?

Ответы

Запишите себе по одному очку за каждый ответ, совпавший с данными ниже:

1, 2, 3, 4, 6, 7, 9, 14, 15, 16 – нет	5, 8, 10, 11, 12, 13 – да
---------------------------------------	---------------------------

0–5 баллов – Вы не рождены для переговоров. Лучше всего вам подобрать себе работу, где от вас этого и не потребуется.

6–11 баллов – Вы хорошо умеете вести переговоры, но есть опасность, что вы проявите властные черты своего характера в самый неподходящий момент. Вам стоит заняться повышением своей квалификации в этой сфере, а главное – учиться жестко держать себя в руках.

12–16 баллов – Вы всегда очень ловко ведете переговоры. Но будьте осторожны! Окружающие вас люди могут подумать, что за этой ловкостью скрывается нечестность и от вас лучше держаться подальше. А такое мнение на пользу не идет!

Упражнение-тренинг «Как вы ответите на возражения»

Представьте себе, что в ответ на ваше предложение по цене ваш партнер заявляет следующее: «Ваша цена очень высока. Мы вели переговоры с другой фирмой, они просят меньшую сумму и, кроме того, предложили меньшие сроки». Как вы ответите на эти возражения?

1. Способ оттягивания. *Воздерживайтесь слишком рано говорить о цене. Сначала объясните, в чем заключается польза продукта, и только потом называйте цену. Не торопитесь сразу соглашаться с требованиями клиента, это делает ваше предложение малоценным.*

2. Способ бутерброда. *Перечислите все преимущества для клиента, которые дает ему ваше предложение, а «сверху положите» цену. Или наоборот: цена, потом - все преимущества. В конце сказанной фразы будет польза для клиента, а не голые цифры, обозначающие цену. Вы перемещаете внимание партнера с темы денег на обсуждение вашего продукта и его преимуществ.*

3. Способ сэндвича. *«Поместите» цену между двумя «слоями», отражающими пользу для партнера. «Продавайте» свое коммерческое предложение, припася на «десерт» особенно привлекательный аргумент, подтверждающий необходимость принятия предложения и его выгоду для клиента.*

4. Способ сравнения. *Соотнесите цену с пользой продукта, со сроком его эксплуатации, с иными расходами клиента: «Хотя новая вывеска стоит на X рублей больше, чем другая, зато она служит в два раза дольше, значит, вы дополнительно еще три года будете испытывать удовольствие, используя ее в работе».*

5. Способ деления. *«Расшифруйте» цену. Разложите ее на более мелкие составляющие.*

6. Способ умножения.

7. Обращение эмоционального характера. *Чаще взывайте к эмоциям партнеров. Дайте понять, что они достойны того, чтобы позволить себе нечто особенное.*

8. Способ подведения итогов. *В правой колонке таблицы запишите все недостатки, которые перечислил клиент. Затем вместе с ним еще раз проанализируйте все достоинства и преимущества вашего предложения и перечислите их в левой колонке таблицы. После этого спросите его, неужели он хочет из-за единичных недостатков отказаться от такого количества преимуществ.*

9. Аргументы, указывающие на недостатки. *В помещенной выше таблице укажите цену, которая устраивала клиента. Затем объясните ему, наличие каких недостатков или отсутствие каких преимуществ связано с более низкой ценой. При этом называйте исключаемое преимущество, зачеркивайте его в таблице красным маркером и прокомментируйте, что означает отсутствие данного преимущества.*

10. Согласительный способ. *Воздерживайтесь от скидок, предлагайте иные бесплатные услуги.*

11. Уступка за уступку. *Идите на уступки только в том случае, если объем заказа большой и если за этим заказом поступят другие, не меньшие.*

12. Способ продажи отличий. *Не продавайте цены! Продавайте те качества, продукты, достижения, сильные стороны, которые отличают вашу фирму от других, например:*

- интенсивность установочных и монтажных работ;
- богатый опыт;
- отзывы и рекомендации довольных сотрудничавших с вами партнеров;
- высококачественные консультации и классные специалисты;
- систематическое обслуживание, близость к клиенту с точки зрения местонахождения.

Контрольный вопрос	Рекомендуемое содержание ответа (источник)
<p>Дайте практические советы-рекомендации по формированию первого впечатления</p>	<p>Не забывайте о первых 10 секундах общения, которые являются решающими. Походка, мимика, жестикация, 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, сопровождается первым взглядом глаза в глаза.</p>

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 № 7. Отработка приемов эффективного слушания

Контрольный вопрос	Рекомендуемое содержание ответа (источник)
<p>Заполнение таблицы «Принципы эффективного слушания»:</p> <p>- Навыки активного слушания</p> <p>- Ошибки, которые мешают нам слушать</p>	<p>Что относится к навыкам активного слушания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - эмпатия; - внимательность; - уважительное отношение к собеседнику; - доброжелательность; - сфокусированность на разговоре; - поддержание зрительного контакта. <p>Вышеперечисленное позволяет человеку «отключиться» от своих мыслей и сосредоточиться на общении с собеседником, в частности, на той информации, которую он пытается донести.</p> <p>Типичные ошибки, которые мешают нам слушать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - «зависание» в телефоне; - воинственный настрой; - перебивание; - наигранная заинтересованность; - использование шаблонных фраз. <p>Проблемы в личной жизни или на работе также отвлекают нас от сути беседы и заставляют «уходить в себя». Мысли, которые постоянно «крутятся» в голове, мешают сосредоточиться. Поэтому все важные разговоры лучше переносить на спокойные периоды.</p>
<p>Заполнение таблицы «Характеристики хорошего и плохого слушателя»:</p> <p>Ниже в случайном порядке перечислены характеристики хорошего и плохого слушателя. Распределите их по категориям «хороший слушатель», «Плохой слушатель»:</p> <p>1. Экономит время, слушая рационально.</p> <p>2. Получает как вербальную, так и невербальную информацию.</p>	<p>1-хороший</p> <p>2-хороший</p> <p>3-плохой</p> <p>4-хороший</p> <p>5-плохой</p> <p>6-плохой</p> <p>7-хороший</p> <p>8-хороший</p> <p>9-хороший</p> <p>10-хороший</p>

<p>3. Рассматривает саму тему как скучную и неинтересную.</p> <p>4. Работает, чтобы улучшить коммуникативные навыки.</p> <p>5. Тратит время на обдумывание посторонних тем.</p> <p>6. Не хочет концентрироваться на трудных моментах.</p> <p>7. Помогает оратору.</p> <p>8. Внутренне реагирует на любое эмоциональное выражение.</p> <p>9. Сосредоточен и терпелив, не перебивает оратора.</p> <p>10. Избегает ненужного несогласия, непонимания и повторений.</p> <p>11. Расслабляется и позволяет себе отвлекаться.</p> <p>12. Видит, чувствует и слышит.</p> <p>13. Улавливает голые факты и не понимает главной идеи.</p> <p>14. Терпим к идеям, не совпадающим с его собственными.</p> <p>15. Внимательное слушание считает скучным занятием.</p> <p>16. Отвлекается на критику оратора.</p> <p>17. Пытается осмыслить недопонятое.</p> <p>18. Способен абстрагироваться от визуальных и эмоциональных факторов.</p> <p>19. Слишком возбужден и часто отвлекается.</p>	<p>11-плохой</p> <p>12-хороший</p> <p>13-плохой</p> <p>14-хороший</p> <p>15-плохой</p> <p>16-плохой</p> <p>17-хороший</p> <p>18-хороший</p> <p>19-плохой</p>
<p>Перечисление приемов активного слушания</p>	<p>Эхо. Повторение последних слов говорящего, но с вопросительной интонацией. Не после каждого предложения, а только когда это уместно:</p>

	<p>Спикер: «Директор сказал, что план по оптимизации бюджета на следующий финансовый год необходимо сдать до 10-го числа».</p> <p>Слушатель: «Необходимо сдать до 10-го числа? Мы же договаривались до 25-го».</p> <p>Отражение чувств. Покажите собеседнику эмоции, соответствующие тональности разговора. Например, если он рассказывает о чем-то приятном, улыбнитесь, делится необычным опытом — приподнимите удивленно бровь.</p> <p>Поддакивание. Оно должно быть не слишком активным. Хватит легких кивков и слов вроде «да», «конечно», «согласен».</p> <p>Перефразирование. Используется для уточнения слов говорящего и для подтверждения своей заинтересованности.</p> <p>Пример: «Поправьте меня, если я ошибаюсь, но вы утверждаете, что ...» «Говоря простыми словами, вы считаете, что ...» «Если я правильно понял, то ...»</p> <p>Такие фразы уместно вставлять только после того, как собеседник логически завершит мысль.</p> <p>Фидбэк. Не отмалчивайтесь, давайте обратную связь. Спрашивайте, уточняйте, периодически говорите слова поддержки, проявляйте сочувствие.</p> <p>Резюмирование. После того как спикер выскажется, подведите краткие итоги. Так вы продемонстрируете, что внимательно слушали и поняли его главную мысль правильно:</p> <p>Начальник: «На прошлой неделе наш потенциальный партнер получил выгодное предложение от конкурентов. Думаю, теперь наше дальнейшее сотрудничество находится под вопросом. Я планирую направить вас в командировку на переговоры. Постарайтесь наладить отношения с руководством компании и заключить контракт на поставку оборудования».</p> <p>Подчиненный: «Иван Иванович, давайте подытожим. Я должен в ближайшее время отправиться в командировку, чтобы наладить контакт с коллегами и заключить с ними договор. Всё верно?».</p>
--	---

Практическое занятие № 8 Психологические критерии зрелой личности

Контрольный вопрос	Рекомендуемое содержание ответа (источник)
Перечислите основные критерии зрелости человека	<ol style="list-style-type: none"> 1. Понимание и принятие настроения и эмоций окружающих людей, вне зависимости от их возраста, пола и т.д. 2. Открытость и искренность в выражении собственных мыслей и эмоций. 3. Наличие адекватной самооценки и естественного поведения, основанного на принципах и нормах, принятых в обществе. Отсутствие страхов и неуверенности в себе. Низкая

потребность в одобрении со стороны, нейтральное отношение к мнению окружающих на свой внешний вид, индивидуальности и т.д. Признание себя как уникальной и неповторимой личности.

4. Наличие гибкости в общении с другими людьми и оценке их поведения, действий и поступков.

5. Готовность прийти на помощь, сопереживание и эмпатия.

6. Умение найти общий язык с любым собеседником, установить доверительные отношения, способствующие эффективному и продуктивному взаимодействию. Умение чувствовать себя комфортно в компании, как знакомых, так и мало знакомых людей.

7. Наличие чувства юмора, умение посмеяться над собой, самоирония.

8. Умение обратиться с просьбой к любому человеку.

9. Способность принимать других людей, вне зависимости от их пола, возраста, уровня образования, национальности и т.д. Толерантность.

10. Соблюдение этических норм и правил, принятых в социуме. Уважение и соблюдение законов. Законопослушность.

11. Умение отказаться в процессе общения с другими людьми от обвинений, оскорблений, агрессии, упреков, манипуляций и критики.

12. Умение принимать точку зрения своего оппонента, признавать свои ошибки и приносить извинения.

13. Независимость и самодостаточность в поступках, суждениях и оценках. Умение при необходимости отказать человеку, но при этом не чувствовать себя виноватым или обязанным.

14. Принятие себя как личности, осуществление постоянно работы над совершенствованием самого себя, исправления и искоренение негативных черт характера. Наличие потребности в реализации своего интеллектуального или творческого потенциала. Стремление постоянно познавать что-то новое, заниматься самовоспитанием, саморазвитием и самосовершенствованием.

15. Умение самостоятельно ставить цели, выбирать методы и средства по их достижению. Принимать решения и брать на себя ответственность.

16. Умение четко обозначить собственные личные границы, уважительно относиться к личным границам другого человека.

<p>Перечислите уровни зрелости человека</p>	<p>Уровень зрелости человека во многом зависит от уровня психологической и социальной зрелости личности, а также степени социализации человека в обществе. Обусловлено это тем, что основные признаки и критерии зрелого человека находятся во взаимосвязи с окружающими его людьми. Чем у человека шире круг социальных контактов, тем выше уровень его зрелости.</p> <p>Психологи выделяют следующие уровни зрелости человека, которые одновременно являются и критериями для ее диагностики:</p> <p>Высокий уровень – присущ толерантным и ответственным людям, стремящимся к познанию всего нового и саморазвитию. Чаще всего это экстраверты, обладающие позитивным мышлением. Люди с этим уровнем зрелости, способны достойно выйти из любой сложной жизненной ситуации.</p> <p>Средний уровень – свойственен людям, которые способны легко и непринужденно выражать свои мысли и эмоции, умеют правильно понимать эмоциональное и психологическое состояние партнеров по общению. В случае возникновения спора, люди со средним уровнем зрелости не готовы принять позицию оппонента, им не хватает толерантности. Одной из характерных черт личности является упрямство, мешающее разрешению конфликтов.</p> <p>Низкий уровень зрелости – характеризует инфантильных людей, которые очень часто являются инициаторами конфликтов. В различных жизненных ситуациях они не способны и не готовы принимать решения, предпочитая следовать за другими.</p>
<p>Какие различают виды зрелости человека?</p>	<p>Основными являются социальная, личностная и психологическая зрелости.</p> <p>Психологическая зрелость человека – это зрелость человека, которая определяется его психосоциальным возрастом.</p> <p>Уровень развития психологической зрелости человека оказывает прямое влияние на социальную успешность человека.</p> <p>Личностная зрелость – это вид зрелости, который предполагает высокий уровень сформированности у человека необходимых социально значимых качеств, таких как ответственность, сила воли, инициативность и активность.</p> <p>Личностная зрелость является морально-нравственной основой человека, именно она определяет готовность человека к самостоятельной</p>

	<p>жизни, созданию крепкой семьи и правильному воспитанию детей.</p> <p>Социальная зрелость характеризуется степенью развития у человека коммуникативных навыков и умения взаимодействовать с окружающими людьми.</p> <p>Социальная зрелость проявляется в виде предсказуемости, адекватности и психической устойчивости личности во время общения. Вне ситуации общения социальная компетентность не может проявляться. Психологическая же компетентность личности проявляется в любой деятельности, которой занят человек: в работе, в бытовых делах.</p> <p>Не стоит думать, что зрелый человек – это уникальная особа, жизнь которой напоминает взгляд на вещи через «розовые очки». В жизни такого человека случаются конфликты с близкими, неполадки на производстве, но он умеет управлять своими эмоциями и конструктивно решать возникающие проблемы.</p>

Практическое занятие № 9 Психологические факторы семейного благополучия

Контрольный вопрос	Рекомендуемое содержание ответа (источник)
<p>Назовите основные факторы супружеского благополучия</p>	<p>Психобиологическая совместимость – основной фактор, влияющий на благополучие в семье. Он включает в себя взаимоуважение, взаимное влечение, готовность супругов к семейной жизни, долг и ответственность, самообладание и гибкость и т.п. В связи с этим нужно отметить, что частые разводы в современных семьях можно объяснить неготовностью супругов к вступлению в брак, неумением мужчин нести ответственность за семью, т.к. возраст вступления в брак стал значительно моложе, и изменились причины заключения брачных отношений;</p> <p>Образование. Многочисленные исследования говорят о том, что высшее образование не всегда повышает уровень стабильности семейных отношений. Но большинство исследователей склоняется к тому, что уровень интеллекта партнеров не должен значительно отличаться. Брак может существовать в патриархальной или приближенной к ней форме, если у мужа образование выше, чем у жены, но если интеллект и</p>

	<p>образование жены выше, чем у мужа – это проблемный брак;</p> <p>Трудовая стабильность. Существует мнение, что люди, часто меняющие место работы отличаются неумением налаживать длительные отношения, что отражается не только на работе, но и на семейных взаимоотношениях;</p> <p>Возраст. Наиболее оптимальным периодом вступления в брак считается возраст девушки – 20 лет, юноши – 24 года. Более раннее вступление в брак подразумевает неготовность к супружеской жизни, недостаточность жизненного опыта для создания семьи. Более позднее вступление в брак влечет более длительный процесс адаптации супругов друг к другу, т.к. характер и жизненный уклад уже более сформированы и устойчивы;</p> <p>Продолжительность знакомства. Непродолжительный период ухаживания не может показать будущих супругов в разных жизненных ситуациях. Потому, при непродолжительном знакомстве супруги рискуют узнавать друг друга, уже будучи в браке, где проявляются все, до этого момента не увиденные, личностные качества и слабости характера партнеров.</p>
<p>Что такое психологическую совместимость или несовместимость?</p>	<p>Психологическая совместимость – взаимное принятие партнеров по общению и совместной деятельности, основанное на оптимальном сочетании – сходстве или взаимодополнительности – ценностных ориентаций, личностных и психофизиологических особенностей.</p> <p>Психологическая несовместимость – это невозможность в критических ситуациях понять друг друга.</p>
<p>Какими критериями определяется психологическая совместимость / несовместимость?</p> <p>Какие критерии имеют наибольшее значение в оценке психологической совместимости или несовместимости партнеров?</p>	<p>Психологическая совместимость / несовместимость определяется следующими критериями:</p> <ul style="list-style-type: none"> - эмоциональная сторона супружеских отношений, степень привязанности; - сходство представлений супругов о себе, о партнере, о мире в целом; - сходство моделей общения партнеров и поведенческих особенностей; - сексуальная и психофизиологическая совместимость партнеров; - общий культурный уровень, степень психической и социальной зрелости супругов, совпадение систем ценностей. <p>В процессе адаптации друг к другу перечисленные критерии могут изменяться за исключением ценностей и психофизиологических особенностей. Потому эти два критерия имеют наибольшее значение в оценке психологической совместимости или несовместимости партнеров.</p>

Критерии оценивания работы на практических занятиях

Оценка	Характеристики ответа студента
Отлично	студент глубоко и всесторонне усвоил проблему; уверенно, логично, последовательно и грамотно его излагает; опираясь на знания основной и дополнительной литературы, тесно привязывает усвоенные научные положения с практической деятельностью; умело обосновывает и аргументирует выдвигаемые им идеи; делает выводы и обобщения; свободно владеет понятиями
хорошо	студент твердо усвоил тему, грамотно и по существу излагает ее, опираясь на знания основной литературы; не допускает существенных неточностей; увязывает усвоенные знания с практической деятельностью; аргументирует научные положения; делает выводы и обобщения; владеет системой основных понятий
Удовлетворительно	тема раскрыта недостаточно четко и полно, то есть студент освоил проблему, по существу излагает ее, опираясь на знания только основной литературы; допускает несущественные ошибки и неточности; испытывает затруднения в практическом применении знаний; слабо аргументирует научные положения; затрудняется в формулировании выводов и обобщений; частично владеет системой понятий
Неудовлетворительно	студент не усвоил значительной части проблемы; допускает существенные ошибки и неточности при рассмотрении ее; испытывает трудности в практическом применении знаний; не может аргументировать научные положения; не формулирует выводов и обобщений; не владеет понятийным аппаратом

2.2.5 Темы рефератов, презентаций

Тема 2. Общение как слагаемое взаимоотношений

- Общение: понятие, сущность, виды
- Общение как форма социального взаимодействия
- Виды общения и их особенности

Тема 7. Конфликтное общение

- Пути разрешения конфликтов.
- Технология разрешения конфликтных ситуаций.
- Конфликты и пути их преодоления
- Основные стадии развития конфликта

Теме 9. Культура общения

- Культура общения в современном обществе
- Культура речи и эффективность общения
- Культура поведения современного человека
- Деловой этикет

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	полный список источников, отражающих современное	неполный список источников, отражающих	список включает устаревшие источники, не	нет списка

источников, освещающих современное состояние вопроса (монографии, периодическая литература)	состояние вопроса (литература последних лет)	современное состояние вопроса	отражающие современного состояния вопроса	
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)

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 неречевых 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, надделение 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, серьёзное 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) внутриличностный 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) внутриличностный 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»

