



**ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
КИЗИЛЮРТОВСКИЙ МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ**

**Российская Федерация
Республика Дагестан,
368118, г. Кизилюрт,
ул. Вишневого, 170.**

**Тел.: +7(989) 476-00-15
E- mail: omar.g4san@yandex.ru**

ОДОБРЕНО
на педагогическом совете № 1
от «29» августа 2024г.

УТВЕРЖДЕНО
директор ПОАНО «КМК» г.Кизилюрт
О.М.Гасанов _____
Приказ №2 -О
от «29» августа 2024г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

**для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной
аттестации обучающихся по учебной дисциплине**

ОГСЭ. 03 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

по специальности 09.02.07 «Информационные системы и программирование»
по программе базовой подготовки
на базе основного общего образования;
среднего общего образования
форма обучения – очная/очно-заочная
Квалификация выпускника – программист

г. Кизилюрт 2024г.

ПАСПОРТ
фонда оценочных средств
по дисциплине
«ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»

№	Контролируемые разделы, темы, модули	Код контролируемой компетенции	Наименование оценочного средства
1	Раздел 1. Тема 1. Психологические особенности процесса общения.	ОК 01; ОК 02; ОК 04; ОК 05; ОК 06.	Подготовка рефератов; коллоквиум; тестирование; подготовка эссе.
2	Раздел 2. Вербальные и невербальные средства общения. Барьеры общения.	ОК 01; ОК 02; ОК 4; ОК 05; ОК 06.	Подготовка рефератов; коллоквиум; тестирование; контрольная работа; подготовка эссе.

Критерии оценки по дисциплине «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»

Оценка **«отлично»** выставляется, если студент дает полный и правильный ответ на поставленные и дополнительные (если в таковых была необходимость) вопросы:

- обнаруживает всестороннее системное и глубокое знание материала;
 - обстоятельно раскрывает соответствующие теоретические положения;
 - демонстрирует знание современной учебной и научной литературы;
 - владеет понятийным аппаратом;
 - демонстрирует способность к анализу и сопоставлению различных подходов к решению заявленной проблематики;
 - подтверждает теоретические постулаты примерами из юридической практики; способен творчески применять знание теории к решению профессиональных задач;
 - имеет собственную оценочную позицию и умеет аргументировано и убедительно ее раскрыть;
- четко излагает материал в логической последовательности.

Оценка **«хорошо»** выставляется, если студент дает ответ, отличающийся меньшей обстоятельностью и глубиной изложения:

- обнаруживает при этом твердое знание материала;
- допускает несущественные ошибки и неточности в изложении теоретического материала; исправленные после дополнительного вопроса;
- опирается при построении ответа только на обязательную литературу;
- подтверждает теоретические постулаты отдельными примерами из юридической практики;
- способен применять знание теории к решению задач профессионального характера;
- наблюдается незначительное нарушение логики изложения материала.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется, если студент в основном знает программный материал в объеме, необходимом для предстоящей работы по профессии, но ответ, отличается недостаточной полнотой и обстоятельностью изложения:

- допускает существенные ошибки и неточности в изложении теоретического материала;
- в целом усвоил основную литературу;
- обнаруживает неумение применять государственно-правовые принципы, закономерности и категории для объяснения конкретных фактов и явлений;
- требуется помощь со стороны (путем наводящих вопросов, небольших разъяснений и т.п.);
- испытывает существенные трудности при определении собственной оценочной позиции;
- наблюдается нарушение логики изложения материала.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется, если студент обнаруживает незнание или непонимание большей или наиболее существенной части содержания учебного материала

- не способен применять знание теории к решению задач профессионального характера; не умеет определить собственную оценочную позицию;
- допускает грубое нарушение логики изложения материала.
- допускает принципиальные ошибки в ответе на вопросы;
- не может исправить ошибки с помощью наводящих вопросов;

Перечень оценочных средств Критерии оценки по дисциплине

№ п/п	Наименование	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
1	2	3	4
	Кейс-задачи	Кейс (от лат. casus) – конкретная практическая, необычная ситуация, с заложенной в нее проблемой, решение которой нельзя найти в учебниках. Суть в том, что правильного ответа нет. Есть лишь мнение преподавателей и реальный выход из этой ситуации, если кейс, был взят из жизни. Кейс -роблемное задание, в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения	Комплект кейс-задач
	Самостоятельная работа	Средство проверки умений применять полученные знания по заранее определенной методике для решения задач или заданий по модулю или дисциплине в целом.	Комплект заданий по вариантам
	Фронтальный опрос	средство контроля , при котором, преподаватель опрашивает учащихся всей группы на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.	Перечень вопросов по теме
	Устный опрос,	Средство контроля, организованное как специальная беседа педагогического работника с обучающимся на темы изучаемой дисциплины, и определенному знания обучающегося по разделу, теме, проблеме и т.п.	Перечень вопросов по теме
5	Контрольная работа	Средство проверки умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по теме или разделу.	Комплект контрольных заданий по вариантам
6	Реферат	Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы,	Темы рефератов
7	Эссе	Средство, позволяющее оценить умение обучающегося письменно излагать суть поставленной проблемы, самостоятельно проводить анализ этой	Темы

		проблемы с	
8	Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.	Стандартизованные задания

«ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»

Раздел 1. Основы психологии общения

Кейс 1. Выделите элементы коммуникативного процесса. Генеральный директор торговой фирмы решил обсудить с менеджерами магазинов вопрос о состоянии и улучшении качества торгового обслуживания населения на совещании.

коммуникатор - адресат - сообщение - коммуникативный канал

Кейс 2. Опоздание. Вас недавно назначили руководителем коллектива, в котором вы несколько лет были рядовым сотрудником. На 8 -15 вы вызвали к себе в кабинет подчиненного для выяснения причин его частых опозданий на работу, но сами неожиданно опоздали на 15 мин. Подчиненный же пришел вовремя и ждет вас. Как Вы начнете беседу при встрече?

Кейс 3. Между двумя сотрудниками организации возник спор по поводу сроков внедрения новой технологии. Один из них мотивировал предлагаемые сроки внедрения интересами производства продукции, второй свою позицию обосновывал с позиции интересов персонала, которому предстоит осваивать новую технологию.

Вопрос. Является описанная ситуация конфликтом? Каковы перспективы развития данной ситуации и механизмы управления ею?

Кейс 4. Принимая на работу сотрудника, руководитель фирмы пообещал через два месяца перевести его на вышестоящую должность. По истечении указанного срока обещание руководителя не выполнено.

Вопрос. Можно ли описанную ситуацию идентифицировать как конфликтное взаимодействие? Если нет, то каковы перспективы развития описанной ситуации в конфликт.

Кейс 5. 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.

Кейс 6. 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.

Кейс 7. Проанализируйте особенности партнеров и предположите, какие барьеры могут возникнуть между людьми и помешать полноценной коммуникации.

Ситуация 1. На конференции по предпринимательству встретились: финн средних лет, бизнесмен, владелец сети ресторанов и закусочных, и туркмен, студент 2-го курса Финансово-экономического университета. _____

Ситуация 2. В купе поезда встретились: женщина 70 лет с 3 внуками от сына и дочери и мужчина 30 лет, разведен, детей нет, преподаватель колледжа. _

Ситуация 3. На деловом совещании встретились: опытный, проработавший на данном

предприятию более 30 лет, менеджер, не имеющий управленческого образования, и молодой специалист 26 лет, только что закончивший самый прогрессивный экономический вуз, факультет управления.

Тесты

1. Общение – это
 - a) все ответы верны
 - b) процесс взаимосвязи и взаимодействия людей
 - c) процесс взаимодействия между людьми, в ходе которого возникают, проявляются и формируются межличностные отношения.
 - d) многоплановый процесс развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя восприятие и понимание другого человека, обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия
2. Коммуникативные действия это
 - a) действия, сознательно ориентированные на их смысловое восприятие другими людьми
 - b) связь между людьми, способы социальных связей и взаимосвязей.
 - c) проблемы культуры коммуникаций.
3. В психологии выделяют важные аспекты общения:
 - a) содержание, цель и средства
 - b) мимику, жесты, походку
 - c) эмпатию. идентификацию, коммуникацию
4. Содержание общения – это
 - a) информация, которая во время общения передается от одного живого существа к другому
 - b) то, ради чего у живого существа возникает данный вид активности.
 - c) способы кодирования, передачи, переработки и расшифровки информации, передаваемой
 - d) в процессе общения (речь, слова, невербальные средства: интонация, взгляд, мимика, жесты, позы и т. п.)
5. Цель общения – это
 - a) то, ради чего у живого существа возникает данный вид активности.
 - b) информация, которая во время общения передается от одного живого существа к другому
 - c) способы кодирования, передачи, переработки и расшифровки информации, передаваемой в процессе общения (речь, слова, невербальные средства: интонация, взгляд, мимика, жесты, позы и т. п.)
6. Средства общения – это
 - a) способы кодирования, передачи, переработки и расшифровки информации, передаваемой в процессе общения (речь, слова, невербальные средства: интонация, взгляд, мимика, жесты, позы и т. п.)
 - b) информация, которая во время общения передается от одного живого существа к другому
 - c) то, ради чего у живого существа возникает данный вид активности.
7. Предметом «Психологии общения» являются
 - a) проблемы культуры коммуникаций
 - b) проблемы идентификации
 - c) проблемы эмпатии
8. Под функциями общения понимаются
 - a) все ответы верны
 - b) роли и задачи, которые выполняет общение в процессе социальной жизни человека.
 - c) соблюдение социальных условностей
9. В структуре общения выделяют три взаимосвязанные стороны
 - a) коммуникативную, перцептивную и интерактивную
 - b) вербальную, невербальную и письменную

- с) контактную, бесконтактную и дистантную
10. Коммуникативная сторона общения это
- обмен информацией между общающимися индивидами
 - взаимодействие между общающимися индивидами
 - взаимное восприятие партнеров по общению и установление на этой основе взаимопонимания
11. Интерактивная сторона общения это
- обмен информацией между общающимися индивидами
 - взаимодействие между общающимися индивидами
 - взаимное восприятие партнеров по общению и установление на этой основе взаимопонимания.
12. Перцептивная сторона общения это
- обмен информацией между общающимися индивидами
 - взаимодействие между общающимися индивидами
 - взаимное восприятие партнеров по общению и установление на этой основе взаимопонимания
13. Эффект «ореола» это
- информация, полученная о человеке до непосредственного общения с ним, формирует предвзятость представления о нем еще до его восприятия
 - при восприятии незнакомого человека часто наиболее значимой кажется первичная информация о нем (так называемое первое впечатление)
 - возникает из-за недостаточного объема информации о человеке и существует в виде некоторого устойчивого образа
14. эффект «новизны» это
- при восприятии незнакомого человека часто наиболее значимой кажется первичная информация о нем (так называемое первое впечатление)
 - информация, полученная о человеке до непосредственного общения с ним, формирует предвзятость представления о нем еще до его восприятия
 - возникает из-за недостаточного объема информации о человеке и существует в виде некоторого устойчивого образа
15. эффект стереотипа это
- предвзятость представления о нем еще до его восприятия
 - информация, полученная о человеке до непосредственного общения с ним, формирует
 - при восприятии незнакомого человека часто наиболее значимой кажется первичная информация о нем (так называемое первое впечатление)
 - возникает из-за недостаточного объема информации о человеке и существует в виде некоторого устойчивого образа
16. Аттракция – это
- возникновение при восприятии человека человеком привлекательности одного из них для другого.
 - взаимное восприятие партнеров по общению и установление на этой основе взаимопонимания
 - взаимодействие между общающимися индивидами
17. Виды общения можно классифицировать по следующим основаниям
- все ответы верны
 - По степени опосредованности и количеству участников
 - По основному содержанию и соотношению «цель – средство»
18. Виды общения по степени опосредованности делятся на:
- непосредственное общение (лицом к лицу) и опосредованное (через письмо, телефон, факс, электронную почту)

- b) деловое общение, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом
- c) предполагающим достижение определенного результата, решение конкретной проблемы или реализацию определенной цели
- d) межличностное, лично-групповое, межгрупповое, одностороннее
- e) материальное общение, эмоциональное общение когнитивное общение, конвенциональное общение,

19. Виды общения по количеству участников делятся на:

- a) межличностное (два бизнесмена во время деловых переговоров), лично-групповое (руководитель и трудовой коллектив на собрании, преподаватель и студенты на занятиях), межгрупповое (две спортивные команды во время состязания), одностороннее (молитва, ведение интимно-личностного дневника)
- b) непосредственное общение (лицом к лицу) и опосредованное (через письмо, телефон, факс, электронную почту)
- c) вербальное общение (осуществляется с помощью речи), невербальное общение (с помощью образов, интонации, жестов, мимики, пантомимики, пространства общения)

20. Духовное, межличностное общение друзей это общение

- a) когда можно затронуть любую тему и необязательно прибегать к помощи слов, друг поймет вас и по выражению лица, движениям, интонации
- b) такое общение возможно тогда, когда каждый участник имеет образ собеседника, знает его личность, может предвидеть его реакции, интересы, убеждения, отношение
- c) направленное на извлечение выгоды от собеседника, используя разные приемы (лесть, запугивание, «пускание пыли в глаза», обман, демонстрация доброты) в зависимости от особенностей личности собеседника
- d) когда человек не скрывает приоритетности своих целей перед целями партнера, стремится установить контроль за внешним поведением партнера, используя приказы, указания, требования, поощрения, наказания, предписания

21. Манипулятивное общение это общение

- a) стремится достичь своих целей в ущерб целям собеседника, при этом умело скрывая это, – используя знание психологических особенностей характера и личности собеседника, «отвлекающих уловок и приемов»
- b) когда можно затронуть любую тему и необязательно прибегать к помощи слов, друг поймет вас и по выражению лица, движениям, интонации. Такое общение возможно тогда, когда каждый участник имеет образ собеседника, знает его личность, может предвидеть его реакции, интересы, убеждения, отношение
- d) направленное на извлечение выгоды от собеседника, используя разные приемы (лесть, запугивание, «пускание пыли в глаза», обман, демонстрация доброты) в зависимости от особенностей личности собеседника
- e) когда человек не скрывает приоритетности своих целей перед целями партнера, стремится установить контроль за внешним поведением партнера, используя приказы, указания, требования, поощрения, наказания, предписания

22. Что такое рефлексивное слушание

- a) ограниченное число вопросов
- b) внимательное молчание
- c) уточнение
- d) перефразирование
- e) минимализация ответов

23. Что относится к оптико-кинетическим средствам общения:

- a) жесты
- b) мимика

- c) паузы
d) логичность речи
24. Что относится к психологической совместимости
- a) основывается на сходстве ценностных ориентаций
b) предполагает равенство интеллектуального потенциала
c) включает взаимодополняемость характеров
d) включает взаимодополняемость темпераментов
25. Следует выбрать из приведенных суждений правильное
- a) сознание и речь существуют параллельно и независимо друг от друга, соединяясь лишь в момент высказывания
b) речь – это процесс общения посредством языка, процесс взаимного воздействия общающихся людей
c) язык – внешняя материальная оболочка мысли, своеобразный сосуд, в который как бы наполняется готовая мысль
d) речь – это воплощение и проявление бессознательных влечений человека, его инстинкту.
26. Интонация – это
- a) способ выражения чувств, эмоций, отношения говорящего к собственным словам
b) способ выражения отношения говорящего к тем людям, к которым он обращается
c) ролевое и личностное взаимодействие
27. Открытое общение – это
- a) желание и умение выразить свою точку зрения
b) готовность учесть позиции другого человека
c) способ выражения чувств, эмоций, отношения говорящего к собственным словам
28. К видам вербального общения относятся
- a) Открытое общение – это желание и умение выразить свою точку зрения и готовность учесть позиции другого человека
b) Закрытое общение – это нежелание либо неумение выразить свою точку зрения и отношение. Но закрытое общение оправдано в конфликтных ситуациях+
c) Жесты – это разнообразные движения руками и головой, смысл которых понятен для общающихся сторон
29. К эффективным средствам общения относятся
- a) тактика постоянного изменения громкости голоса
b) умение держать паузу – незаменимое средство ведения разговора
c) разнообразные движения руками и головой, смысл которых понятен для общающихся сторон
- a. Механизмы, стабилизирующие образ «Я», называются психологическими защитными механизмами
b. психологической защитой
c. рефлексией
30. К общим характеристикам защитных механизмов относится то, что
- a) они действуют на неосознанном уровне и поэтому являются средствами самообмана
b) они искажают, отрицают или фальсифицируют восприятие реальности, чтобы сделать тревогу менее угрожающей для индивидуума
c) вызывают аффект

Ключи к тестам:

- | | | |
|------|------|-------|
| | 3. c | 7. a |
| | 4. a | 8. b |
| 1. a | 5. a | 9. a |
| 2. a | 6. a | 10. a |

11. b
12. a
13. a
14. d
15. a
16. a
17. a

18. a
19. a
20. c,d
21. a,b
22. a,c,d
23. b
24. b

25. b
26. a,b
27. c
28. a,c
29. a,b

Интерактивная сторона общения

Структура, виды и динамика партнерских отношений. Правила корпоративного поведения в команде

Цели: исследование процессов, происходящих в группе при поиске и принятии коллективных решений, определение правил корпоративного поведения в команде.

Задание № 1. Работа с понятиями Сравните понятия «командная работа» и «групповая работа», найдите процессуальные преимущества каждого вида работы.

Задание № 2. Создайте общий свод правил корпоративного поведения в команде

Коммуникативная сторона общения

Практическое занятие 1. Технологии обратной связи в говорении и слушании Цель: формирование умения активного слушания, осознание значимости обратной связи в общении, умение преодолевать коммуникативные барьеры. Содержание задания: выполнение заданий в парах, групповая рефлексия. Порядок выполнения практической работы: в соответствии с ролью зачитывается текст, осуществляется работа в парах, проводится групповая рефлексия.

Критерии оценки: 5 баллов – задания выполнены в полном объеме, принято активное участие в парной и групповой работе, есть четкое осознание результатов применения технологии обратной связи в говорении и слушании. 4 балла – задания выполнены, есть осознание применения технологии обратной связи в говорении и слушании. 3 балла – выполнено 1 задание, представление о применении технологии обратной связи в говорении и слушании фрагментарно. 2 балла – задания не выполнены.

Задание № 1. Ознакомление с правилами активного слушания, моделирование ситуации обратной связи в общении. Участники сидят по кругу.

Инструкция Ознакомьтесь с правилами хорошего слушания и запишите их (можно раздать участникам группы карточки с напечатанными правилами)». Выберите себе в пару из членов группы, того, кого вы пока узнали меньше других, но хотели бы узнать поближе. В паре распределите между собой роли: один из вас будет «говорящим», а другой - «слушающим».

Правила хорошего слушания

1. Полностью сконцентрируй свое внимание на собеседнике. Обращай внимание не только на слова, но и на позу, мимику, жестикуляцию.
2. Проверь, правильно ли ты понял слова собеседника.
3. Не давай советов.
4. Не давай оценок.

Шаг. 1 (5 минут) Сначала правилами хорошего слушания руководствуется

«слушающий». «Говорящий» в течение 5 минут рассказывает «слушающему» о своих

трудностях, проблемах в общении. Особое внимание при этом он обращает на те свои качества, которые порождают эти трудности. «Слушающий» соблюдает правила хорошего слушания и тем самым помогает «говорящему» рассказывать о себе».

Шаг 2 (1-2 минуты) «Говорящему» предоставляется время, в течение которого ему надо сказать «слушающему», что в поведении последнего помогало ему открыто высказываться, рассказывать о себе, а что затрудняло этот рассказ. Собеседник должен узнать, что в его поведении побуждает других людей высказываться открыто, говорить о себе, а что затрудняет.

Шаг 3. (5 минут) «Говорящий» рассказывает «слушающему» о своих сильных сторонах в общении, о том, что ему помогает устанавливать контакты, строить взаимоотношения с людьми. «Слушающий», не забывая соблюдать правила хорошего слушания, должен учесть всю ту информацию, которую он получил от «говорящего» в течение предыдущей минуты».

Шаг 4 (5 минут). «Слушающий» должен повторить «говорящему», что он понял из двух его рассказов о себе, т. е. о трудностях и проблемах в общении и его сильных сторонах в общении. «Говорящий» все время молчит и только движением головы показывает, согласен он или нет с тем, что говорит «слушающий». Если он делает отрицательное движение головой в знак того, что его неправильно поняли, то «слушающий» должен поправляться до тех пор, пока не получит подтверждения правильности своих слов. После того как «слушающий» скажет все, что он запомнил из двух рассказов «говорящего», последний может сказать, что было пропущено или искажено».

Шаги 5-8 (17 минут) Участники пары меняются ролями: тот, кто был «слушающим», становится «говорящим» и наоборот.

Все четыре шага упражнения повторяются, при этом ведущий каждый раз сам дает задание на следующий шаг.

Групповая рефлексия процесса слушания В ходе обсуждения упражнения студенты отвечают на вопросы: - Как вам удавалось выполнять предложенные правила, какие правила было легче выполнять, какие сложнее? - О чем вам было легче говорить - о своих трудностях и проблемах в общении или о сильных сторонах? - Какое впечатление произвела на вас та часть упражнения, когда вы были «говорящим»? - Какое влияние на вас оказывали различные действия «слушающего», как они вами воспринимались?

Задание № 2. Группа садится по кругу.

Инструкция Обратитесь к двум участникам группы и попросите их назвать одно качество, которое помогает вам в общении, и одно, которое мешает. Участники, к которым обращаются с вопросом, какое-то время думают, а затем по очереди высказывают свое мнение».

В этом упражнении необходимо соблюсти правила задания № 1. Рефлексия (обсуждение результатов выполнения заданий).

Тема 1. 5. Невербальные и вербальные средства общения.: Невербальные средства общения

Тема практической работы: «Невербальные средства общения»

Цель: закрепление теоретических знаний о невербальных средствах общения, формирование навыков их практического использования в процессе общения.

Задачи: обучение эффективному использованию невербальных средств общения, точной передачи информации и установлению контакта.

Ожидаемые результаты:

В практическом смысле студент научится интерпретировать невербальные сигналы и умело применять в различных ситуациях.

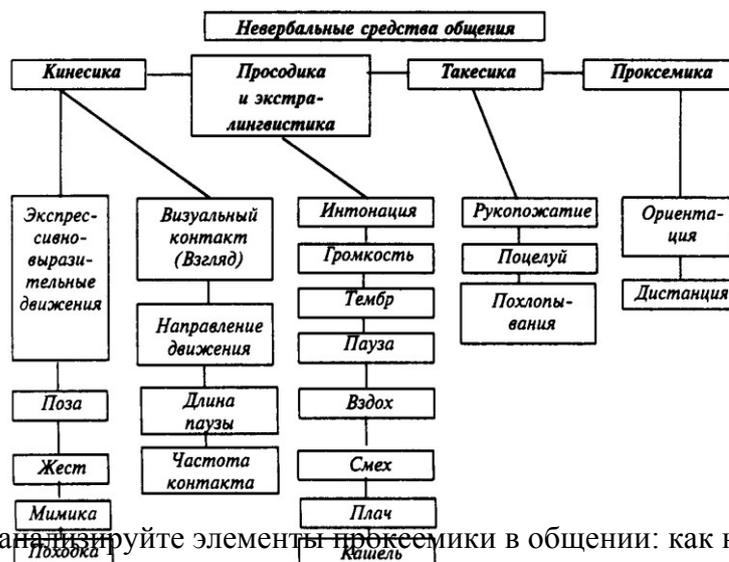
Задание № 1. Внимательно изучите информацию по теме «Невербальное общение», составьте конспект.

Успех любого делового разговора в значительной мере зависит от умения устанавливать доверительный контакт с собеседником, а такой контакт зависит не столько от того, что вы говорите, сколько от того, как вы себя держите. Поэтому особое внимание нужно обращать на манеры, позы и мимику собеседника, а также на то, как он жестикулирует.

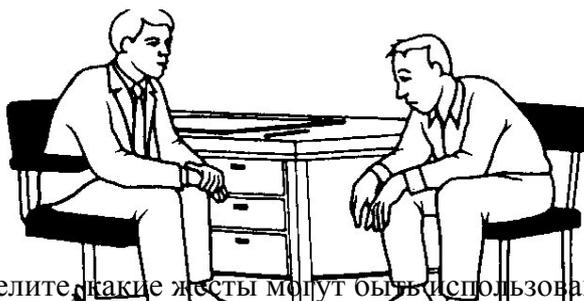
Согласно исследованиям, 55% сообщений воспринимается через выражение лица, позы и жесты, а 38% — через интонации и модуляции голоса. Отсюда следует, что всего 7% остается словам, воспринимаемым получателем, когда мы говорим.

Понимание языка жестов и мимики позволяет более точно определить позицию собеседника.

Знание языка жестов и телодвижений позволяет не только лучше понимать собеседника, но и (что более важно) предвидеть, какую реакцию произвело на него услышанное еще до того, как он выскажется по этому поводу. Другими словами, такой бессловесный язык может предупредить вас о том, надо ли изменить свое поведение или сделать что-то другое, чтобы достичь нужного результата.



Задание № 3. Проанализируйте элементы проксемики в общении: как необходимо учитывать дистанцию между партнерами, ориентацию партнеров друг по отношению к другу, расположение партнеров за столом



Задание 5. Определите, какие жесты могут быть использованы при произнесении

Задание № 4. написать эссе на тему: «Случай, когда именно невербальные средства помогли мне достичь цели общения».

следующих фраз:

А я что могу поделатъ? ; Пускай, пускай, оставь его.; Так, так, так! Отлично! Ну что ж приступим; Эх, дурачина я, дурачина!; Клянусь тебе! Сыт по горло, хватит с меня! Ну что тут скажешь... Тс-с-с!; Нет-нет, ни за что!; Никто ничего не поймет, полная неразбериха; Все это не совсем так; Хватит! Молчать!

Задание 6. Произведите жест, мимические действия, который бы соответствовал содержанию предложения, и найдите его характеристику в списке описаний жестов:

- 1) Такое вкусное мороженое!!!
- 2) Это задание выполнено отлично
- 3) Пельмени лепят вот так.
- 4) Ну, это что-то такое огромное, необъятное.
- 5) Есть у вас степлер?
- 6) Его надо сначала открутить, а потом закрутить.

Вербальные средства общения.

Задание № 1. Ответьте на вопросы:

1. Что такое «вербальный имидж»?
2. Назовите и охарактеризуйте техники формирования вербального имиджа.
3. Как на имидж делового человека влияет манера представляться?

Задание № 2. Работа в парах:

Известно, что слово «здравствуйте» может быть произнесено на все лады. Попробуйте выявить свой потенциал использования приветствия. Попросите кого-нибудь послушать и «оценить» подтекст, который вы вкладываете в приветствие.

Задание № 3. Работа в парах:

Произнесите одну и ту же фразу, придавая ей прямой и противоположный смысл

1. *Рад вас видеть!*
2. *Спасибо за работу.*
3. *Приходите завтра.*
4. *Я в восторге.*
5. *Спасибо, мне очень приятно ваше внимание.*
6. *Приятно было с вами поговорить.*
7. *Спасибо за комплимент.*
8. *Очень вам признателен.*
9. *Ценю вашу настойчивость.*
10. *Мне это очень нравится.*

Задание № 4. Работа в парах:

Произнесите фразу с разными интонациями

1. *Умница! Молодец!* (с благодарностью, с восторгом, иронично, огорченно, гневно)
2. *Я этого никогда не забуду* (с признательностью, с обидой, с восхищением, с гневом).
3. *Спасибо, как это вы догадались!* (искренне, с восхищением, с осуждением).
4. *Ничем не могу вам помочь* (искренне, с сочувствием, давая понять бестактность просьбы).
5. *Вы поняли меня?* (доброжелательно, учтиво, сухо, официально, с угрозой).
6. *До встречи!* (тепло, нежно, холодно, сухо, решительно, резко, безразлично).
7. *Это я!* (радостно, торжественно, виновато, грозно, задумчиво, небрежно, таинственно). *Я не могу здесь оставаться* (с сожалением, значительно, обиженно, неуверенно, решительно).
8. *Здравствуйте!* (сухо, официально, радостно, грозно, с упреком, доброжелательно, равнодушно, гневно, с восторгом)

Задание № 5. Ответьте на вопросы:

1. Как связаны понятие имиджа и смысл поговорки «По одежке встречают, по уму

провожают»)?

2. Кто из ваших знакомых имеет имидж, соответствующий его профессии и должности? Кто не имеет? А вы сами?

Задание № 6. Работа в парах:

Попросите друг друга ответить на вопросы об особенностях вашего внешнего вида: манеры одеваться, походки, излюбленных поз, жестов, звучания голоса, выражения лица, взгляда, улыбки. Интересно было бы узнать, вызывает ли какие-нибудь ассоциации ваш образ с цветом, запахом, формой, движением, растением, животным, предметом. Какого литературного или киногероя вы ему напоминаете?

Задание № 7. Работа с группой:

Группа помогает каждому найти ответы на следующие вопросы:

1. В чем особенности вашего имиджа? Насколько он приемлем в деловом мире?
2. Подумайте, что нужно сделать, чтобы ваш имидж способствовал успеху в деловом мире:

а) как улучшить внешнее впечатление;

б) какие деловые качества нужно приобрести, какие усовершенствовать,

Задание № 8. Индивидуальная работа:

Резюме в настоящее время является распространенным документом при приеме на работу на негосударственное предприятия. Особенностью резюме является изложение сведений об образовании и трудовой деятельности в обратном хронологическом порядке. В графе «Дополнительные сведения» может быть указана любая информация: знание иностранных языков, наличие печатных трудов, профессиональные навыки по другой специальности и т.д.

Задание № 4. Пользуясь образцом, составьте своё резюме .

Тема 2.2. Психологические защиты. Барьеры в общении.

Задание 1. Определите, владеете ли вы навыками человека, приятного в общении:

- Умеете ли вы поздороваться так, чтобы вам улыбнулись в ответ?
- Умеете ли вы так прервать затянувшийся разговор, чтобы собеседник на вас не обиделся?
- Умеете ли вы шуткой разрядить обстановку, остудить закипевшие страсти?
- Умеете ли вы так отказать человеку, обратившемуся к вам с бестактной или несвоевременной просьбой, чтобы не прервать с ним отношения?
- Если с вами грубы, можете ли вы не отвечать грубостью? Способны ли вы спокойно ответить грубияну или другим способом осадить его?
- Умеете ли вы попросить так, чтобы вас захотелось увидеть снова?

Задание 2 Расскажите о своем опыте преодоления барьеров в общении. Проблемные ситуации обсудите.

Задание 3 Назовите вежливые формы обращения с просьбой (прошу вас и т.п.), затем вежливые формы отказа (к сожалению, не смогу вам помочь и т.п.)

Вспомните о предпочтительности в определенных ситуациях просьбы в сослагательном наклонении (хотелось бы), ответа по формуле да, но. Найдите формулы просьбы и отказа, уместные в общении с коллегой, с вышестоящим лицом, с клиентом фирмы

Задание 4. Разбейтесь на пары. Один партнер должен придумать бестактную просьбу, другой - отказать в этой просьбе, но так, чтобы не прослыть занудой и не прервать отношения с человеком

Задание 5 Работа над правильностью речи.

1. Объясните значение слов: импортировать, приоритет, гармонировать, экспортировать конфиденциально, пролонгация, легитимность, адекватный, консенсус, менталитет, реноме, дивиденд, плебисцит.

Задание 6 Отредактируйте фразы, объясните ошибку в построении предложения.

1. Я понял, какой намек мне дали.
2. У нас самая дешевая стоимость товаров.
3. Я не хочу нагнетать обстановку.
4. Николай ждал меня на коридоре.
5. Я не раз отмечал о том, что необходимо соблюдать инструкцию.
6. Все это сказывается на работу.
7. Разрешите поднять этот тост за наши успехи.

Задание 7. Объясните смысл крылатых выражений и фразеологизмов: яблоко раздора, сизифов труд, гордиев узел, авгиевы конюшни, играть первую скрипку, вариться в собственном соку, снять стружку, через пень-колоду, зубы заговаривать, водить за нос, поставить на карту.

Тема 2.3.

Конструктивное общение.

Конструктивное Контроль эмоций

общение.

Задание 1. Право на чувства.

Цель. Позитивный настрой на свои чувства.

Инструкция: Прочитайте ниже перечисленные права и убеждения. Отметьте, с какими вы согласны, а с какими нет.

Позитивное отношение к собственным чувствам.

- Я имею право на любые чувства — как позитивные, так и негативные. Я принимаю чувства такими, какие они есть, не гоню их от себя.
- Никто лучше меня не знает моих чувств.
- Чувства, возникшие по отношению к другим, лучше выразить в диалоге с их непосредственным участием.
- Мой авторитет не страдает, если я говорю о своих чувствах.
- Выражение позитивных чувств ни к чему не обязывает.
- Не следует смешивать позитивные и негативные чувства. Их разумнее разделить во времени. Похвала со злобным выражением лица только дезориентирует партнера.
- Принимайте и цените похвалу партнера! Он это сделал для вас. Обсуждения.
- Какие переживания вызвали эти утверждения?
- Соответствуют ли эти права вашим жизненным позициям и убеждениям?
- Со всеми правами вы согласны?
- Какими правами и утверждениями вы пользуетесь в своей жизни, а какими нет?

Задание 2. «Палитра эмоций».

Цель. Познание своих эмоций. Конгруэнтность эмоциональных состояний.

Упражнение включает в себя список эмоций (эмоциональных состояний), рекомендованный для психогимнастики и проверки взаимопонимания между партнерами, и процедуру тренировки этих эмоций. Инструкция. Упражнение делается в четыре этапа.

По списку изображаем эмоции.

1. Один делает, другой угадывает эмоцию.
2. Дополнительный режим: один делает, другой редактирует.
3. Дальше репетировать эти чувства на скорость внешнего проявления, а потом вызывать внутреннее переживание. Один диктует, другой показывает. В результате чтобы внешние проявления определённых чувств, совпадали с внутренними переживаниями.
4. Для продвинутых, весь список чувства показываются только верхней частью лица, при этом нижняя часть прикрывается листком бумаги. Потом наоборот, верхнюю часть

лица закрывается и нижней показывается весь список чувств.

Супер мастерский вариант — верхней частью лица (глазами и бровями) делаем одну эмоцию, а нижней частью лица в то же самое время — другую эмоцию.

Список эмоций для отработки:

- уверенность в себе,
- насмешливость,
- гневное возмущение,
- воодушевленная мечтательность,
- грусть светлая,
- печаль,
- страх,
- интерес,
- тоскливая грусть,
- детская обиженность,
- вина,
- тупая покорность,
- злое упорство,
- стыд,
- опасливая настороженность,
- презрение,
- усталость,
- гнев,
- спокойное превосходство,
- царственность,
- расслабленное довольство,
- радость,
- горе,
- унылая плаксивость,
- удивление,
- отвращение,
- восхищение,
- большая просьба,
- лукавство,
- нежность и благодарность.

Для ведущего. Желательно подобрать картинки к каждой эмоции.

Тема 2.4. Конфликты и пути их разрешения Кейс задача . Инструкция:

Проанализируйте ситуацию и ответе на вопрос.Принимая на работу сотрудника,

руководитель фирмы пообещал через два месяца перевести его на вышестоящую

должность. По истечении указанного срока обещаниеруководителя не выполнено.

Вопрос. Можно ли описанную ситуацию идентифицировать как конфликтное взаимодействие? Если нет, то каковы перспективы развития описанной ситуации в конфликт.

Кейс задача

Инструкция: Проанализируйте ситуацию и ответе на вопрос.

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.

Кейс задача 6

Инструкция: Проанализируйте ситуацию и ответе на вопрос.

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.

Тема 2.2. Психологическая защита. Барьеры в общении.

Кейс задача .

Ситуация 1. На конференции по предпринимательству встретились: финн средних лет, бизнесмен, владелец сети ресторанов и закусочных, и туркмен, студент 2-го курса Финансово-экономического университета.

Инструкция: Проанализируйте особенности партнеров и предположите, какие барьеры могут возникнуть между людьми и помешать полноценной коммуникации.

Ситуация 2. В купе поезда встретились: женщина 70 лет с 3 внуками от сына и дочери и мужчина 30 лет, разведен, детей нет, преподаватель колледжа.

Инструкция: Проанализируйте особенности партнеров и предположите, какие барьеры могут возникнуть между людьми и помешать полноценной коммуникации. **Ответ:** *возрастной барьер*

Ситуация 3. На деловом совещании встретились: опытный, проработавший на данном предприятии более 30 лет, менеджер, не имеющий управленческого образования, и молодой специалист 26 лет, только что закончивший самый прогрессивный экономический вуз, факультет управления.

Инструкция: Проанализируйте особенности партнеров и предположите, какие барьеры могут возникнуть между людьми и помешать полноценной коммуникации.

Ответ: авторитета и информационный

Вопросы для устных и фронтальных опросов по дисциплине «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»

Контрольные вопросы

Раздел 1. Общие основы психологии.

ТЕМА 1. Психологические особенности процесса общения.

Контрольные вопросы:

1. Что такое общение? Какова основа общения?
2. В чем заключается основная задача делового общения?
3. Что означает «уметь общаться»?
4. Какие формы общения вам известны?
5. Какие виды межличностного общения вы знаете?
6. Назовите профессии, в которых императивный тип общения используется эффективно.
7. Назовите сферы человеческих отношений, где применение императиванеуместно.
8. Какие правила надо соблюдать в диалогическом общении?
9. Назовите функции, которые проявляются в общении.
10. Какие виды общения вам известны?
11. Какие стороны входят в структуру общения?
12. Русская поэтесса Марина Цветаева (1892-1941) говорила: «Одно дело слушать, а другое — слышать». Что вы понимаете под этим высказыванием?
13. Раскройте сущность рефлексивного слушания.
14. Как часто в разговоре с друзьями вы используете приемы рефлексивного слушания? Раскройте содержание каждого приема.
15. Для чего нужны «техники общения»?

Тема 1.2.. Психологическая структура личности и ее влияние на процесс общения.

Контрольные вопросы:

1. Что такое общение? Какова основа общения?
2. В чем заключается основная задача делового общения?
3. Что означает «уметь общаться»?
4. Какие формы общения вам известны?
5. Какие виды межличностного общения вы знаете?
6. Назовите профессии, в которых императивный тип общения используется эффективно.
7. Назовите сферы человеческих отношений, где применение императиванеуместно.
8. Какие правила надо соблюдать в диалогическом общении?
9. Назовите функции, которые проявляются в общении.
10. Какие виды общения вам известны?
11. Какие стороны входят в структуру общения?
12. Русская поэтесса Марина Цветаева (1892-1941) говорила: «Одно дело слушать, а другое — слышать». Что вы понимаете под этим высказыванием?
13. Раскройте сущность рефлексивного слушания.
14. Как часто в разговоре с друзьями вы используете приемы рефлексивного слушания? Раскройте содержание каждого приема.
15. Для чего нужны «техники общения»? Тема 1.3. Структура общения. Коммуникативная, интерактивная и перцептивная стороны общения.

Контрольные вопросы:

1. Каким образом связаны между собой «действие» и «взаимодействие»?
2. В чем сущность трансактного анализа процесса взаимодействия по Э. Берну?
3. Охарактеризуйте взаимодействие с позиций ориентации на контроль и понимание.
4. Какие формы взаимодействия являются наиболее распространенными?
5. По-вашему мнению, какой тип межличностного общения характерен для

«контролера» и какой тип для «понимателя»

Тема 1.5. Интернет общение. Цифровизация.

Контрольные вопросы:

1. Особенности интернет общения. Цифровизация.
2. Общение в социальных сетях. Особенности детской психики.
3. Раскройте сущность каждого барьера и приведите примеры из повседневной жизни.
3. Что означает выражение «читать человека»?
4. Угрозы интернет общения и их профилактика.
5. Назовите виды невербальных средств общения.

Тема 5. Невербальные и вербальные средства общения

Контрольные вопросы:

1. Что такое вербальное общение
2. Гибкость речи
3. Вербально — это наше отличие от другого живого мира
4. Особенности вербального общения
5. Виды и функции
6. Отличие вербальной и невербальной коммуникации
7. Вербальное общение: его основные виды
8. Взаимодействие вербального и невербального общения
9. Вербализация чувств

Раздел 2. Психологические особенности публичного выступления

Тема 2.1. Психологические особенности публичного выступления.

Контрольные вопросы:

1. Что такое психологические защиты?
2. Установление и управление контактом с аудиторией.
3. Особенности общения с аудиторией
4. Барьеры в общении.
5. Технологии и приемы публичного выступления

Тема 2.2. Психологическая защита. Барьеры в общении.

1. Понятие и виды психологической защиты личности
2. Основные стратегии: вытеснение, перенос, замещение,
3. Проявления психологических защит. Механизмы, стабилизирующие образ «Я»

Тема 2.3. Конструктивное общение.

1. Способы снижения эмоциональной напряженности.
2. Управление своими эмоциями и чувствами.
3. **Классификацию способов регуляции эмоций.**
4. **Приемы вербализации эмоций**
5. Что такое **конструктивное общение?**
6. Бесконфликтное и конструктивное общение
7. Схема восприятия информации
8. Основные принципы бесконфликтного общения
9. Понятие конструктивного и деструктивного общения

Тема 2.4. Конфликты и пути их разрешения

1. Типы конфликтов и управление конфликтной ситуацией.

2. Пути предотвращения конфликтов на межличностном уровне общения
3. Стратегии поведения в конфликте.

**Комплект заданий для контрольных и самостоятельных работ по дисциплине
«ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»**

Раздел 1. Общие основы психологии.

Тема 1.2. Психологическая структура личности и ее влияние на процесс общения.

Вариант 1

1. Понятие личности, её структура.
2. Черты психологической структуры личности.
3. Основные составляющие психологической структуры личности:
 - a) Характер.
 - b) Темперамент.
 - c) Способности личности.
 - d) Воля и волевые качества.

Вариант 2

1. Типы и механизмы психологического воздействия
1. Индивидуальные свойства личности и характера
2. Формирование личности
3. Структура и средства личности в общении
4. Общение как восприятие людьми друг друга.

Тема 1.3. Структура общения. Коммуникативная, интерактивная и перцептивная стороны общения.

Вариант 1

1. Процесс общения и его аспекты: коммуникативный, интерактивный, перцептивный.
2. Структура, цели и функции общения.
3. Классификация видов общения.
4. Средства общения: вербальные и невербальные.

Вариант 2

1. Что изучает психология общения?
2. Назовите основные стороны психологии общения, укажите, что они изучают.
3. Перечислите основные типичные искажения представлений о другом человеке.
4. Что такое стереотип, и каково его значение в педагогической деятельности?
5. Сравните позиции участников общения с ориентацией на контроль и

Перцептивная сторона общения.

Вариант 1

1. Что представляют собой перцептивная сторона общения.
2. Какие эффекты межличностного восприятия вы знаете?
3. Раскройте механизмы перцепции (идентификация, стереотипизация, эмпатия, аттракция, рефлексия, казуальная атрибуция).

Вариант 2.

1. Какие трудности и дефекты возникают в межличностном общении?
2. Определите роль имиджа и самопрезентации в общении.

Интерактивная сторона общения.

Вариант 1

1. Что представляют собой интерактивная сторона общения?
2. Охарактеризуйте уровни общения (интеракции).
3. Перечислите стратегии и тактики взаимодействия.
4. Какие типы взаимовлияния вы знаете? Вариант 2
1. Охарактеризуйте структуру, виды и динамику партнерских отношений.
2. Раскройте правила корпоративного поведения в команде.
3. Опишите технологии, повышающие эффективность социального взаимодействия.
4. Корпоративная этика.

Коммуникативная сторона общения

Вариант 1

1. Что представляют собой коммуникативная сторона общения.
2. Как схематически можно представить общение как процесс обмена информацией.
3. Охарактеризуйте барьеры общения (барьеры взаимодействия, барьеры восприятия и понимания, коммуникативные барьеры: логический, семантический, фонетический, стилистический).

Вариант 2

1. Каковы причины их возникновения.
2. Перечислите способы преодоления коммуникативных барьеров.
3. Какие существуют технологии обратной связи в говорении и слушании

Невербальные средства общения

Вариант 1

1. Функции и особенности невербальной коммуникации
2. Кинетические средства общения.
3. Фонационные средства общения. Вариант 2
1. Классификация невербальных средств общения.
2. Мимические коды эмоциональных состояний.
3. Особенности невербального отражения.
4. Социокультурные модели жестикულიций и табуирование жестов. Кинесические особенности невербального общения (жесты, рукопожатие, позы, мимика).

Раздел 2.

Тема 2.1. Психологические особенности публичного выступления.

Вариант 1

1. Что такое вербальное общение
2. Гибкость речи
3. Вербально — это наше отличие от другого живого мира
4. Особенности вербального общения

1. Виды и функции
2. Отличие вербальной и невербальной коммуникации
3. Вербальное общение: его основные виды
4. Взаимодействие вербального и невербального общения
5. Вербализация чувств

1. Имидж оратора.

2. Установление и управление контактом с аудиторией.

Вариант 2

1. Особенности успешного общения оратора с аудиторией
2. Технологии и приемы публичного выступления

Тема 2.3. Конструктивное общение.

Вариант 1

1. Что такое **конструктивное общение**?
2. Бесконфликтное и конструктивное общение
3. Схема восприятия информации

1. Основные принципы бесконфликтного общения
Вариант 2 Способы снижения эмоциональной напряженности.

2. Управление своими эмоциями и чувствами.
3. Классификацию способов регуляции эмоций.
4. Приемы вербализации эмоций

Вариант 1

1. Понятие конструктивного и деструктивного общения.
2. Манипуляция в процессе общения и противостояние манипуляции.
3. Схема восприятия информации
4. Техники конструктивного выражения собственных негативных эмоций

Вариант 2

1. Эмпатия как особый способ понимания другого человека. Ее виды. Идентификация. Рефлексия.

2. **Контроль эмоций в процессе общения.** Приемы снижения эмоциональной напряженности в «накаленной ситуации».

3. Классификацию способов регуляции эмоций.
4. Приемы вербализации эмоций

1. Сущность транзактного анализа процесса взаимодействия по Э. Бёрну,
2. Групповая сплочённость и способы её развития,
3. Психологический климат в группе и его влияние на результаты деятельности»
4. Что значит: уметь слушать?
5. Роль самопрезентации при организации публичного выступления,
6. Культура общения в виртуальном пространстве,
7. Психологические механизмы восприятия; Факторы, влияющие на восприятие и понимание людей,
8. Формы делового общения».
9. Этика и культура общения (
10. Понятие: этика и мораль. 2. Категории этики.
11. .Нормы морали. 4. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения.
12. Деловой этикет в профессиональной деятельности.
13. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений).

Темы эссе

(рефератов, докладов, сообщений) по дисциплине

«ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»

Раздел 1 Основы психологии общения

Тема 1.1. Психологические особенности процесса общения.

1. Научная трактовка сущности общения.
2. Роль общения в деятельности человека
3. Типология модальностей восприятия: визуал, кинестетик, аудиал, дигитал.
4. Выявление ведущего типа модальности восприятия.

5. Сущность транзактного анализа процесса взаимодействия по Э. Бёрну,
6. Групповая сплочённость и способы её развития,
7. Психологический климат в группе и его влияние на результаты деятельности»
8. Что значит: уметь слушать?
9. Роль самопрезентации при организации публичного выступления,
10. Культура общения в виртуальном пространстве,
11. Психологические механизмы восприятия;
12. Факторы, влияющие на восприятие и понимание людей,
13. Формы делового общения».
14. Этика и культура общения (
15. Понятие: этика и мораль.
16. 2.Категории этики.
17. .Нормы морали.
18. .Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения.
19. Деловой этикет в профессиональной деятельности.
20. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений).

Примерные контрольные тесты для текущего и итогового контроля дисциплины

**«ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»
ВАРИАНТ 1**

ЧАСТЬ I. Выберите один правильный ответ (1-15)

1. Психология общения – это:

- а) раздел общей психологии, изучающий особенности трудовой деятельности человека
- б) раздел общей психологии, изучающий психологическое обеспечение решения проблем организации в условиях рыночной системы хозяйствования
- в) раздел общей психологии, предметом которого является психологическая специфика процессов общения

2. Какое общение направлено на извлечение выгоды от собеседника?

- а) формально-ролевое
- б) манипулятивное
- в) духовное

3. Коммуникативная сторона общения – это:

- а) обмен информацией между людьми
- б) взаимодействие между людьми
- в) восприятие друг друга

4. Невербальные средства общения – это:

- а) средства передачи словесной информации
- б) средства передачи отношения к партнеру по общению
- в) средства передачи словесной информации и отношения к партнеру

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

- а) кинесические средства
- б) такесические средства
- в) проксемические средства

6. Средства общения, связанные с голосом – это:

- а) экстралингвистика
- б) просодика и кинесика
- в) просодика и экстралингвистика

7. Мимика – это:

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

8. Какие средства общения, связаны с пространственной ориентацией?

- а) такесические
- б) кинесические
- в) проксемические

9. Персональное общение предполагает следующие расстояние между партнерами:

- а) 0-45 см.
- б) 45-120 см.
- в) 120-400 см.

10. Публичное общение предполагает следующие расстояние между партнерами:

- а) 400-750 см.
- б) 120-400 см.
- в) 45-120 см.

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

- а) независимая позиция
- б) дружеская беседа
- в) оборонительный

12. Что относится к кинесическим средствам общения?

- а) высота голоса, скорость речи, тембр голоса
- б) мимика, взгляд, жесты
- в) визуальный контакт, рукопожатие, похлопывание

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

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

14. Укажите тип ВНД, соответствующий холерику:

- а) сильный – неуравновешенный – подвижный
- б) сильный – уравновешенный – подвижный

в) сильный – уравновешенный – инертный

15. Укажите тип ВНД, соответствующий меланхолику:

а) слабый – уравновешенный – подвижный б) сильный – уравновешенный – подвижный в) слабый – неуравновешенный – инертный

ЧАСТЬ II. Установите соответствие (16–20)

16. Соотнесите средство общения и характеристику:

1. Кинесические
2. Такесические
3. Проксемические

- A. Пространственная ориентация
- B. Прикосновения
- C. Движения тела

17. Соотнесите тип ВНД и темперамент:

1. Сильный – неуравновешенный – подвижный
2. Слабый – неуравновешенный – инертный
3. Сильный – уравновешенный – инертный

- A. Холерик
- B. Меланхолик
- C. Флегматик

18. Соотнесите сторону общения и содержание:

1. Коммуникативная
2. Интерактивная
3. Перцептивная

- A. Обмен информацией
- B. Восприятие партнера
- C. Взаимодействие

19. Соотнесите дистанцию и тип общения:

1. 0–45 см
2. 45–120 см
3. 400–750 см

- A. Публичное
- B. Персональное
- C. Интимное

20. Соотнесите средство и пример:

1. Просодика
2. Экстралингвистика
3. Кинесика

- А. Тембр, высота голоса
- В. Паузы, смех
- С. Жесты

ЧАСТЬ III. Вставьте пропущенное слово (21–25)

21. Обмен информацией называется _____ стороной общения.
22. Восприятие партнера называется _____ стороной общения.
23. Возникновение привлекательности одного человека для другого называется _____.
24. Движения руками и головой – это _____.
25. Индивидуально-психологические особенности, определяющие динамику психических процессов – это _____.

ВАРИАНТ 2

ЧАСТЬ I. Выберите один правильный ответ (1–15)

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

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

2. В каком общении на первом месте стоят вопросы дела?

- а) светском
- б) духовном
- в) деловом

3. Интерактивная сторона общения – это:

- а) взаимодействие между людьми
- б) восприятие друг друга
- в) обмен информацией между людьми

4. 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

5. Динамические прикосновения в форме рукопожатия, похлопывания – это:

- а) проксемические средства
- б) кинесические средства
- в) такесические средства

6. Общее название ритмико-интонационных сторон речи – это:

- а) просодика
- б) проксемика
- в) экстралингвистика

7. Жесты – это:

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

8. Какие средства общения, связаны с тактильным воздействием?

- а) кинесические
- б) проксемические
- в) такесические

9. Социальное общение предполагает следующие расстояние между партнерами:

- а) 45-120 см.
- б) 120-400 см.
- в) 400-750 см.

10. Персональное общение предполагает следующие расстояние между партнерами:

- а) 0-45 см.
- б) 45-120 см.
- в) 120-400 см.

11. Какой характер общения, если партнеры расположены за столом по обестороны угла?

- а) дружеская беседа
- б) оборонительный
- в) независимая позиция

12. Какой характер общения, если партнеры расположены за столом поддиагонали?

- а) оборонительный
- б) независимая позиция
- в) дружеская беседа

13. Что относится к такесическим средствам общения?

- а) поза, походка, жесты
- б) мимика, взгляд, жесты
- в) рукопожатие, похлопывание

14. Укажите тип ВНД, соответствующий сангвинику:

- а) сильный – уравновешенный – подвижный
- б) сильный – неуравновешенный – подвижный
- в) сильный – уравновешенный – инертный

15. Укажите тип ВНД, соответствующий флегматику:

- а) сильный – неуравновешенный – подвижный
- б) сильный – уравновешенный – инертный
- в) слабый – уравновешенный – инертный

ЧАСТЬ II. Установите соответствие (16–20)

16. Соотнесите средство общения и характеристику:

1. Такесические
2. Кинесические
3. Проксемические

- A. Прикосновения
- B. Пространственная дистанция
- C. Движения тела

17. Соотнесите сторону общения и содержание:

1. Коммуникативная
2. Интерактивная
3. Перцептивная

- A. Восприятие партнера
- B. Взаимодействие
- C. Обмен информацией

18. Соотнесите дистанцию и тип общения:

1. 45–120 см
2. 120–400 см
3. 400–750 см

- A. Публичное
- B. Социальное
- C. Персональное

19. Соотнесите тип ВНД и темперамент:

1. Сильный – уравновешенный – подвижный
2. Сильный – уравновешенный – инертный
3. Слабый тип

- A. Сангвиник
- B. Флегматик
- C. Меланхолик

20. Соотнесите средство и пример:

1. Просодика
2. Экстралингвистика
3. Такесика

- A. Интонация
- B. Паузы, вздохи
- C. Рукопожатие

ЧАСТЬ III. Вставьте пропущенное слово (21–25)

21. Общение «лицом к лицу» называется _____ общением.
22. Ритмико-интонационные стороны речи называются _____.
23. Прикосновения в общении относятся к _____ средствам.
24. Система знаков называется _____.
25. Защитные механизмы действуют на _____ уровне.

Психология общения Вариант 1

Ключи к тестам:

1. в	10. а	19 – 1С, 2В, 3А
2. б	11. а	20 – 1А, 2В, 3С
3. а	12. б	21 – коммуникативной
4. б	13. б	22 – перцептивной
5. а	14. а	23 – аттракцией
6. в	15. в	24 – жесты
7. б	16 – 1С, 2В, 3А	25 – темперамент
8. в	17 – 1А, 2В, 3С	
9. б	18 – 1А, 2С, 3В	

Вариант 2

Ключи к тестам:

1. б	9. б	17 – 1С, 2В, 3А
2. в	10. б	18 – 1С, 2В, 3А
3. а	11. а	19 – 1А, 2В, 3С
4. б	12. б	20 – 1А, 2В, 3С
5. в	13. в	21 – непосредственным
6. а	14. а	22 – просодикой
7. б	15. б	23 – такесическим
8. в	16 – 1А, 2С, 3В	24 – язык
		25 – бессознательном