

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Колпаков Николай Анатольевич
Должность: ректор
Дата подписания: 15.01.2025 09:18:06
Уникальный программный ключ:
33d4390fca6e9026ff43a7561738ca9b7221f94a

Министерство сельского хозяйства Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Алтайский государственный аграрный университет»

СОГЛАСОВАНО

Директор Колледжа АПТ

М.А. Ковалева
«26» 03 2024 г.

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

С.И. Завалишин
«26» 03 2024 г.

**КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ ОБЩЕГО ГУМАНИТАРНОГО И
СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКОГО ЦИКЛА
ОГСЭ.05 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

по специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)
(на базе среднего общего образования)

Барнаул 2024

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3
К ООП ПО СПЕЦИАЛЬНОСТИ СПО
38.02.01 ЭКОНОМИКА И БУХГАЛТЕРСКИЙ
УЧЕТ (ПО ОТРАСЛЯМ)

КОМПЛЕКТ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ДЛЯ ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОГСЭ. 05 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

Комплект контрольно-оценочных средств разработан на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности СПО 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям) (приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 5 февраля 2018 г. № 69 г. (с изменениями и дополнениями 17 декабря 2020 г., 1 сентября 2022 г.)) и рабочей программы учебной дисциплины ОГСЭ.05 Психология общения.

Организация-разработчик: ФГБОУ ВО Алтайский ГАУ

I. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств

1.1. Область применения комплекта оценочных средств

Комплект контрольно-оценочных средств предназначен для оценки результатов образовательных достижений по учебной дисциплине ОГСЭ.05 Психология общения.

Комплект контрольно-оценочных средств содержит задания для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачета.

1.2. Результаты освоения дисциплины, подлежащие проверке

В результате освоения учебной дисциплины ОГСЭ.05 Психология общения обучающийся должен обладать предусмотренными ФГОС по специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям) следующими умениями, знаниями, общими и профессиональными компетенциями:

Результаты обучения: умения, знания, общие и профессиональные компетенции	Показатели оценки результата	Форма контроля и оценивания
У1- применять техники и приемы эффективного общения для решения разного рода задач в профессиональной деятельности	Демонстрация умения применять технику и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности	Тестирование, устный опрос, экспертное наблюдение выполнения заданий на практических занятиях, дифференцированный зачет
У2- искать необходимую информацию и системно анализировать ее для решения вопросов комфортного сосуществования в группе	Демонстрация умения искать необходимую информацию и системно анализировать ее для решения вопросов комфортного сосуществования в группе	Тестирование, устный опрос, экспертное наблюдение выполнения заданий на практических занятиях, дифференцированный зачет
У3- находить разумные решения в конфликтных ситуациях, используя различные виды и средства общения	Демонстрация умения находить разумные решения в конфликтных ситуациях, используя различные виды и средства общения	Тестирование, устный опрос, экспертное наблюдение выполнения заданий на практических занятиях, дифференцированный зачет
У4 - организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать внутри коллектива	Демонстрация умения организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать внутри коллектива	Тестирование, устный опрос, экспертное наблюдение выполнения заданий на практических занятиях, дифференцированный зачет
У5 - грамотно применять вербальные и невербальные средства общения	Демонстрация умения грамотно применять вербальные и невербальные средства общения	Тестирование, устный опрос, экспертное наблюдение выполнения заданий на практических занятиях, дифференцированный зачет
У6 - применять техники слушания, тренировки памяти и внимания	Демонстрация умения применять техники слушания, тренировки	Тестирование, устный опрос, экспертное наблюдение выполнения заданий на

	памяти и внимания	практических занятиях, дифференцированный зачет
У7 - выявлять конфликтогены	Демонстрация умения выявлять конфликтогены	Тестирование, устный опрос, экспертное наблюдение выполнения заданий на практических занятиях, дифференцированный зачет
У8 - разрабатывать стратегии поведения в стрессовых ситуациях	Демонстрация умения разрабатывать стратегии поведения в стрессовых ситуациях	Тестирование, устный опрос, экспертное наблюдение выполнения заданий на практических занятиях, дифференцированный зачет
У9 - проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение в сфере делового общения, опираясь на общечеловеческие ценности и нравственные основы делового общения	Демонстрация умения проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение в сфере делового общения, опираясь на общечеловеческие ценности и нравственные основы делового общения	Тестирование, устный опрос, экспертное наблюдение выполнения заданий на практических занятиях, дифференцированный зачет
31 - цель, структуру и средства общения	Демонстрация знаний цели, структуры и средств общения	Тестирование, устный опрос, экспертное наблюдение, дифференцированный зачет
32 - психологические основы деятельности коллектива	Демонстрация знаний психологических основ деятельности коллектива	Тестирование, устный опрос, экспертное наблюдение выполнения заданий на практических занятиях, дифференцированный зачет
33 - роли и ролевые ожидания в общении	Демонстрация знаний ролей и ролевых ожиданий в общении	Тестирование, устный опрос, экспертное наблюдение выполнения заданий на практических занятиях, дифференцированный зачет
34 - психологические особенности личности	Демонстрация знания психологических особенностей личности	Тестирование, устный опрос, экспертное наблюдение выполнения заданий на практических занятиях, дифференцированный зачет
35 - механизмы взаимопонимания в общении	Демонстрация знаний механизмов взаимопонимания в общении	Тестирование, устный опрос, экспертное наблюдение выполнения заданий на практических занятиях, дифференцированный зачет

		занятиях, дифференцированный зачет
36- техники и приемы общения, правила слушания, ведения деловой беседы, деловых переговоров, деловых дискуссий	Демонстрация знаний	Тестирование, устный опрос, экспертное наблюдение выполнения заданий на практических занятиях, дифференцированный зачет
37- нравственные принципы общения	Демонстрация знаний этических принципов общения	Тестирование, устный опрос, экспертное наблюдение выполнения заданий на практических занятиях, дифференцированный зачет
38 - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	Демонстрация знаний источников, причин, видов и способов разрешения конфликтов	Тестирование, устный опрос, экспертное наблюдение выполнения заданий на практических занятиях, дифференцированный зачет
39- особенности конфликтной личности	Демонстрация знаний особенностей конфликтной личности	Тестирование, устный опрос, экспертное наблюдение выполнения заданий на практических занятиях, дифференцированный зачет
ОК 04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Эффективно взаимодействует с коллективом и работает в команде	Экспертное наблюдение и оценка деятельности обучающегося в процессе освоения учебной дисциплины
ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Осуществляет устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Экспертное наблюдение и оценка деятельности обучающегося в процессе освоения учебной дисциплины

1.3. Материалы для оценки компетенций

Задания открытого типа

ОК 04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде

1. В психологии выделяют виды общения (не менее 2-х):...

Ответ: _____

2. Вербальные коммуникации – это...

Ответ: _____

3. Невербальные коммуникации – это когда в процессе взаимодействия используются (не менее 3-х)...

Ответ: _____

4. Основные функции общения – (не менее 3-х)

Ответ: _____

ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста

1. Назовите формы устной коммуникации (не менее 4-х):

Ответ: _____

2. Межличностное речевое общение или обмен мнениями в группе по определённым вопросам или проблемам –

Ответ: _____

3. Процесс передачи информации и идей с помощью письменного текста – это

Ответ: _____

4. Примеры письменной коммуникации (не менее 3-х) –

Ответ: _____

Задания закрытого типа

ОК 04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде

1. УКАЖИТЕ СООТВЕТСТВИЕ между видами конфликтов и их характеристиками

ВИДЫ КОНФЛИКТОВ	ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА
1) Экономические	а) В основе лежат противоречия в политических убеждениях
2) Политические	б) В основе лежат противоречия во взглядах, культурных ценностях
3) Социально-бытовые	в) В основе лежат экономические противоречия
4) Культурные	г) В основе лежат противоречия социальной сферы

Ответ запишите в виде последовательности цифр и прописных букв без пробелов и запятых

Ответ: _____

2. УКАЖИТЕ СООТВЕТСТВИЕ между социальной ролью и их характеристиками

СОЦИАЛЬНАЯ РОЛЬ	ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА
1) масштаб роли	а) эмоциональная сдержанность, эмоциональная экспрессивность
2) способ получения	б) неформальные, неформальные и формальные отношения, формальные
3) уровень эмоциональности	в) система потребностей и мотивов человека
4) степень формальности	г) естественный, зависит от возраста, пола; требует целенаправленных усилий
5) мотивация роли	д) узкий диапазон отношений, широкий диапазон отношений

Ответ запишите в виде последовательности цифр и прописных букв без пробелов и запятых

Ответ: _____

3. Установите правильную последовательность в этапах общения:

- А. обсуждение вопроса, проблемы
- Б. выход из контакта
- В. принятие решения
- Г. ориентация в ситуации (люди, обстоятельства и т. д.)
- Д. установление контакта

В ответ запишите буквы правильного ответа без пробелов и запятых

Ответ: _____

4. Установите правильную последовательность действий при устранении конфликта:

- А. Подведение итогов по переговорам
- Б. Выбор методов выхода из сложившейся ситуации
- В. Приглашение к переговорам
- Г. Выяснение причин, следствий, уровня развития спора
- Д. Непосредственное разрешение

В ответ запишите буквы правильного ответа без пробелов и запятых

Ответ: _____

ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста

1. Соотнесите стороны процесса общения с их характеристиками

ПРОЦЕСС ОБЩЕНИЯ	ХАРАКТЕРИСТИКА
1. Коммуникативная	А) взаимодействие между людьми (согласование действий, распределение

	функций, оказание влияния на настроение, поведение собеседника)
2. Перцептивная	Б) обмен информацией между людьми
3. Интерактивная	В) восприятие друг друга партнерами по общению и установление взаимопонимания

Ответ запишите в виде последовательности цифр и прописных букв без пробелов и запятых

Ответ: _____

2. Определите и соотнесите к какому виду защиты от манипуляции относятся предлагаемые техники

1) контрманипуляция	а). Активная защита
2) сменить тему разговора	
3) промолчать	б). Пассивная защита
4) расставить точки над «и»	

Ответ запишите в виде последовательности цифр и прописных букв без пробелов и запятых

Ответ: _____

3 Укажите правильную последовательность этапов деловой беседы:

- А. Заключительный этап
- Б. Передача информации
- В. Принятие решений
- Г. Аргументирование
- Д. Начало беседы
- Е. Анализ итогов беседы.
- Ж. Опровержение доводов собеседника

В ответ запишите буквы правильного ответа без пробелов и запятых

Ответ: _____

4. Укажите правильную последовательность этапов коммуникации:

- А. Кодирование и выбор канала
- Б.
- В. Передача
- Г. Зарождение идеи

В ответ запишите буквы правильного ответа без пробелов и запятых

Ответ: _____

2. Задания для оценки образовательных достижений дисциплины

2.1. Текущая аттестация.

2.1.1. Теоретические задания для устного опроса.

Тема 1.1. Теоретические основы психологии общения

1. Понятие психологии общения.
2. Что такое общение. Место общения в социальной жизни людей.
3. Вербальные и невербальные средства общения
4. Роль невербальных средств общения
5. Понятия проксемики, кинесики, такесики.
6. Паралингвистика и экстралингвистика
7. Мимика и пантомимика.

Тема 1.2. Современная психология общения

1. Понятие интерактивной стороны общения.
2. Теория Э. Берна о транзакциях
3. Понятие о внутренних сторонах личности (Родитель, Взрослый, Дитя).
4. Перцептивная сторона общения.
5. Понятие о ведущих каналах восприятия.

Тема 1.3 Деловое общение

1. Основы делового общения
2. Виды (формы) делового общения.
3. Деловой разговор
4. Деловая беседа
5. Переговоры и дискуссии.
6. Совещание (собрание). Пресс-конференция.
7. Интервью и телефонный разговор

Тема 1.4. Личность и индивидуальность

1. Понятие о психических свойствах, состояниях и процессах
2. Познавательные психические процессы.
3. Внимание и память
4. Психические состояния. Эмоции.
5. Свойства личности. Характер и темперамент.
6. Роль эмоций в межличностном общении.
7. Управление эмоциональными состояниями.

Тема 2.1. Личность и группа

1. Понятие социальной группы
2. Взаимодействие личности и группы
3. Лидерство в группе.
4. Взаимодействие в группе.
5. Виды социальных групп.
6. Коллектив. Модели и стадии развития коллектива.

Тема 2.2. Конфликты в группе.

1. Понятие конфликта.
2. Психология конфликта и его функции
3. Причины возникновения конфликтов
4. Схема развития конфликта
5. Типы конфликтных личностей.
6. Преодоление конфликтов.
7. Общение как инструмент переговоров в конфликтных ситуациях.

Критерии оценки устного опроса:

- оценка 5 «отлично» выставляется студенту, если: ответ на вопрос полон; в ответе продемонстрировано уверенное знание явлений и процессов, к которым относится терминология; студент может привести примеры, доказывающие правильность его ответа.

- оценка 4 «хорошо» выставляется студенту, если: в ответе на вопрос упущены отдельные значимые моменты; в ответе продемонстрировано общее понимание явлений и процессов, к которым относится вопрос; в ответе использована специальная терминология; студент не может самостоятельно привести примеры, доказывающие правильность его ответа, но может проанализировать примеры, предложенные преподавателем.

- оценка 3 «удовлетворительно» выставляется студенту, если: в ответе на вопрос имеются существенные упущения; в ответе продемонстрировано общее понимание явлений и процессов, к которым относится вопрос; студент не использует специальной терминологии в ответе, но понимает значение основных терминов; студент не может самостоятельно привести примеры, доказывающие правильность его ответа, и не может проанализировать примеры, предложенные преподавателем.

- оценка 2 «неудовлетворительно» выставляется студенту, если: студент не может (отказывается) ответить на вопрос; в ответе продемонстрировано непонимание явлений и процессов, к которым относится вопрос; студент не понимает специальной терминологии; студент не может самостоятельно привести примеры, доказывающие правильность его ответа, и не может проанализировать примеры, предложенные преподавателем.

2.1.2. Тестовые задания

Тема 1.1. Современная психология общения

Вопрос 1 .Общение это-

1. Взаимодействие людей, не имеющих общие или взаимозаменяющие интересы, либо потребности.
2. Взаимодействие людей, имеющих общие или взаимозаменяющие интересы, либо потребности.
3. Отношение к поступающей информации.

Вопрос 2. Стили общения бывают:

1. Ритуальный.
2. Манипулятивный.

3. Иронический.

Вопрос 3. Из скольких действий организуется структура акта общения:

1. 12. 2. 13.
3. 15. 4. 14.

Вопрос 4. Содержание общения:

1. Передача от человека к человеку информации.
2. Восприятие партнерами по общению друг друга.
3. Ориентация в коммуникативной ситуации.
4. Взаимооценка партнерами по общению друг друга.
5. Взаимодействие партнеров друг с другом.

Вопрос 5. Функции общения:

1. Инструментальная.
2. Интегративная.
3. Деловая.
4. Трансляционная.
5. Экспрессивная.

Вопрос 6. Виды общения:

1. Формальное.
2. Деловое.
3. Спор. 4. Духовное.
5. Светское.

Вопрос 7. Структура делового общения состоит из:

1. Коммуникативной стороны.
2. Интерактивной стороны.
3. Перцептивной стороны.
4. Субъективной стороны.

Вопрос 8. Стил ь общения это:

1. Индивидуально-психологические особенности взаимодействия между людьми.
2. Индивидуально-типологические особенности между людьми. 3.
- Индивидуально-субъективные особенности между людьми.

Вопрос 9. Механизм общения включает в себя:

1. Заражение.
2. Внушение.
3. Убеждение.
4. Принуждение.
5. Копирование.

Вопрос 10. Барьеры восприятия в общении бывают:

1. Эстетический барьер.
2. Барьер «возраста».
3. Состояние здоровья.
4. Некомпетентность.
5. Барьер «боязни контактов».

Вопрос 11. Невербальные средства общения являются:

1. Интерактивной стороной общения.
2. Перцептивной стороной общения.
3. Коммуникативной стороной общения.

Вопрос 12. Невербальное поведение-это:

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

Вопрос 13. Невербальные средства общения:

1. Кинесика.
2. Дистанция.
3. Такесика.
4. Проксемика.
5. Рукопожатие.

Вопрос 14. Трактовка «взгляда в сторону» означает:

1. Страх и желание уйти.
2. Не понял, повтори.
3. Пренебрежение.
4. Хочу подчинить себе.

Вопрос 15. Жесты и позы защиты:

1. Пощипывание переносицы.
2. Потирание лба.
3. Руки, скрещенные на груди.
4. Сжатие пальцев в кулак.

Вопрос 16. Просодика-это:

1. Динамические прикосновения в форме рукопожатия, похлопывания, поцелуя.
2. Название таких ритмико-интонационных сторон речи, как высота, громкость голосового тона, тембр голоса, сила удара.
3. Зрительно воспринимаемые движения другого человека, выполняемые выразительно-регулятивную функцию.

Вопрос 17. Трактовка доминирующего рукопожатия:

1. Рука снизу, ладонь развернута вверх.
2. Рука партнеров в одинаковом положении.
3. Рука сверху, ладонь развернута вниз.

Вопрос 18. Один из первых ученых, который изучал пространственную структуру общения:

1. Р. Экслейн.
2. Л. Винтере.
3. Э. Холл.
4. А. Шефлен.

Вопрос 19. Социальная дистанция общения варьируется на расстоянии от:

1. 45-120 см..
2. 400-750 см..
3. От 120 до 400 см

Вопрос 20. Невербальное поведение личности:

1. Создает образ партнера по общению.
2. Выражает взаимоотношения партнеров по общению.
3. Является индикатором актуальных психических состояний личности.
4. Выступает в роли уточнения, изменения понимания вербального общения, усиливает эмоциональную насыщенность сказанного.
5. Выступает в качестве показателя статусных отношений.

Вопрос 21. Вербальные средства общения являются:

1. Коммуникативной стороной общения.
2. Интерактивной стороной общения.
3. Персептивной стороной общения.

Вопрос 22. К вербальным средствам общения относят:

1. Мимику.
2. Слова.
3. Жесты.

Вопрос 23. Величина потери информации определяется:

1. Общим несовершенством человеческой речи.
2. Невозможностью полно и точно воплотить мысли в словесные формы.
3. Наличием или отсутствием доверия к собеседнику.
4. Эмоциями.
5. Совпадением или несовпадением словарного запаса и др.

Вопрос 24. Итоговое восприятие информации:

1. 80% 2. 70%
3. 30-40%
4. 10-20%.

Вопрос 25. Ораторское искусство предполагает:

1. Умение точно формулировать свои мысли.
2. Излагать их доступным для собеседника языком.
3. Ориентироваться в обществе на реакцию собеседника.

Вопрос 26. Речь в деловом общении направлена на:

1. То, чтобы убедить собеседника в своей точке зрения и склонить к сотрудничеству.
2. То, чтобы дать понять собеседнику, что его точка зрения не актуальна в данном случае.

Вопрос 27. Убедительность определяется:

1. Психологическими факторами.
2. Самой атмосферой беседы, которая может быть благоприятной или неблагоприятной, доброжелательной или недоброжелательной.
3. Культура слов.

Вопрос 28. Из чего складывается речевая структура:

1. Словарный запас.
2. Точная передача мысли посредством слова.
3. Просторечием.
4. Чистота речи.
5. Правильное произношение слов.

Вопрос 29. Виды слушания:

1. Нереплексивное пассивное.
2. Реплексивное активное.
3. Продуктивное.

Вопрос 30. Составные части языка:

1. Литературный язык.
2. Просторечие.
3. Профессиональная лексика.
4. Нормативная лексика.

Тема 1.3. Деловое общение

Вопрос 1. Основные этапы деловой беседы:

1. Планирование беседы.
2. Информирование партнеров.
3. Аргументирование выдвигаемых положений.
4. Принятие решений.
5. Завершение беседы.

Вопрос 2. Задачи, решаемые на начальном этапе беседы:

1. Установление контакта с собеседником.

2. Создание благоприятной атмосферы для беседы.
3. Привлечение внимания к цели и темы разговора.
4. Пробуждение интереса собеседника.
5. Принятие решения.

Вопрос 3. Принципы поведения деловой беседы:

1. Рациональность.
2. Метод прямого подхода.
3. Понимание.
4. Внимание.
5. Комплексность.

Вопрос 4. К коммуникативным навыкам в деловой беседе относят:

1. Активное слушание.
2. Пассивное слушание.
3. Формулирование.
4. Постановка вопроса.

Вопрос 5. Основой внутреннего диалога является:

1. Ответ.
2. Дискуссия.
3. Вопрос.
4. Размышление.

Вопрос 6. Вопросы внешнего диалога бывают:

1. Информационными.
2. Зеркальными.
3. Эстафетными.
4. Риторическими.
5. Правильными.

Вопрос 7. Какие контакты необходимо установить оратору со слушателями во время публичных выступлений:

1. Личностный.
2. Эмоциональный.
3. Аргументированный.
4. Познавательный.
5. Аудиторный.

Вопрос 8. Что такое аргументация:

1. Способ убеждения кого-либо посредством значимых логических доводов.
2. Способ восприятия значимых логических доводов.
3. Возможность довести до собеседника значимые логические доводы.
4. Способность донести до собеседника значимые логические доводы.
5. Способ общения.

Вопрос 9. Какие можно выделить правильные способы, чтобы начать беседу:

1. Метод снятия напряжения.
2. Метод зацепки.
3. Метод риторических вопросов.
4. Метод открытых вопросов.
5. Метод прямого подхода.

Вопрос 10. Выберите правильное поведение в конфликтной ситуации:

1. Приспособление.
2. Компромисс.
3. Сотрудничество.
4. Игнорирование.
5. Уход.

Вопрос 11. Как можно повлиять на партнера во время переговоров:

1. Не садиться друг против друга, а использовать угловое расположение.
2. Не использовать угловое расположение, а садиться друг напротив друга.
3. Копировать жесты собеседника и принимать позу подражания.
4. Использовать способ привлечения внимания собеседника.
5. Использовать противоположные жесты и позу.

Вопрос 12. Основные принципы грамотного телефонного общения:

1. Положительные эмоции.
2. Хорошее настроение собеседника.
3. Жаргон.
4. Четкость и правильность произношения слов.
5. Нецензурное общение

Вопрос 13. Наиболее распространенные ошибки в телефонном общении:

1. Цель не конкретизируется.
2. Неправильно выбрано время для разговора.
3. Излишняя эмоциональная насыщенность.
4. Длительные телефонные переговоры.
5. Использование жестов.

Вопрос 14. Наиболее распространенная форма общения в деловой переписке:

1. Товарищ.
2. Уважаемый.
3. Гражданин.

Вопрос 15. Какими могут быть методы учителя направленные на организацию порядка и дисциплины в классе?

1. Убеждение.
2. Требование.

3. Воззрение.
4. Запрос.
5. Внушение.

Тема 1.4. Теоретические основы психологии общения.

Тест № 1

Вопрос 1. Из каких сторон состоит структура общения?

1. Коммуникативная
2. Интерактивная
3. Перцептивная
4. Пассивная.
5. Активная.

Вопрос 2. Что является главным средством человеческого общения?

1. Знаки.
2. Язык
3. Жесты 4. Мимика.
5. Движение.

Вопрос 3. Виды общения?

1. Вербальное
2. Рациональное.
3. Достоверное.
4. Невербальное
5. Косвенное

Вопрос 4. Что является основными механизмами в познании человека?

1. Идентификация
2. Эмпатия
3. Рефлексия
4. Инверсия.
5. Метонимия

Вопрос 5. Способы воздействия партнеров друг на друга?

1. Заражение
2. Внушение
3. Убеждение
4. Эмпатия.
5. Подражание.

Вопрос 6. Какие бывают виды контрсуггестии, которые встают на пути коммуникации?

1. Избегание
2. Авторитет
3. Убеждение.
4. непонимание

5. Эффект ореола.

Вопрос 7. Какие элементы невербального общения можно выделить?

1. Позы, жесты, мимика
2. Паралингвистика
3. Проксемика
4. Контакт глаз
5. Эмпатия.

Вопрос 8. Что включает в себя паралингвистика или просодика?

1. Особенности произношения
2. Тембр голоса
3. Темп речи
4. Слова.
5. Паузы между словами.

Вопрос 9. О чем могут сообщить невербальные средства общения?

1. Указать собеседнику на особенно важные моменты сообщения
2. Свидетельствуют об отношении к собеседнику
3. Дают возможность судить о человеке, о его состоянии в данный момент, о его психологических качествах.
4. Могут дополнить содержание высказывание
5. О характере речи.

Вопрос 10. Какие системы специальных знаков-символов выработаны людьми в рамках невербального общения?

1. Знаки управления движением транспорта
2. Форменная одежда
3. Знаки отличия
4. Звуковая речь.
5. Награды.

Вопрос 11. Какие жесты свидетельствуют об искренности и желание говорить откровенно?

1. Раскрытые руки
2. Расстегивание пиджака
3. Закладывание рук за спину с обхватом запястья.
4. Расхаживание по комнате.
5. Закладывание рук за голову

Вопрос 12. Что может послужить знаком того, что собеседник расстроен и пытается взять себя в руки?

1. Раскрытые руки.
2. Расстегивание пиджака.
3. Закладывание рук за спину с обхватом запястья
4. Расхаживание по комнате.
5. Закладывание рук за голову.

Вопрос 13. В каких формах реализуется деловое общение?

1. Деловая беседа
2. Деловые переговоры
3. Деловая переписка.
4. Деловые совещания
5. Публичные выступления.

Вопрос 14. Основные этапы деловой беседы?

1. Начало беседы и информирование партнеров
2. Аргументирование выдвигаемых положений
3. Принятие решения
4. Аргументирование принятых решений.
5. Завершение беседы.

Вопрос 15. Какие важные функции выполняет деловая беседа?

1. Взаимное общение работников из одной деловой сферы
2. Совместный поиск, выдвижение и оперативная разработка рабочих идей и замыслов
3. Контроль и координация уже начатых деловых мероприятий
4. Поддержание деловых контактов и стимулирование деловой активности.
5. Выработка стратегии поведения в конфликтных ситуациях.

Вопрос 16. Какие можно выделить правильные способы начать беседу?

1. Метод снятия напряжения
2. Метод зацепки
3. Метод риторических вопросов.
4. Метод открытых вопросов.
5. Метод прямого подхода

Вопрос 17. Что такое аргументация?

1. Способ убеждения кого-либо посредством значимых логических доводов
2. Способ восприятия значимых логических доводов.
3. Возможность донести до собеседника значимые логические доводы.
4. Способность донести до собеседника значимые логические доводы.
5. Способ общения.

Вопрос 18. От каких обстоятельств зависит ситуация во время переговоров?

1. Отношение ведущих переговоров с их группами
2. Язык, на котором говорят участники переговоров.
3. Того, как сидят участники переговоров
4. Присутствие зрителей
5. Ход переговоров.

Вопрос 19. Каковы функции языка в общении?

1. Коммуникативная и познавательная
2. Аккумулятивная, конструктивная
3. Эмоциональная, контактоустанавливающая, этническая
4. Психологическая.
5. Реорганизационная.

Вопрос 20. Чем отличается официально-деловой стиль речи?

1. Точностью
2. Обезличенностью
3. Стандартностью
4. Отвлеченностью.
5. Тенденциями к стереотипам.

Вопрос 21. Чем отличается научный стиль речи?

1. Отвлеченностью
2. Обобщенностью
3. Подчеркнутой логичности и связными выражениями
4. Точностью.
5. Стандартностью.

Вопрос 22. Чем отличается публицистический стиль речи?

1. Экспрессивностью
2. Эмоциональностью
3. Наличием гибкого стандарта
4. Точностью.
5. Отвлеченностью.

Вопрос 23. Барьеры восприятия и понимания?

1. Эстетический
2. Социальный
3. Барьер отрицательных эмоций
4. Психологическая защита
5. Психологическая атака.

Вопрос 24. В структуру речевого общения входят?

1. Значение и смысл слов, фраз.
2. Речевые звуковые явления.
3. Выразительные качества голоса.
4. Замедление в ускорение речи.

Вопрос 25. Выразительные качества голоса — это?

1. Характерные специфические звуки, возникающие при общении.
2. Разделительные звуки.
3. Нулевые звуки.
4. Интонационные звуки.
5. Интервальные звуки.

Тест № 2

Вопрос 1. Что такое коммуникация?

1. Процесс взаимодействия, ведущий к пониманию информации.
2. Процесс двустороннего обмена информацией, ведущей к взаимному пониманию.
3. Процесс двустороннего взаимодействия, ведущий к пониманию поступающей информации.

Вопрос 2. Коммуникативная компетентность - это?

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

Вопрос 3. Причинами плохой коммуникации могут быть?

1. Стереотипы.
2. Предвзятые представления.
3. Отсутствие взаимоуважения.
4. Плохие отношения между людьми.
5. Отсутствие внимания и интереса собеседника.

Вопрос 4. Выберите виды контрсуггестии?

1. Избегание.
2. Сопротивление.
3. Авторитет
4. непонимание.

Вопрос 5. К какому виду аудитории относится группа студентов, разбирающая с преподавателем кейс?

1. Активная группа.
2. Пассивная.
3. Нейтральная.

Вопрос 6. На какие группы можно распределить всех людей, с которыми мы входим в контакт?

1. Знакомые.
2. Друзья.
3. Близкие люди.
4. Коллеги.

Вопрос 7. Какие формы общения существуют?

1. Межличностное.
2. Деловое.
3. Публичное выступление.
4. Общение через электронные средства.

5. Общение с друзьями и близкими

Вопрос 8. При каких формах общения обсуждаются темы, возникающие спонтанно?

1. Деловое обсуждение.
2. Непринужденные беседы.

Вопрос 9. Каких способов рекомендуется придерживаться при общении через электронную почту?

1. Получение выгоды, которая дает задержка обратной связи.
2. Включение тех же формулировок, которые были получены.
3. Принятие во внимание отсутствие значимых невербальных сигналов.
4. Отсутствие тайны переписки.
5. Никаких.

Вопрос 10. Для чего мы используем язык?

1. Чтобы определять, обозначать, характеризовать и ограничивать.
2. Для пробы на вкус.
3. Для обсуждения вещей, лежащих вне нашего непосредственного опыта;
4. Чтобы говорить о языке.

Вопрос 11. Какое отношение существует между языком и значение?

1. Выбираем правильное слово.
2. Люди истолковывают вложенный в него смысл верно.
3. Перевод слов.

Вопрос 12. Что такое денотация?

1. Положение слова в предложении и расположенные вокруг него слова.
2. Прямое точное значение, которое языковое сообщество формально приписывает слову.

Вопрос 13. Что представляет собой процесс слушания?

1. Выбор и концентрацию на конкретных стимулах из всего множества стимулов, достигающих наших органов чувств.
2. Направленное восприятие слуховых и зрительных стимулов и приписывания им значения.

Вопрос 14. Перечислите аспекты слушания:

1. Сосредоточение.
2. Понимание.
3. Запоминание.
4. Оценка.
5. Взвешивание.

Вопрос 15. Деловое общение можно условно разделить на:

1. Прямое.
2. Косвенное.

3. Опосредованное.

Вопрос 16. Какие существуют способы начала беседы («правильные дебюты»)?

1. Метод снятия напряжения.
2. Метод зацепка.
3. Метод координации.
4. Метод прямого подхода.

Вопрос 17. Основными этапами деловой беседы являются?

1. Начало беседы.
2. Аргументирование выдвигаемых положений.
3. Информирование партнеров.
4. Принятие решения.
5. Подведение итогов.

Вопрос 18. На стадии начала беседы ставятся следующие задачи?

1. Установить контакт с собеседником.
2. Создать благоприятную атмосферу для беседы.
3. Подготовить тему для обсуждения.
4. Определить степень важности беседы.
5. Привлечь внимание к теме разговора.
6. Пробудить интерес.

Вопрос 19. Какая формулировка высказывает явное и глубокое возражение?

1. В данном случае вы совершенно не правы!
2. В данном случае вы возможно не правы!
3. Может быть, в данном высказывании вы и не правы?

Вопрос 20. На деловом совещании идет обсуждение возможности увеличение объема продаж. Кто-то один не согласен с мнением большинства, что ведет к возникновению конфликта в группе. Какого именно?

1. Межличностного.
2. Между личностью и группой.
3. Межгрупповой.

Тест № 3

Вопрос 1. На какие группы можно разбить жесты?

1. Жесты — иллюстраторы.
2. Жесты — регуляторы.
3. Жесты — эмблемы.
4. Жесты — адапторы.
5. Жесты — аффекторы.
6. Жесты — указатели.

Вопрос 2. Каков размер социальной зоны?

1. 100-300 см.
2. 120-400 см.
3. 110- 400 см.
4. 120-350 см.

Вопрос 3. Что относят к невербальным средствам общения?

1. Мимику.
2. Жесты.
3. Движения.
4. Позу.
5. Взгляд

Вопрос 4. Какому национальному стилю ведения деловых переговоров принадлежит хороший настрой на переговоры, энергичность, внешнее проявление дружелюбия и открытость?

1. Китайский стиль.
2. Французский стиль.
3. Английский стиль.

Вопрос 5. Для чего необходимо произнести вслух перед выступлением «Я знаю то, чего не знают слушатели. Я хочу им об этом рассказать!»?

1. Для установления контакта с аудиторией.
2. Для снятия барьера страха.
3. Для устранения всех сомнений.

Вопрос 6. Предметом делового общения является ...

- А) интерес
- Б) конфликт
- В) дело

Вопрос 7. 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

Вопрос 8. Что входит в классификацию невербальных средств общения?

- А) кинесика
- Б) патетика
- В) проксемика

Вопрос 9. Что не относится к невербальным средствам общения?

- А) походка

- Б) пауза
- В) просьба

Вопрос 10. Какие невербальные средства общения входят в группу кинетических?

- А) мимика
- Б) беседа
- В) визуальный контакт

Вопрос 11. Зрительно воспринимаемые движения другого человека, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении, – это

...

- А) кинесические средства общения
- Б) просодические средства общения
- В) такесические средства общения

Вопрос 12. Просодические средства общения связаны с (со) ...

- А) прикосновением
- Б) тембром голоса
- В) взглядом

Вопрос 13. Что не относится к такесическим средствам общения?

- А) рукопожатия
- Б) похлопывание по плечу
- В) движения руками (жесты)

Вопрос 14. Похлопывание по плечу возможно при ...

- А) моральной поддержке человека
- Б) равенстве социального положения участников общения
- В) поддержке оптимальной близости между партнерами по общению
- Г) встрече с коллегами по работе

Вопрос 15. Доминирующее рукопожатие – это значит ...

- А) рука сверху, ладонь развернута вниз
- Б) рука снизу, ладонь развернута вверх
- В) обе ладони находятся в вертикальном положении
- Г) прямая рука, ладонь находится в горизонтальном положении

Вопрос 16. Противоречие между жестами и смыслом высказывания является свидетельством ...

- А) забывчивости
- Б) лжи
- В) враждебности

Вопрос 17. Высказывание «Плохой мир лучше, чем хорошая война» свойственно кому?

1. Практику.
2. Собеседнику.
3. Мыслителю.

Вопрос 18. Какие существуют основные группы вопросов?

1. Конкретизирующие вопросы.
2. Закрытые вопросы.
3. Открытые вопросы.
4. Риторические вопросы.

Вопрос 19. Высказывание «Тебе очень идет этот цвет» это?

1. Лесть.
2. Комплимент.
3. Похвала.

Вопрос 20. Выделяют следующие зоны дистанции в человеческом контакте:

1. Интимная зона.
2. Личная, или персональная зона.
3. Социальная зона.
4. Индивидуальная зона.
5. Публичная зона.

Тема 1.5. Конфликты в деловом общении

Вопрос 1. 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

Вопрос 2. К особенностям деловых переговоров относят ...

- А) взаимозависимость участников переговоров
- Б) разнородность интересов сторон
- В) обострение отношений с партнерами

Вопрос 3. Стратегии ведения переговоров – это ...

- А) позиционный торг
- Б) разрешение сложившегося конфликта
- В) взаимный учет интересов участников

Вопрос 4. Какой стиль позиционного торга предполагает стремление твердо придерживаться выбранной позиции с возможными минимальными уступками?

- А) мягкий
- Б) средний

В) жесткий

Вопрос 5. Перед началом переговоров необходимо согласовать процедурные вопросы.

К ним относятся:

- А) повестка дня
- Б) порядок принятия решений
- В) этапы ведения переговоров

Вопрос 6. Успех переговоров определяет ...

- А) знание предмета обсуждения
- Б) владение техникой ведения переговоров
- В) умение перебивать собеседника

Вопрос 7. Стадии переговорного процесса – это ...

- А) подготовка к переговорам
- Б) оценка внешности партнеров по переговорам
- В) анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей
- Г) процесс переговоров

Вопрос 8. Основная функция речевого этикета – ...

- А) переход к внешней речи
- Б) снятие агрессии
- В) передача смысла высказывания

Вопрос 9. 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

Вопрос 10. Конфликт между рядовыми сотрудниками, не находящимися в подчинении друг к другу, – это ...

- А) конфликт по горизонтали
- Б) конфликт по вертикали
- В) конфликт смешанного типа

Вопрос 11. Наиболее распространенные типы конфликтов – ...

- А) конфликты по горизонтали
- Б) конфликты по вертикали
- В) конфликты смешанного типа

Вопрос 12. 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

Вопрос 13. Конфликт, приводящий к негативным, часто разрушительным действиям – это конфликт ...

- А) конструктивный
- Б) деструктивный
- В) объективный

Вопрос 14. Какие действия могут привести к нарастанию конфликта?

- А) силовое давление
- Б) уговоры
- В) невмешательство

Вопрос 15. Конструктивное разрешение конфликта зависит от ...

- А) адекватности восприятия конфликта
- Б) открытости и эффективности общения
- В) количества отрицательных эмоций

Вопрос 16. 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

Вопрос 17 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

Критерии оценки:

Критерии оценки		
Результативность (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	отметка	вербальный аналог
Выполнено 86-100% заданий	5	отлично
Выполнено 70-85% заданий	4	хорошо
Выполнено 51-69% заданий	3	удовлетворительно
Выполнено менее 50% заданий	2	неудовлетворительно

2.1.3. Ситуационные задачи

Раздел 1. Теоретические основы психологии общения.

1. Ориентируясь на психологические особенности партнера, напишите максимальное количество рекомендаций по оптимизации межличностного взаимодействия в данной ситуации:

В коммунальной квартире проживает множество людей, среди которых пожилая женщина, отличающаяся такими чертами как раздражительность, сварливость, недовольство окружающими. Из-за ее вспыльчивости ежедневно возникают конфликты с соседями.

2. Решите задачу. Аргументируйте свой ответ.

У вас создались натянутые отношения с коллегой. Допустим, что причины этого вам не совсем ясны, но Вы хотите нормализовать отношения, чтобы не страдала работа. Что бы Вы предприняли в первую очередь.

- а. Открыто вызову коллегу на откровенный разговор, чтобы выяснить истинные причины натянутых взаимоотношений*
- б. Прежде всего попытаюсь разобраться в собственном поведении по отношению к нему.*
- в. Обращусь к коллеге со словами: "От наших натянутых отношений страдает дело, пора договориться, как работать дальше"*
- г. Обращусь к другим коллегам, которые в курсе наших взаимоотношений и могут быть посредниками в их нормализации*

3. Решите задачу. Аргументируйте свой ответ.

Ваш подчиненный, зрелый и талантливый специалист творческого типа, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует в коллективе. Вместе с тем у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно.

В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным.

Как себя вести?

4. Решите задачу. Аргументируйте свой ответ.

Ваш заместитель очень опытный специалист, он действительно знает работу как «свои пять пальцев», практически он незаменим, когда он рядом, вы уверены, что все будет хорошо. Однако вы знаете, что он бесчувственный человек и никакие «человеческие» проблемы его не интересуют. От этого в коллективе в последнее время стало тревожно, некоторые коллеги собираются подать заявления об уходе, так как он их обидел. Вы пытались в неформальной беседе с ним обсудить это, но он даже не понимает, о чем вы говорите, его интересует только выполнение работы.

Как нужно воздействовать на своего заместителя, чтобы изменить его стиль взаимодействия с персоналом? Что вы предпримете?

Тема 1.2. Современная психология общения

Задача 1. Ориентируясь на психологические особенности партнера, напишите максимальное количество рекомендаций по оптимизации межличностного взаимодействия в данной ситуации:

С начала семестра студент чувствует неприязнь со стороны преподавателя, который игнорирует его на занятиях, занижает оценки за ответы. Студент беспокоится о предстоящем экзамене.

Задача 2. Определите феномен межличностного влияния (убеждение, психологическое заражение, внушение). Аргументируйте свой ответ.

Подчиненный обращается к начальнику: «Сергей Васильевич, я заинтересован в том, чтобы наша компания была одной из самых лучших на рынке, и думаю, Вы со мной согласитесь, что многое зависит от атмосферы внутри коллектива, от того, насколько согласованно мы все действуем и как относимся к своей работе. В последний месяц мы работаем без выходных, так как много заказов, и внутри коллектива чувствуется сильное напряжение, все работают без особого желания, участились конфликты, результативность от этого хуже. Мы просим Вас, как нашего руководителя, дать нам два выходных дня, чтобы мы восстановили свои силы и после отдыха работали в несколько раз лучше». - «Хорошо, эти выходные все будут отдыхать».

Задача 3. Между двумя сотрудниками возник конфликт, который мешает успешно работать. Каждый из них в отдельности обращается к непосредственному начальнику с просьбой разобраться и поддержать его позицию.

Как наиболее эффективно разрешить данную ситуацию?

Задача 4. Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером, вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал весело шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая произошла сегодня у него в доме.

В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора.

Что вы предпримете?

Задача 5. Аргументируйте свой ответ.

Вы приняли на работу молодого специалиста (только что окончившего колледж), который превосходно справляется с работой. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими членами команды. Вы каждый день получаете такого рода сигналы.

Какие замечания и каким образом необходимо сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль общения в коллективе?

Тема 1.3. Деловое общение.

Задача 1. Ориентируясь на психологические особенности партнера, напишите максимальное количество рекомендаций по оптимизации межличностного взаимодействия в данной ситуации:

Начинающий сотрудник фирмы считает, что начальник не доверяет ему серьезных дел, скептически относится к его предложениям, иногда позволяет себе грубые высказывания в его адрес.

Задача 2. Определите феномен межличностного влияния (убеждение, психологическое заражение, внушение). Аргументируйте свой ответ.

«Срочно иди к врачу. Это может быть симптом очень страшной болезни. Ты не представляешь, что может случиться, если вовремя не выявить это заболевание...».

Задача 3. Аргументируйте свой ответ.

Подчиненный игнорирует советы и указания руководителя, делает по-своему, не обращая внимания на замечания.

Какие меры воздействия могут быть предприняты руководителем?

Задача 4. Аргументируйте свой ответ.

Вы критикуете одну свою подчиненную, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз свертывать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний — она расплакалась.

Как довести до нее свои соображения?

Задача 5. Аргументируйте свой ответ.

Во время деловой встречи с вами, ваш сотрудник «вышел из себя», не принимая ваших замечаний по поводу. Вы не можете позволить подчиненному так себя вести, ведь он подрывает ваш авторитет.

Что вы предпримете?

Тема 1.4. Личность и группа.

Задача 1

Вы недавно назначены менеджером по кадрам. Вы еще плохо знаете сотрудников фирмы, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в курилке за беседой.

Вопрос. Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.

Задача 2

Вы начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную – молодую женщину, которая уже две

недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту.

Вопрос. Как вы поступите в этом случае? Объясните свое поведение.

Задача 3

Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возник конфликт.

Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Задача 4

Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю...

Вопрос. Как бы вы поступили на месте руководителя? Проиграйте возможные варианты.

Задача 5

В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал придираться к нему по мелочам и усилил контроль за его служебной деятельностью.

Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Критерии оценки:

- оценку 5 «отлично» заслуживает обучающийся, показавший всестороннее и глубокое знание учебно-программного материала, усвоивший основную и дополнительную литературу, проявивший творческие способности в понимании и изложении решении задачи, показавший самостоятельное осмысление темы;

- оценку 4 «хорошо» заслуживает обучающийся, обнаруживший полное знание учебно-программного материала, усвоивший основную литературу и показавший самостоятельное осмысление темы. При решении задачи допущены недочеты;

- оценку 3 «удовлетворительно» заслуживает обучающийся, обнаруживший знания основного учебно-программного материала, допустивший погрешности при решении задачи;

- оценка 2 «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, обнаружившему пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившему принципиальные ошибки в решении задачи.

2.1.4 Темы для рефератов, докладов, сообщений

Тема 1.1. Теоретические основы психологии общения

1. Структура общения

2. Коммуникация как обмен информацией

3. Язык жестов

Тема 1.2. Современная психология общения

4. Функции коммуникативного процесса
5. Перцептивная сторона общения

Тема 1.3. Деловое общение

1. Мимика. Пантомимика. Жестикуляция.
2. Кодекс делового общения.
3. Уровни общения: императивное, манипулятивное, диалогическое.
4. Тактика делового общения
5. Социальная перцепция в общении.

Тема 1.4. Личность и индивидуальность

1. Влияние характера и темперамента на стили общения
2. Основные механизмы человеческого познания в общении.
3. Рефлексия как форма общения с собой.

Тема 1.5 Личность и группа

1. Влияние характера и темперамента на стили общения
2. Основные механизмы человеческого познания в общении.
3. Рефлексия как форма общения с собой.

Критерии оценки реферата:

- оценку 5 «отлично» заслуживает студент, показавший всестороннее и глубокое знание учебно-программного материала, усвоивший основную и дополнительную литературу, проявивший творческие способности в понимании и изложении материала, показавший самостоятельное осмысление темы;

- оценку 4 «хорошо» заслуживает студент, обнаруживший полное знание учебно-программного материала, усвоивший основную литературу и показавший самостоятельное осмысление темы;

- оценку 3 «удовлетворительно» заслуживает студент, обнаруживший знания основного учебно-программного материала, допустивший погрешности в тексте реферата, доклада, сообщения или показавший несамостоятельное осмысление темы;

- оценка 2 «неудовлетворительно» выставляется студенту, обнаружившему пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившему принципиальные ошибки в тексте реферата, доклада, сообщения.

2.1.5. Деловая игра

Игра «Необитаемый остров»

Участники садятся в большой круг, и ведущий объясняет правила предстоящей ролевой игры.

В результате кораблекрушения вы оказались на необитаемом острове с богатым животным и растительным миром. Но жизнь там полна опасностей: ядовитые растения и животные, ливневые дожди, кратковременный, но жестокий холод, могут быть и визиты каннибалов с соседних островов. В ближайшие несколько лет вы не сможете вернуться к нормальной жизни, в родные края.

Ваша задача – создать для себя нормальные условия, в которых вы могли бы выжить. Поймите серьезность и опасность происшедшего. Люди иногда в этих обстоятельствах теряют человеческий облик, вспыхивают ссоры и драки со смертельным исходом. Тут не место для развлечений и болтовни – вам надо есть и пить, обустроить жилье, чтобы солнце не сожгло вашу кожу, и вы могли укрываться в сезон дождей от ливней, а зимой от холодов. Нужно освоить остров, организовать на нем хозяйство, наладить социальную жизнь, распределить основные функции и обязанности. Следует продумать и то, каким образом они будут выполняться.

Прежде всего, решите вопрос о власти. Какой она будет на вашем острове? Кто будет принимать окончательное решение? Все жители острова единогласно (консенсус), или простое большинство, группировка самых авторитетных жителей, или единолично лидер? Каким образом будет контролироваться выполнение? Под страхом наказания, смерти? Как будет распределяться пища? Поровну? По трудовому вкладу? Может быть, больше сильным, чтобы лучше работали? Или слабым, чтобы выжили? Имеет ли право человек жить на вашем острове, никого не слушая и никому не подчиняясь? А если такой образ жизни сделает его слабым, болезненным, обузой для других? Какие у вас будут праздники? Сколько? Как их будете устраивать?

Разработайте нравственно-психологический кодекс взаимоотношений примерно из 15-20 пунктов. Правила нужны конкретные, а не абстрактные, они должны помогать решению возникающих проблем, эффективному сотрудничеству, предотвращению конфликтов и ссор. Нужно также предусмотреть санкции за нарушения установленных правил.

На все обсуждение и принятие правил дается час и полная свобода действий в рамках задания. Нужно выбрать летописца, который будет фиксировать основные события, записывая все решения и то, каким образом проходило обсуждение и принятие их.

Прочитайте сказку о деревьях – характерах И. Вачкова. Нарисуйте или опишите свое дерево – характер, а также деревья – характеры тех людей, которые находятся рядом с вами. Проанализируйте свой характер воспользовавшись руководством.

СКАЗКА О ДЕРЕВЬЯХ-ХАРАКТЕРАХ

В некотором удивительном мире, в долине, раскинувшейся среди высоких и неприступных гор, в волшебном лесу, где поют свои дивные песни удивительные птицы, росли... Деревья-Характеры. Это были необычные деревья. Их внешний вид был отражением характеров людей, живших далеко-далеко за горами. У каждого Дерева-Характера от ствола отходили четыре главные ветви, а от них — множество маленьких.

Эти четыре ветви имели свои названия: **Отношение к людям, Отношение к делу, Отношение к себе, Отношение к вещам.** У каждого Дерева-Характера эти ветви имели свою, не похожую на других форму, свою характерную особенность. На одном Дереве-Характере ветвь Отношения к людям была пряма и устремлена вверх, потому что была ветвью **Правдивости**, а на другом была скручена кольцом **Лжи**. Где-то ветвь Отношения к себе

вызывающе торчала **Самовлюбленностью**, где-то прогибалась до земли от своей **Приниженности**, а где-то спокойно и уверенно поднималась к солнцу как воплощение **Достоинства**. Ветви **Отношения** к вещам на некоторых **Деревьях-Характерах** скрючились от **Жадности**, а на других обилием листвы обнаруживали свою **Щедрость**.

Очень разные **Деревья-Характеры** росли в этом волшебном лесу. Под некоторыми **Характерами** трескалась земля — такими они были тяжелыми, зато легкие **Характеры** буквально парили в воздухе, едва цепляясь за почву корнями. Встречались **Характеры**, сплошь — от корней до кроны — покрытые иголками, и потому они были очень колючими. А иные напоминали телеграфные столбы с едва заметными отростками — это были прямые **Характеры**. Даже бензопила не смогла бы распилить твердые **Характеры**, а мягкие **Характеры** были настолько податливы, что их стволы можно было запросто мять, как глину. Были среди них очень красивые и безобразные, высокие и низкие, стройные и стелющиеся по земле.

Так непохожи были **Деревья-Характеры**, потому что росли они на разных почвах, неодинаково согревало их солнце, иначе обдувал ветер, не поровну давал влаги дождь. А ведь и у каждого человека в жизни складывается все по-разному, верно? Порой налетала в волшебную долину свирепая буря, яростно бросалась она на **Деревья-Характеры**: иные ломала или вырывала с корнем, другие гнула до земли, но сломать не могла.

Были и такие, что не склонялись даже под самым сильным ураганным ветром и лишь гордо распрямляли свои могучие ветви — ветви **Отношения** к себе, **Отношения** к людям, **Отношения** к делу и **Отношения** к вещам. У каждого человека в этом волшебном лесу есть его собственное **Дерево-Характер**, которое своим видом отражает присущий ему характер. Многие люди хотели бы побывать там, посмотреть, как выглядит их **Дерево-Характер**. Но попасть в этот волшебный лес не может никто...

Руководство к интерпретации «Дерева – Характера»

Интерпретация по К. Коху исходит из положений К. Юнга (дерево — символ стоящего человека). Корни — коллектив, бессознательное; ствол — импульсы, инстинкты, примитивные стадии; ветви — пассивность или противостояние жизни. Интерпретация рисунка дерева всегда содержит постоянное ядро (корни, ствол, ветви) и элементы украшений (листва, плоды, пейзаж). В данном случае использованы лишь некоторые основные характеристики данной методики.

КОРНИ

Корни меньше ствола — желание видеть скрытое. Корни равны стволу — сильное любопытство. Корни больше ствола — интенсивное любопытство может вызвать тревогу. Корни обозначены чертой — детское поведение относительно того, что держится в секрете. Корни в виде двух линий — способность к различению и рассудительность в оценке реального.

Отсутствие корней, дерево расположено на земле — умение скрывать свое бессознательное. Земля приподнимается к правому краю листа — задор, энтузиазм. Земля опускается к правому краю листа — упадок сил,

недостаточность стремлений. Ствол оторван от земли – недостаток контакта с внешним миром, жизнь повседневная и духовная связаны мало.

Земля изображена одной чертой – сосредоточенность на цели, принятие порядка. Земля изображена несколькими различными чертами – действия по собственным правилам, импульсивность.

СТВОЛ

Ствол из одной линии – отказ реально смотреть на вещи. Ствол открыт и связан с листвой – хороший интеллект, нормальное развитие, стремление сохранить свой внутренний мир. Ствол расширяется книзу – поиск надежного положения в своем кругу. Ствол сужается книзу – ощущение несчастья, поиск поддержки. Ветви не связаны со стволом – уход от реальности, попытка убежать в мечты и игры.

Ствол нарисован тонкими линиями – чувствительность, внушаемость, линиями с нажимом – решительность, активность. Линии ствола прямые – находчивость, не задерживается на тревожащих факторах. Линии ствола кривые – активность заторможена тревогой, мыслями о непреодолимости препятствий.

ВЕТВИ

Ветви вверх – энтузиазм, стремление к власти. Ветви вниз – потеря мужества, отказ от усилий. Ветви в разные стороны – поиск самоутверждения, контактов, чувствительность к окружающему.

Ветви нарисованы одной линией – бегство от неприятностей реальности. Толстые ветви – хорошее различение действительности.

Листья – петельки – использует обаяние в общении. Листва – сетка – избегание неприятных ситуаций. Листва похожа на узор – женственность, приветливость. Круги в листе – поиск успокаивающих ощущений.

Пальма – стремление к перемене мест. Плакучая ива – недостаток энергии, поиск позитивных контактов, трудности в принятии решений.

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ДЕТАЛИ

Множественность деревьев – игнорирование инструкции, детское поведение. 2 дерева – символ себя и другого близкого. Пейзаж означает сентиментальность.

Большой рисунок – склонность к доминированию, тщеславию. Маленький рисунок – чувство малоценности, незначительности. Рисунок у самого края – зависимость, неуверенность в себе.

Избыток деталей – чрезмерная забота об окружающих. Недостаток детализации – тенденция к замкнутости. Особо щепетильная детализация – педантичность.

Кусты вокруг дерева – ограждение себя защитными барьерами. Солнце – символ авторитетной личности. Дорожка – важность контактов с другими. Погода отражает переживания субъекта в целом.

Проведение деловой игры

1. Вводная часть

Преподаватель приветствует студентов, проверяет их явку, сообщает тему занятия, объявляет цели занятия, порядок работы на уроке, проверяет готовность студентов к игре, выделяя тех, кто получил индивидуальные задания и инструкции. Студенты ориентируются на творческий, деловой подход к проведению деловой игры, на необходимость разрешения всех возникающих в процессе игры вопросов. Затем преподаватель разъясняет присутствующим порядок проведения игры, распределение ролей, раздает необходимый материал для осуществления проективной деятельности.

2. Основная часть

Преподаватель разъясняет, какие нормы и правила необходимо выработать в ходе разработки предполагаемых обстоятельств. Вводится правило поднятой руки, это когда участник игры желает высказаться, показать свое мнение по тому или иному вопросу. Ведется работа в микрогруппах, которые образуются в результате распределения обязанностей на необитаемом острове.

3. Подведение итогов деловой игры

После проведения игры происходит разбор и анализ действий участников деловой игры. Преподаватель подводит итоги проведенного занятия, кратко анализирует действия участников игры, высказывает свое мнение. При этом обращает внимание на полноту достижения поставленных перед студентами целей, на положительные стороны и недостатки.

Заслушиваются мнения студентов о деловой игре, что в перспективе может способствовать совершенствованию данного вида занятий. Затем происходит выставление оценок, их аргументация. Учитывается активность студентов, умения пользоваться психологической терминологией, понимать поведенческие моменты своих однокурсников, отстаивать свою позицию, поведение во время проведения игры и соблюдение норм профессиональной этики. По завершении урока преподаватель благодарит всех его участников.

Критерии оценки:

- оценка 5 «отлично» - студент, глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, в выступлении увязывается теория с практикой, он показывает знакомство с монографической литературой, правильно свои мысли и логически их излагает.

- оценка 4 «хорошо» - студент, твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допускает существенных неточностей в выступлении, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач.

- оценка 3 «удовлетворительно» - студент знает только основной материал, но не усвоил его деталей, допускает в выступлении неточности, недостаточно правильно формулирует основные законы и правила, затрудняется в обосновании своих суждениях

- оценка 2 «неудовлетворительно» - студент не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, не может

обосновать свои суждения и выводы

3. Промежуточная аттестация (дифференцированный зачет)

Перечень вопросов для подготовки к дифференцированному зачету

1. Общее представление о процессе общения. Его роль в социальных отношениях и профессиональной деятельности.
2. Основные методы психологии общения, их классификация.
3. Психологическая характеристика общения (понятие общения, функции, структура)
4. Виды общения.
5. Основные уровни общения, их характеристика.
6. Конвенциональный и манипулятивный уровни общения (характеристика).
7. Деловой, стандартизированный уровни общения (характеристика).
8. Игровой и духовный уровни общения (характеристика.)
9. Эмоции в общении. (понятие, причины возникновения).
10. Виды эмоций (положительные, отрицательные).
11. Коммуникативная сторона общения (основная характеристика).
12. Барьеры коммуникации.
13. Манипуляции в общении (понятие, виды).
14. Возможные способы защиты от манипуляции.
15. Невербальная коммуникация (понятие, виды, их характеристика).
16. Знаково-символические средства коммуникации (характеристика)
17. Тактильные средства коммуникации (приемы и средства).
18. Пространственно- временные средства коммуникации.
19. Интерактивная сторона общения (понятие, типы и стили взаимодействия).
20. Перцептивная сторона общения, (основная характеристика, механизмы межличностного восприятия, особенности).
21. Эффекты межличностного восприятия (первого впечатления, ореола, фактор отношения)
22. Психологическая характеристика личности (понятие, структура, особенности).
23. Психологическая типология личности (понятие, основные типы, особенности).
24. Конституционные типы личности.
25. Типология личности по типам темперамента
26. Типология личности, основанная на коммуникативно-поведенческих особенностях личности (демонстративный, педантичный, возбудимый и т.д)
27. Социализация личности (понятие, особенности, характеристика , проблемы социализации).
28. Этапы и стадии социализации личности
29. Конфликт как особая форма взаимодействия (понятие, функции)
30. Виды конфликтов (внутриличностный, межличностный, межгрупповой, между личностью и группой)
31. Способы и методы разрешения конфликтных ситуаций
32. Толерантность, как способ разрешения конфликта (понятие, особенности, основная характеристика).

33. Основы общей этики (понятие: этика и мораль, нормы морали, категории этики, моральные принципы и нормы как основа эффективного общения).
34. Техника общения: слушание в деловой коммуникации
35. Публичное выступление (цель, формы, этапы).
36. Имидж делового человека (понятие, характеристика, особенности, способы формирования).
37. Деловая беседа по телефону (характеристика, особенности, приемы общения)
38. Деловой этикет в профессиональной деятельности (понятие, виды, особенности).

Критерии оценки:

- оценка 5 «отлично» - студент, глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, в ответе увязывается теория с практикой, он показывает знакомство с монографической литературой, правильно обосновывает решение задачи.
- оценка 4 «хорошо» - студент, твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач.
- оценка 3 «удовлетворительно» - студент знает только основной материал, но не усвоил его деталей, допускает в ответе неточности, недостаточно правильно формулирует основные законы и правила, затрудняется в выполнении практических задач.
- оценка 2 «неудовлетворительно» - студент не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с затруднениями выполняет практические задания.