

Фонд оценочных средств по учебной дисциплине
ОГСЭ.05 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ
основной профессиональной образовательной программы
54.02.01 ДИЗАЙН (ПО ОТРАСЛЯМ)

Щелково, 2022 г.

УТВЕРЖДЕНО:

Приказ директора

№ 2 от 01 сентября 2022 г.

Протокол Педагогического совета

№ 1 от 01 сентября 2022 г.

СОГЛАСОВАНО:

Протокол Учебно-методического совета

№ 1 от 01 сентября 2022 г.

Составитель: АНО СПО КИТП

АНО СПО «КИТП»
СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ	4
1.1 Область применения.....	4
1.2 Требования к результатам обучения.....	4
1.3 Система контроля и оценки результатов освоения обучающимися программы учебной дисциплины.....	5
2. КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА	18
2.1 Оценочные средства для текущего контроля образовательных результатов обучающихся	18
2.2 Оценочные средства для промежуточной аттестации обучающихся	56

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1.1 Область применения

Фонд оценочных средств (ФОС) предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся по учебной дисциплине ОГСЭ.05 Психология общения.

ФОС включает материалы для текущего контроля образовательных результатов и промежуточной аттестации обучающихся.

ФОС разработан в соответствии с требованиями ФГОС СПО 54.02.01 Дизайн (по отраслям) к образовательным результатам специалиста среднего звена «Дизайнер», Примерной основной образовательной программой и рабочей программой учебной дисциплины ОГСЭ.05 Психология общения

1.2 Требования к результатам обучения

Оценка качества подготовки обучающихся по специальности СПО 54.02.01 Дизайн (по отраслям) осуществляется в двух основных направлениях:

- контроль и оценка образовательных достижений обучающихся по учебным дисциплинам, МДК;
- оценка уровня сформированности компетенций обучающихся.

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

знать:

- взаимосвязь общения и деятельности;
- определение «общение», цели, структуру, функции, уровни и виды общения;
- вербальные и невербальные средства общения;
- барьеры в общении и пути их преодоления;
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, понятие «социальная перцепция», механизмы и эффекты межличностного восприятия;
- психологические основы деловой беседы;
- основные компоненты и стратегии подготовки и проведения публичного выступления;
- понятия «этика» и «этикет»;
- этически принципы общения;
- этикет делового телефонного разговора;
- этикетные нормы в системе служебной этики;
- технологию формирования имиджа делового человека

уметь:

- эффективно применять полученные психологические знания для решения как личных, так и профессиональных задач, квалифицированно характеризовать другого человека, конструктивно взаимодействовать с социальным окружением, создавая благоприятные условия для совместной деятельности;
- оперировать основными категориями психологических знаний;

- использовать набор тестовых методик для определения оценки уровня конфликтности, уровня развития коммуникативных и организаторских качеств личности;
- развивать умение эффективного общения: установление контакта с собеседником, умение слушать и высказывать свою точку зрения, давать и получать обратную связь от собеседника;
- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- интерпретировать невербальные сигналы в общении;
- владеть культурой профессионального общения;
- позитивно решать проблемные и конфликтные ситуации.

Контролируемые компетенции:

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;

ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;

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

1.3 Система контроля и оценки результатов освоения обучающимися программы учебной дисциплины

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины, курса, модуля включает оценочные средства для текущего контроля и промежуточной аттестации.

Формы оценочных средств, рекомендуемых к применению при проведении текущего контроля и промежуточной аттестации (по выбору)

№ П/П	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в ФОС
1.	Задания для самостоятельной	Средство проверки умений применять полученные знания по	Комплект заданий

	работы	заранее определенной методике для решения задач или заданий по модулю или дисциплине в целом.	
2.	Разноуровневые задачи и задания	<p>Различают задачи и задания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ознакомительного, позволяющие оценивать и диагностировать знание фактического материала (базовые понятия, алгоритмы, факты) и умение правильно использовать специальные термины и понятия, узнавание объектов изучения в рамках определенного раздела дисциплины; 2. Репродуктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения синтезировать, анализировать, обобщать фактический и теоретический материал с формулированием конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей; 3. Продуктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения, выполнять проблемные задания. 	Комплект разноуровневых задач и заданий
3.	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, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.	Темы рефератов
4.	Сообщение Доклад	Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой	Темы докладов, сообщений

АНО СПО «КИТП»

		публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы.	
5.	Творческое задание	Частично регламентированное задание, имеющее нестандартное решение и позволяющее диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения. Может выполняться индивидуально или группой обучающихся.	Темы групповых и/или индивидуальных творческих заданий.
6.	Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.	Комплект тестовых заданий.
7.	Эссе	Средство, позволяющее оценить умение обучающегося письменно излагать суть поставленной проблемы, самостоятельно проводить анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария соответствующей дисциплины, делать выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.	Тематика эссе.
8.	Ролевая игра	Средство оценки способности обучающихся к выполнению реальных производственных задач, но в смоделированных условиях, приближенных к реальным	Сценарий, план игры
9.	Деловая игра, круглый стол	Средство оценки индивидуальных достижений обучающихся, позволяющее диагностировать уровень теоретических знаний и овладение практическими навыками деятельности в нестандартных ситуациях	Сценарий, план игры
10.	Кейс-задачи	Ситуация, представляемая в форме	Комплект кейс-

АНО СПО «КИТП»

		<p>профессионально смоделированной задачи, в процессе решения которой у обучающего оценивается навык анализа профессиональных ситуаций, критического оценивания различных точек зрения, умение работать с информацией, способность моделировать решение профессиональной задачи</p>	<p>задач</p>
--	--	---	--------------

Соотношение типов заданий и критериев оценки

№	Тип (вид) задания	Критерии оценки
1.	Практическая работа	Критерии и нормы оценки практических работ.
2.	Тесты	Шкала оценки образовательных достижений.
3.	Устные ответы	Критерии и нормы оценки устных ответов.
4.	Ситуационная задача	Критерии и нормы оценки ситуационной задачи.
5.	Ролевая игра, деловая игра, круглый стол	Критерии и нормы оценки к деловой игре (ролевой игре, дискуссии, круглому столу, конференции и т.п.)
6.	Проверка конспектов, рефератов, творческих работ, презентаций	Соответствие содержания работы заявленной теме; правилам оформления работы.

Критерии и нормы оценки практических работ

«5»	сформированность терминологического аппарата; владение системой знаний на уровне осознанного применения при выполнении учебных/ учебно-профессиональных действий; оригинальность решения, в том числе при решении нестандартных задач; гибкость, системность, глубину мышления; применение методов, адекватных поставленной цели и задачам; выполнение работы в логической последовательности; грамотное использование символики и графических средств; проявление высокого уровня самостоятельности; от 90 до 100% правильность выполнения практической работы
«4»	сформированность терминологического аппарата; владение программным материалом для выполнения учебных/ учебно-профессиональных действий, применение освоенных алгоритмов в типовой (знакомой) ситуации; применение методов, адекватных поставленной цели и задачам; выполнение работы в логической последовательности; грамотное использование символики и графических средств; выполнение практической работы самостоятельное; правильность выполнения – от 70 до 89%.
«3»	недостаточную сформированность терминологического аппарата; недостаточное владение программным материалом для выполнения учебных/ учебно-профессиональных действий; применение освоенных алгоритмов в типовой (знакомой) ситуации с незначительными нарушениями; применение нерациональных методов для выполнения практической работы; отступление от логической последовательности при выполнении работы; неточность использования символики и

	графических средств; проявление недостаточного уровня самостоятельности (выполнение работы с помощью преподавателя); правильность выполнения – от 51 % до 69%
«2»	недостаточную сформированность либо несформированность терминологического аппарата; недостаточное владение программным материалом для выполнения учебных/ учебно-профессиональных действий; применение освоенных алгоритмов в типовой (знакомой) ситуации со значительными нарушениями; применение нерациональных методов для выполнения практической работы; нарушение логической последовательности при выполнении работы; неточность использования символики и графических средств; проявление недостаточного уровня самостоятельности (выполнение работы с помощью преподавателя); правильность выполнения – менее 50 %
«1»	за полное незнание и непонимание учебного материала или отказ отвечать

Шкала оценки образовательных достижений (тестов)

Процент результативности (правильных ответов)	Оценка уровня подготовки	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	5	отлично
89 ÷ 70	4	хорошо
69 ÷ 51	3	удовлетворительно
менее 50	2	неудовлетворительно

Критерии и нормы оценки устных ответов

«5»	за глубокое и полное овладение содержанием учебного материала, в котором обучающиеся легко ориентируются, за умение связывать теорию с практикой, высказывать и обосновывать свои суждения. Отличная отметка предполагает грамотное, логическое изложение ответа
«4»	если обучающийся полно освоил материал, владеет понятийным аппаратом, ориентируется в изученном материале, грамотно излагает ответ, но содержание, форма ответа имеют отдельные недостатки
«3»	если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений учебного материала, но излагает его неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, не умеет доказательно обосновывать свои суждения
«2»	если обучающийся имеет разрозненные, бессистемные знания, не умеет выделять главное и второстепенное, допускает ошибки в определении

	понятий, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал
«1»	за полное незнание и непонимание учебного материала или отказ отвечать

Критерии и нормы оценки ситуационной задачи

«5»	Ответ на вопрос задачи дан правильный. Объяснение хода ее решения подробное, последовательное, грамотное, с теоретическими обоснованиями, с использованием демонстрационного материала (при необходимости), с правильным и свободным владением профессиональной терминологией; ответы на дополнительные вопросы верные, четкие
«4»	Ответ на вопрос задачи дан правильный. Объяснение хода ее решения подробное, но недостаточно логичное, с единичными ошибками в деталях, некоторыми затруднениями в теоретическом обосновании, а также при пояснении демонстрационного материала (при необходимости); ответы на дополнительные вопросы верные, но недостаточно четкие
«3»	Ответ на вопрос задачи дан правильный. Объяснение хода ее решения недостаточно полное, непоследовательное, с ошибками, слабым теоретическим обоснованием, со значительными затруднениями и ошибками в пояснении использованного (при необходимости) демонстрационного материала; ответы на дополнительные вопросы недостаточно четкие, с ошибками в деталях
«2»	Ответ на вопрос задачи дан неправильный. Объяснение хода ее решения представлено неполное, непоследовательное, с грубыми ошибками, без теоретического обоснования, без умения пояснять демонстрационный материал (при необходимости); ответы на дополнительные вопросы неправильные или отсутствуют

Критерии и нормы оценки подготовки к деловой игре (ролевой игре, дискуссии, круглому столу, конференции и т.п.)

«5»	<p>обучающийся представил подготовленный материал, отвечающий заявленным требованиям; качество подготовленных материалов соответствует всем перечисленным критериям:</p> <ul style="list-style-type: none"> – соответствие подготовленного материала заявленной теме; – качество подготовленных материалов; – групповой характер работы; – упорядоченный и направляемый обмен мнениями с соответствующей организацией места и времени работы, но на основе самоорганизации участников; <p>направленность на достижение учебных целей</p>
-----	--

«4»	<p>обучающийся представил подготовленный материал, отвечающий заявленным требованиям; качество подготовленных материалов не соответствует одному из критериев:</p> <ul style="list-style-type: none"> – соответствие подготовленного материала заявленной теме; – качество подготовленных материалов; – групповой характер работы; – упорядоченный и направляемый обмен мнениями с соответствующей организацией места и времени работы, но на основе самоорганизации участников; <p>направленность на достижение учебных целей</p>
«3»	<p>обучающийся представил подготовленный материал, отвечающий заявленным требованиям; качество подготовленных материалов не соответствует двум-трем из критериев:</p> <ul style="list-style-type: none"> – соответствие подготовленного материала заявленной теме; – качество подготовленных материалов; – групповой характер работы; – упорядоченный и направляемый обмен мнениями с соответствующей организацией места и времени работы, но на основе самоорганизации участников; <p>направленность на достижение учебных целей</p>
«2»	<p>обучающийся не подготовил материал</p>

Критерии и нормы оценки промежуточной аттестации

Оценки **«отлично»** заслуживает обучающийся, обнаруживший всестороннее, систематическое и глубокое знание учебно-программного материала, умение свободно выполнять практическое задание, усвоивший общие и профессиональные компетенции, соответствующие ФГОС, усвоивший взаимосвязь основных понятий тем и их значение для приобретаемой специальности, проявивший творческие способности. Обучающийся освещает различные вопросы программного материала, делает содержательные выводы, демонстрирует знание специальной литературы в рамках учебного методического комплекса и дополнительных источников информации, в том числе Интернет-ресурсов.

На оценку **«хорошо»** оценивается ответ, если обучающийся при ответе продемонстрировал системные знания и умения по поставленным вопросам. Содержание вопроса изложил связно, грамотным языком, раскрыл последовательно суть изученного материала, демонстрируя прочность полученных знаний и умений, но при ответе были допущены незначительные ошибки, нарушалась последовательность изложения или отсутствовали некоторые несущественные элементы содержания тем.

Оценки **«удовлетворительно»** заслуживает обучающийся, обнаруживший знания основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности/профессии,

справляющийся с выполнением заданий, предусмотренных программой, знакомый с основной литературой, рекомендованной программой, но, у обучающегося обнаружены неточности в развернутом раскрытии понятий, терминов, определений, план ответа выстроен непоследовательно, в ответе допущены погрешности, исправленные под руководством преподавателя.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется обучающемуся, если в ответе обнаружены пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, недостаточно раскрыты понятия, термины, допущены принципиальные ошибки в выполнении практических заданий. Ответ содержит ряд серьезных неточностей. Выводы поверхностны.

Результаты оценки уровня освоения дисциплины (модуля) и компетенций обучающимися при текущем контроле успеваемости

Код и наименование компетенции	Формы текущего контроля успеваемости*	Показатели	Уровень освоения	Результаты оценки
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам; ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач	Устный опрос, тест, решение задач, письменные вопросы, практические задания	обучающийся овладел необходимыми компетенциями, приобрёл знания, умения; выполнил 100% заданий, подлежащего текущему контролю успеваемости самостоятельно и в требуемом объеме; обучающийся проявил умение обобщать, систематизировать и научно классифицировать материал, анализировать показатели с подробными пояснениями и аргументированными выводами	освоил	отлично

АНО СПО «КИТП»

<p>профессиональной деятельности; ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие; ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами; ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.</p>	<p>обучающийся приобрел знания, умения; овладел компетенциями (сформировал полностью или частично (не менее 70% компетенций)), закрепленные рабочей программой учебного предмета, курса, дисциплины (модуля), практической подготовкой, обучающийся выполнил 75% экзаменационных испытаний, или при выполнении допущены незначительные ошибки; обучающийся показал владение навыками систематизации материала; проявил умение обобщать, систематизировать и научно классифицировать материал; задания выполнил по стандартной методике без ошибок; сделал выводы по анализу показателей, но даны недостаточно полные пояснения</p>	освоил	хорошо
	<p>обучающийся овладел необходимыми компетенциями (сформировал частично (не менее 50% компетенций), приобрел знания, умения; не менее 50% задания, подлежащего текущему контролю успеваемости, выполнил по стандартной методике без существенных ошибок; сделал выводы по анализу показателей, но даны недостаточно полные пояснения</p>	частично освоил	удовлетворительно
	<p>обучающийся не приобрел знания, умения и не овладел компетенциями в объеме или выполнил менее чем на 50% с грубыми ошибками</p>	не освоил	неудовлетворительно

Результаты оценки уровня освоения дисциплины (модуля) и компетенций обучающимися при промежуточной аттестации

Код и наименование компетенции	Формы промежуточной аттестации (зачет, дифференцированный зачет, экзамен, защита курсовой работы)	Показатели	Уровень освоения	Результаты оценки
<p>ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;</p> <p>ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности;</p> <p>ОК 03. Планировать и реализовывать собственное</p>	<p>Дифференцированный зачет</p>	<p>обучающийся овладел необходимыми компетенциями, приобрёл знания, умения; выполнил 100% заданий, подлежащего текущему контролю успеваемости самостоятельно и в требуемом объеме; обучающийся проявил умение обобщать, систематизировать и научно классифицировать материал, анализировать показатели с подробными пояснениями и аргументированными выводами</p>	<p>освоил</p>	<p>отлично</p>

АНО СПО «КИТП»

<p>профессиональное и личностное развитие; ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами; ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.</p>	<p>обучающийся приобрел знания, умения; овладел компетенциями (сформировал полностью или частично (не менее 70% компетенций)), закрепленные рабочей программой учебного предмета, курса, дисциплины (модуля), практической подготовкой, обучающийся выполнил 75% экзаменационных испытаний, или при выполнении допущены незначительные ошибки; обучающийся показал владение навыками систематизации материала; проявил умение обобщать, систематизировать и научно классифицировать материал; задания выполнил по стандартной методике без ошибок; сделал выводы по анализу показателей, но даны недостаточно полные пояснения</p>	<p>освоил</p>	<p>хорошо</p>
	<p>обучающийся овладел необходимыми компетенциями (сформировал частично (не менее 50% компетенций), приобрел знания, умения; не менее 50% задания, подлежащего текущему контролю успеваемости, выполнил по стандартной методике без существенных ошибок; сделал выводы по анализу показателей, но даны недостаточно полные пояснения</p>	<p>частично освоил</p>	<p>удовлетворительно</p>

АНО СПО «КИТП»

		обучающийся не приобрел знания, умения и не овладел компетенциями в объеме или выполнил менее чем на 50% с грубыми ошибками	не освоил	неудовлетворительно
--	--	---	-----------	---------------------

2. КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

2.1 Оценочные средства для текущего контроля образовательных результатов обучающихся

Устный опрос (15 минут) Понятие общения

1. Что понимается под понятием общения?
2. Определите историческое становление общения в жизни общества.
3. Назовите основные средства и формы общения.
4. Как вы понимаете понятие деловое общение? В чем ее сущность?
5. Определите цель общения и исходя из целей выделите виды общения.

Проверочный тест по теме: Функции общения

1. Психология общения– это ...
 - А) отрасль, изучающая закономерности поведения и взаимодействия людей, включенных в социальные группы, и психологическая характеристика самих этих групп
 - Б) отрасль, изучающая большие и малые социальные группы
 - В) отрасль, изучающая закономерности поведения и взаимодействия людей
2. Психология – это ...
 - А) наука об общих закономерностях эволюции и функционирования психики и психических процессов как специфических форм жизнедеятельности животных и индивидов человеческого рода
 - Б) наука о душе
 - В) наука о сознании
3. Выберите что относится к основным разделам психологии общения:
 - А) психология социальных групп
 - Б) психология межличностных отношений
 - В) юридическая психология
4. Методы психологии бывают:
 - А) объективные, проверочные, практические
 - Б) объективные, описательные, практические
 - В) объективные, надежные, практические
5. К описательным методам относится:
 - А) интуиция, самоотчет, эмпатическое слушание и т.д.
 - Б) психоанализ, статистический анализ, анализ продуктов деятельности
 - В) самоотчет, психоанализ, интуиция
6. Валидность – это
 - А) характеристика качества измерения, которая показывает нестабильный результат

- Б) характеристика качества измерения, которая показывает стабильный результат повторяющийся многократно на массовой выборке людей
- В) адекватность измерения
7. Наблюдение – это ...
- А) самый древний и доступный метод исследования
- Б) самый распространенный метод исследования
- В) самый главный метод исследования
8. Что относится к недостаткам наблюдения:
- А) настроение наблюдателя
- Б) пассивность наблюдателя
- В) возможность открыто фиксировать результаты
9. Тест – это ...
- А) система заданий, позволяющих измерить уровень развития определенного психического качества личности
- Б) система заданий, позволяющих измерить уровень развития интеллекта
- В) система заданий, позволяющих измерить уровень развития мышления
10. Виды тестов делятся:
- А) по кол-ву обследованных
- Б) по кол-ву изучаемых свойств
- В) по кол-ву проведенных заданий
- Г) по способу общения
11. Тренинг – это ...
- А) индивидуальная форма терапии
- Б) групповая форма терапии
- В) смешанная форма терапии
12. По кол-ву обследованных тесты бывают:
- А) индивидуальные
- Б) вербальные
- В) групповые
- Г) личностные
13. Вопросы бывают:
- А) открытые и закрытые
- Б) функциональные и проводные
- В) систематические и не систематические
14. Социометрия – это метод ...
- А) используемый для диагностики социальных симпатий
- Б) используемый для диагностики социальных антипатий
- В) используемый для диагностики особенностей личности
15. Исчезновение естественности протекания процесса
- А) это положительная сторона эксперимента
- Б) это отрицательная сторона эксперимента
- В) это положительная сторона наблюдения
16. Экспериментатор сам создает условия для вызова у испытуемого определенных интересующих его явлений

А) это положительная сторона эксперимента

Б) это отрицательная сторона эксперимента

В) это положительная сторона наблюдения

17. Тестирование – это ...

А) это метод во время выполнения, которого испытуемый выполняет определенные действия по заданию исследователя

Б) это метод во время выполнения, которого испытуемый показывает определенный уровень знаний

В) специальная система стабилизации личности

18. Анализ продуктов деятельности относится к :

А) проективным тестам

Б) вспомогательным методам

В) описательным методам

19. Исключите лишнее (инстинкты):

А) генофильный

Б) исследовательский

В) либертофильный

Г) характерный

20. Склонность к лидерству, предрасположенность к решению организационных задач, приоритет служебного роста над материальными благами, приоритет общества над частными интересами – определите вид инстинкта:

А) эгофильный

Б) альтруистический

В) доминантный

21. Выберите что относится к типам межличностного общения:

А) императивное общение

Б) манипулятивное общение

В) побудительное общение

22. Функции общения бывают:

А) прагматическая

Б) формирующая

В) подтверждение

Г) восприятие

Вопрос 1.

Определите, какие свойства и функции общения можно использовать в следующих ситуациях:

а) Длительно воздействующий неприятный запах перестает ощущаться.

б) После погружения руки в холодную воду предмет, нагретый до комнатной температуры, кажется теплым, хотя он холоднее температуры кожи.

в) Слепоглухая О. Скороходова вспоминала, что когда она жила в интернате, то по запаху легко определяла обладателя каждого полотенца.

г) После громкой музыки на дискотеке молодому человеку все остальные звуки кажутся тихими.

д) Автослесарь по звуку работающего мотора автомобиля определяет характер поломки.

е) Температура помещений, стены которых окрашены в синие тона, воспринимается на три-пять градусов ниже, чем она есть на самом деле.

ж) «Какой у вас желтый и рассыпчатый голос», — сказал однажды известный мнемонист Ш. беседовавшему с ним Л.С. Выготскому.

з) Психофизиолог Г. Фехнер воспринимал звук «е» как желтый, «а» как белый, «у» как черный; звук трубы он ощущал как красный цвет, звук флейты — синий.

Вопрос 2

Определите, какие связи в общении проявляются в следующих ситуациях:

а) Ночью на звездном небе люди видят не отдельные звезды, а созвездия.

б) Незнакомая женщина, находящаяся среди мужчин, внешне не резко отличных друг от друга, будет воспринята ярче, чем когда она находится в группе женщин.

в) Слепому с детства человеку, которому в результате операции было возвращено зрение, казалось, что видимые из окна предметы являются маленькими, а не удаленными.

г) Когда человеку показывают рисунок с неопределенными фигурами, которым дается название, он видит в них сходство с данными объектами.

д) Музыкант, слушая концерт в исполнении оркестра, не выделяет звучание отдельных инструментов.

е) В сумерках мы видим цвета нашей одежды такими же, как и при дневном освещении.

ж) Темный предмет кажется меньше светлого, если оба имеют одинаковую

и) Когда мы хотим разглядеть человека, мы осматриваем его с головы до ног.

к) Заяц достаточно успешно отличает волков от других животных независимо от их роста или масти. Какое свойство может быть присуще восприятию зайца?

л) Шагая по аллее, студент взглянул на часы. Через минуту к нему подбежал ребенок и спросил, который час. Студенту опять пришлось взглянуть на часы.

м) Учитель выделяет красным цветом ошибки в письменных работах школьников.

н) Пятилетняя девочка понимает тексты, напечатанные на компьютере. Однако она не может понять записку, написанную от руки.

Проверочный тест по теме: Стили взаимодействия, роли и позиции в деловом общении.

1. Что является предметом психологии общения:

А) социальные явления динамики развития межличностных отношений

Б) природа совместной деятельности людей

В) формы складывающегося общения

2. Выберите что относится к отраслям психологии общения:

А) общая психология

Б) социальная психология

В) юридическая психология

3. Психология общения– это ...

А) отрасль, изучающая закономерности поведения и взаимодействия людей, включенных в социальные группы, и психологическая характеристика самих этих групп

Б) отрасль, изучающая большие и малые социальные группы

В) отрасль, изучающая закономерности поведения и взаимодействия людей

4. Общение – это ...

А) взаимодействие двух и более людей, состоящее в обмене между ними информацией познавательного или аффективно-оценочного характера

Б) общение, находящееся вне самого взаимодействия субъектов

В) механизм объединения людей

5. Типы межличностного общения

А) дружеское общение

Б) идеалогическое общение

В) императивное общение

Г) детско-родительское общение

Д) супружеское общение

Е) манипулятивное общение

Ж) рабское общение

6. К практическим методам относится:

А) гипноз, тренинг, клиническая терапия

Б)) психоанализ, статистический анализ, анализ продуктов деятельности

В) самоотчет, психоанализ, интуиция

7. Наблюдение по степени включенности бывает:

А) включенное, невключенное

Б) полевое, лабораторное

В) систематическое, несистематическое

Г) структурированное, неструктурированное

Д) систематическое, несистематическое

8. Эксперимент может быть:

А) лабораторный

Б) естественный

В) экспериментальный

Г) формирующий

9. Анкета – это ...

А) сбор фактов на основе письменного опроса по специальной программе

Б) сбор фактов только в процессе личного общения

- В) сбор фактов во время проведения интервью
10. Использование в качестве знаковой системы жесты, мимику, пантомимику – это ...
- А) вербальная коммуникация
 - Б) невербальная коммуникация
 - В) такесика
11. Наблюдение по регулярности проведения бывает:
- А) включенное, не включенное
 - Б) полевое, лабораторное
 - В) систематическое, несистематическое
 - Г) структурированное, неструктурированное
 - Д) систематическое, несистематическое
12. Лабораторный эксперимент протекает
- А) в специальных условиях
 - Б) в естественных условиях
 - В) в полевых условиях
13. При каких вопросах ответы уже даются:
- А) открытых
 - Б) закрытых
 - В) свободных
14. Интервью – это разновидность
- А) беседы
 - Б) опроса
 - В) анкеты
15. Социометрия – это метод ...
- А) используемый для диагностики социальных симпатий
 - Б) используемый для диагностики социальных антипатий
 - В) используемый для объединения людей
16. Экспериментатор сам создает условия для вызова у испытуемого определенных интересующих его явлений
- А) это положительная сторона эксперимента
 - Б) это отрицательная сторона эксперимента
 - В) это положительная сторона наблюдения
17. Тестирование – это ...
- А) это метод во время выполнения, которого испытуемый выполняет определенные действия по заданию исследователя
 - Б) это метод в котором создаются специальные условия для изучения психики и психологических закономерностей
 - В) это метод изучения взаимоотношений между людьми
18. Наблюдение по степени формализованности бывает:
- А) включенное, невключенное
 - Б) полевое, лабораторное
 - В) систематическое, несистематическое
 - Г) структурированное, неструктурированное
19. При каком эксперименте испытуемые не знают об эксперименте

- А) лабораторном
- Б) естественном
- В) формирующем

20. К вспомогательным методам относятся:

- А) тестирование
- Б) беседа
- В) эксперимент
- Г) гипноз

21. Продукты деятельности делятся на следующие виды:

- А) учебный продукт
- Б) игровой продукт
- В) действенный продукт
- Г) трудовой продукт

22. Графология – это ...

- А) изучение личности
- Б) изучение почерка
- В) изучение темперамента

Решение задач на определение методов психологических исследований по теме: Основные правила и этапы взаимодействия в общении.

Определите какие методы психологических исследований использовались в следующих ситуациях:

а) Психолог предлагает испытуемому повторить 10 слов, которые он только что прочитал.

б) Группе испытуемых необходимо письменно ответить на вопросы об их интересах.

в) Психолог предлагает детям нарисовать несуществующее животное.

г) На консультации у психолога посетитель рассказывает о беспокоящих его проблемах.

д) Психолог предъявляет испытуемому «страшные» картинки и регистрирует возникающие при этом изменения в сопротивлении кожи электрическому току.

е) Психолог, исследуя трудовую деятельность менеджера на предприятии, незаметно для него присутствует в помещении.

ж) С целью изучения влияния нового психотропного препарата на поведение человека ученые делают инъекции крысам и собакам.

з) Чтобы узнать особенности межличностных отношений, возникающих в группах туристов, следующих дальними маршрутами, психолог под видом обычного туриста вступает в одну из таких групп

Вопросы для письменного ответа: Общение как передача и прием информации.

1) Дайте определения понятий общение и коммуникация. Сделайте сравнение.

2) Определите содержание и цель общения.

3) Определите средства и функции общения.

- 4) Назовите формы общения и функции.
- 5) Назовите 3 стороны общения и дайте их определения.
- 6) Коммуникативная сторона общения.
- 7) Вербальное общение
- 8) Невербальное общение
- 9) Коммуникативные барьеры.

Тестовая работа по теме: Речь как ведущее средство общения

1. Из перечисленных видов речи укажите активные для бухгалтера и специалиста по налогообложению:

- А) письмо
- Б) говорение
- В) аудирование
- Г) чтение

2. При какой стороне общения происходит взаимодействие партнеров по общению.

- А) коммуникативная
- Б) формирующая
- В) перцептивная
- Г) интерактивная

3. Жест закрытости проявляется обычно в позиции:

- А) руки, скрещенные на груди;
- Б) руки на бедрах
- В) рука поддерживающая подбородок

4. Формы речи бывают:

- А) устная
- Б) письменная
- В) эгоцентричная
- Г) такесика

5. Исключите лишнее (виды манипуляторов):

- А) судья
- Б) защитник
- В) прилипала
- Г) болтун
- Д) хулиган

6. Сверх любовь к детям, семейственность, сверх забота о безопасности, о здоровье, тенденция отрицания «я» в пользу «мы» - определите вид инстинкта:

- А) генофильный
- Б) либертофильный
- В) исследовательский

7. Исключите лишнее (стороны общения):

- А) коммуникативная
- Б) формирующая
- В) перцептивная
- Г) интерактивная

8. Индивидуально-психологические особенности человека, определяющие динамику протекания его психических процессов и поведения:
- А) интересы
 - Б) знания
 - В) темперамент
 - Г) задатки
 - Д) идеалы
9. Использование в качестве знаковой системы человеческую речь, естественный звуковой язык – это..
- А) вербальная коммуникация
 - Б) невербальная коммуникация
 - Г) кинесика
10. Для взаимодействия в совместной деятельности, необходимо договариваться. К какой функции общения это относится?
- А) прагматическая
 - Б) формирующая
 - В) подтверждение
11. Как называется направление современной психологии, где предметом психологии является поведение?
- А) когнитивная психология;
 - Б) гештальтпсихология;
 - В) гуманистическая психология
 - Г) бихевиоризм
 - Д) интеракционизм
12. Как называется направление современной психологии, где было открыто подсознание как источник первичных стимулов человеческого поведения?
- А) бихевиоризм
 - Б) когнитивная психология
 - В) фрейдизм
 - Г) гештальтпсихология
 - Д) гуманистическая психология
13. Как называется направление современной психологии, где в центре находится личность - «Я., право человека быть самим собой, сохранять свою целостность и уникальность?
- А) гуманистическая психология
 - Б) фрейдизм
 - В) интеракционизм
 - Г) бихевиоризм
 - Д) когнитивная психология
14. В чем заключается сигнификативная функция речи?
- 1) в передаче информации, направленной на контакты с другими людьми
 - 2) в обозначении одними и теми же словесными знаками предметов, явлений, свойств и Т.д.

3) в обобщении в слове не только отдельного, данного предмета, но и целой группы сходных предметов

15. В чем заключается коммуникативная функция речи?

1) в обобщении в слове не только отдельного, данного предмета, но и целой группы сходных предметов

2) в передаче информации, направленной на контакты с другими людьми

3) в обозначении одними и теми же словесными знаками предметов, явлений, свойств и т.д.

16. В чем заключается такая функция речи, как обобщение?

1) в обозначении одними и теми же словесными знаками предметов, явлений, свойств и т.д.

2) в обозначении в слове не только отдельного, данного предмета, но и целой группы сходных предметов

3) в передаче информации, направленной на контакты с другими людьми

17. Из перечисленных видов речи укажите активные:

1) письмо

2) говорение

3) аудирование

4) чтение

18. Из перечисленных видов речи укажите пассивные:

1) аудирование

2) говорение

3) чтение

4) письмо

19. В чем выражаются следующие функции речи?

1 - информационная; 2 - выразительная; 3 - волеизъявительная

1) передает чувства и отношение говорящего к предмету сообщения

2) передает знания

3) направлена на подчинение слушателя замыслу говорящего

Практическая работа:

1) Какие виды и свойства общения проявляются в следующих ситуациях:

а) Гроссмейстер ведет одновременную игру с несколькими опытными шахматистами.

б) Выпускник усиленно готовится к экзамену по геометрии.

в) Читая рассказы Л.Н.Толстого, школьница слышит громкую музыку, доносящуюся из окна.

г) Ученикам нужно прослушать небольшой рассказ и назвать встретившиеся в нем прилагательные.

д) Рабочую тишину в классе нарушают звуки сигнализации припаркованной во дворе школы машины.

е) Получив новые учебники, дети стали с интересом их рассматривать, не обращая внимания на речь учителя.

ж) Испытуемые по команде психолога в течение пяти минут должны находить в тексте и максимально быстро подчеркивать буквы «к» и «а».

з) Учитель химии во время демонстрации опыта говорит ученикам, что сейчас окраска раствора в пробирке должна измениться.

и) Перед объяснением нового материала учитель предупреждает учащихся о том, что тема очень сложная.

к) Корректор проверяет ошибки в напечатанной статье.

л) Секретарь набирает на компьютере текст приказа под диктовку начальника.

м) Примерно 65-70 % времени переводчик слушает речь оратора и одновременно передает ее содержание на другом языке.

н) Заканчивается урок, учащиеся пытаются разобраться в материале, но время от времени они отвлекаются, заговаривают друг с другом. Чтобы активизировать их деятельность, учитель резко повышает голос. Класс успокаивается, но ненадолго, а вскоре снова начинает шуметь. Учителю приходится снова повысить голос.

2) Напишите рекомендации по поводу того, как организовывать на уроках внимание учащихся со следующими особенностями:

а) с низкой концентрацией

Делать перерывы в ходе занятия, использовать наглядное подкрепление, использовать яркие предметы привлекающие внимание.

б) с хорошим распределением

Организовать учебные ситуации требующие переключения внимания (предлагать к выполнению задачи с разными требованиями).

в) с плохим переключением.

Свести к минимуму задачи, требующие быстрого переключения внимания; вести по ходу занятия вербальное подкрепление требований заданий.

Тестовое задание по теме: Невербальные средства общения

1. Дайте определение невербального средства общения – проксемика:

А) биологически необходимая форма человеческого общения, проявляющаяся в виде динамических прикосновений

Б) пространственная ориентация партнеров в момент общения

В) зрительно воспринимаемые движения, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении

Г) ритмико-интонационные стороны общения

Д) включение в речь пауз, плача, кашля, вздохов

2. Дайте определение невербального средства общения – кинесика:

А) биологически необходимая форма человеческого общения, проявляющаяся в виде динамических прикосновений

Б) пространственная ориентация партнеров в момент общения

В) зрительно воспринимаемые движения, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении

Г) ритмико-интонационные стороны речи

Д) включение в речь пауз, плача, кашля, вздохов

3. Дайте определение невербального средства общения – такесика:

- А) включение в речь пауз, плача, кашля, вздохов
- Б) ритмико-интонационные стороны речи
- В) пространственная ориентация партнеров в момент общения
- Г) зрительно воспринимаемые движения, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении
- Д) биологически необходимая форма человеческого общения, проявляющаяся в виде динамических прикосновений

4. Дайте определение невербального средства общения – экстралингвистика:

- А) зрительно воспринимаемые движения, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении
- Б) включение в речь пауз, плача, кашля, вздохов
- В) биологически необходимая форма человеческого общения, проявляющаяся в виде динамических прикосновений
- Г) пространственная ориентация партнеров в момент общения
- Д) ритмико-интонационные стороны речи

5. Дайте определение невербального средства общения – просодика:

- А) биологически необходимая форма человеческого общения, проявляющаяся в виде динамических прикосновений
- Б) пространственная ориентация партнеров в момент общения
- В) зрительно воспринимаемые движения, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении
- Г) ритмико-интонационные стороны общения (тембр голоса, высота, громкость, скорость речи, сила удара)
- Д) включение в речь пауз, плача, кашля, вздохов

6. Выберите, что относится к видам общения бухгалтера и специалиста по налогообложению:

- А) деловое общение
- Б) примитивное общение
- В) побудительное общение
- Г) императивное общение

7. Мимика и жесты это — ...

- А) спонтанное выражение душевного состояния человека в данный конкретный момент;
- Б) дополнение к речи;
- В) предательское проявление нашего самосознания;
- Г) отпечаток культуры и происхождения, который трудно скрыть;

Практическая работа:

Задание 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.

Передача любой информации возможна лишь посредством знаковых систем. Знаковые системы, которые используются в коммуникативном процессе лежат в основе двух традиционно выделяемых видов коммуникации:

- Вербальной (с речью в качестве знаковой системы);
- Невербальной (с использованием различных неречевых знаковых систем).

Речь является самым универсальным средством коммуникации. Она представляет собой исторически сложившуюся форму общения человека с другими людьми посредством языка. Коммуникатор в процессе говорения кодирует, а реципиент в процессе слушания декодирует эту информацию. Степень и точность понимания слушающим смысла высказывания будет очевидна коммуникатору только тогда, когда реципиент заговорит, превратится т.о. в коммуникатора и даст знать как он понял принятую информацию.

Невербальное поведение человека неразрывно связано с его психическими состояниями и служит средством их выражения. На основе невербального поведения раскрывается внутренний мир личности. В психологии выделяют пять форм невербальной коммуникации:

- Кинесику;
- Паралингвистику и экстралингвистику;
- Проксемику (пространственно-временную организацию коммуникативного процесса);
- Визуальное общение;
- Такесика.

Каждая из указанных форм общения использует свою знаковую систему. Кинесика – это система средств общения, включающая в себя жесты, мимику, пантомимику. В целом кинетическая система предстает как отчетливо

воспринимаемое свойство общей моторики, различных частей тела (рук-тогда

мы имеем жестикуляцию; лица - тогда мы имеем мимику; позы - тогда мы имеем пантомимику). Эта общая моторика различных частей тела отображает

эмоциональные реакции человека, благодаря чему общение приобретает нюансы. Эти нюансы оказываются неоднозначными при употреблении, например, одних и тех же жестов в различных национальных культурах.

Например, кивок головы у русских и болгар имеет прямо противоположное

значение: согласие у русских, отрицание у болгар.

Задание 2. Ответьте на следующие вопросы.

1. Насколько эффективным средством общения являются жесты? _____

2. В чем проявляются их недостатки и ограниченность? _____

3. Какого рода просьбы или требования легче всего передать жестами? _____

4. Какие _____ труднее всего? _____

5. Какие из них вообще невозможно выразить жестом? _____

6. Могут ли жесты передать эмоции? _____

7. Тот, кто активно жестикулирует, вам приятен? _____

Паралингвистическая и экстралингвистическая системы знаков представляют собой также "добавки" к вербальной коммуникации. Паралингвистическая система - это система вокализации, т.е. тембр (качество) голоса, его диапазон, тональность. Экстралингвистическая система – включение в речь пауз, а также других средств, например покашливание, плач, смех.

Задание 3. А. Макаревич в одной из своих песен призывал: «Давайте делать паузы в словах...» Нужны ли они в разговоре? Поясните функцию пауз на следующих примерах.

1. В «Записных книжках» К. С. Станиславского мы встречаем незатейливый совет старого актера молодой громкоголосой дебютантке: «Не голос усилий — может пропасть правда, — говори реже».

2. В диалоге пауз избегают те, кто чувствует себя тревожно и боится «зависнуть в пустоте» или спровоцировать опасный поворот в беседе. А. Морюа в своем «Искусстве беседы» писал: «Женщина, которая страшится объяснения в любви или сиены ревности, должна любой ценой не допускать в разговоре пауз. Пока люди молчат, у них есть время принять решение; кроме того, затянувшаяся пауза позволяет резко изменить тон беседы, и это не звучит диссонансом».

Проксемика - это специальная область, занимающаяся нормами пространственной и временной организации общения.

Одним из первых пространственную структуру общения стал изучать американский антрополог Э.Холл, который и ввел термин проксемика, буквальный перевод которого означает близость. К проксемическим характеристикам относятся ориентация партнеров в момент общения и

дистанция между ними. На праксемические характеристики общения прямое влияние оказывают культурные и национальные факторы. Холл описал нормы приближения человека к человеку – дистанции, характерные для североамериканской культуры. Эти нормы определены 4 расстояниями:

1. интимное расстояние (от 0 до 45 см) – общение самых близких;
2. персональное (от 45 см. до 1м.20см) – общение со знакомыми людьми;
3. социальное (от 1,20 до 3,60) – предпочтительно при общении с чужими людьми и при официальном общении;
4. публичное (от 3,60 и далее) – при выступлении перед различными аудиториями.

Нарушение оптимальной дистанции общения воспринимается негативно.

Задание 4. Величина межличностной дистанции зависит от культурных традиций, воспитания, индивидуального жизненного опыта и личностных особенностей. Где она длиннее, где короче и почему? Какие приемы общения сокращают или удлиняют межличностную дистанцию?

Объясните следующие примеры межкультурных и индивидуальных различий.

1. Японцы садятся довольно близко друг к другу и чаще используют контактный взгляд, чем американцы; их не раздражает необходимость соприкоснуться рукавами, локтями, коленями; американцы считают, что азиаты «фамильярны» и чрезмерно «давят», а азиаты считают американцев «слишком холодными и официальными».

2. А. Пиз наблюдал на одной из конференций, что, когда встречались и беседовали два американца, они стояли на расстоянии около метра друг от друга и сохраняли эту дистанцию в течение всего разговора; когда же разговаривали японец и американец, они медленно передвигались по комнате: японец наступал, а американец отодвигался — каждый из них стремился достичь привычного и удобного пространства общения.

3. Молодая пара, только что эмигрировавшая в Чикаго из Дании, была приглашена в местный американский клуб. Через несколько недель после того, как их приняли в клуб, женщины стали жаловаться, что они чувствуют себя неуютно в обществе этого датчанина, поскольку он «пристает к ним». Мужчины же этого клуба почувствовали, что якобы датчанка своим поведением намекала, что она для них вполне доступна в сексуальном отношении.

4. Сельские жители, воспитанные в условиях меньшей плотности населения, чем горожане, имеют и более просторное личностное пространство, поэтому при рукопожатии «деревенский» протянет руку издалека и наклонит корпус вперед, но с места не сойдет, а еще лучше просто помашет приветственно рукой. Визуальное общение – это контакт глазами. Многие исследователи считают, что контакт глаз между партнерами по общению может служить мерой симпатии между ними. Во многом этот фактор зависит от культурных традиций: в ряде стран контакта глаз избегают из уважения, у некоторых народов прямой взгляд глаза в глаза расценивается как вызов и агрессия.

Задание 5. В XVIII в. известный политик граф Честерфилд, готовя сына к дипломатической карьере, писал ему: «Говоря с людьми, всегда смотри им в глаза; если ты этого избегаешь, люди начинают думать, что ты считаешь себя в чем-то виноватым; к тому же ты теряешь возможность узнавать по выражению лиц, какое впечатление на них производят твои слова». Как вы считаете, граф дал сыну хороший совет? Какие бы рекомендации дали дипломатам вы? К такесическим средствам общения относятся динамические прикосновения в форме рукопожатия, похлопывания, поцелуя. Доказано, что динамические прикосновения являются необходимой формой стимуляции общения. Использование человеком в общении динамических прикосновений определяется многими факторами. Среди них особую силу имеют статус партнера, возраст, пол, степень знакомства.

Задание 6. Продолжите фразу: Рукопожатия делятся на три типа: доминирующее _____ (рука сверху, ладонь развернута вниз), ... () и ... ().

Задание 7. Что говорят нам мимика и жесты? Выберите наиболее правильные, с вашей точки зрения, варианты для следующих утверждений:

1. Вы считаете, что мимика и жесты это - ... а) спонтанное выражение душевного состояния человека в данный конкретный момент; б) дополнение к речи; в) предательское проявление нашего самосознания; г) отпечаток культуры и происхождения, который трудно скрыть; д) все ответы верны; е) все ответы неверны.

2. У женщин по сравнению с мужчинами язык мимики и жестов... а) более выразителен; б) менее выразителен; в) более сложен; г) более многозначен; д) более индивидуален; е) все ответы верны; ж) все ответы неверны.

3. Какая мимика и какие жесты во всем мире значат одно и то же: а) качание головой из стороны в сторону; б) кивок головой вверх-вниз; в) когда морщат нос; г) когда поднимают вверх указательный палец; д) когда хмурят лоб; е) когда подмигивают; ж) когда улыбаются; з) ответы верны; и) все ответы неверны.

4. Какая часть тела «выразительнее» всего: а) ноги; б) руки; в) пальцы; г) плечи; д) кисти рук; е) ступни; ж) все ответы верны; з) все ответы неверны.

5. Какая часть человеческого лица наиболее «информативна»: а) лоб; б) глаза; в) губы; г) брови; д) нос; е) уголки рта; ж) все ответы верны; з) все ответы неверны.

6. Когда люди видят человека в первый раз, то они обращают в первую очередь на... а) одежду; б) походку; в) внешность; г) осанку; д) манеры; е) речь; ж) деятельность; з) все ответы верны; и) все неверны.

7. Если собеседник, говоря с вами, отводит глаза, то вы делаете вывод о его... а) нечестности; б) неуверенности в себе; в) комплексе неполноценности; г) сосредоточенности; д) шизоидной акцентуации; е) все ответы верны; ж) все ответы неверны.

8. Преступника всегда легко узнать по внешнему виду, так как у него... а) злой взгляд; б) взгляд исподлобья; в) низкий лоб; г) бегающие глаза; д) циничная ухмылка; е) шишковатый череп; ж) руки с наколками; з) бритая голова; и) все ответы верны; к) все ответы неверны.

9. Мужчина сочтет женское поведение призывным и эротическим, если женщина... а) будет раскачивать на ноге туфельку; б) засунет руки в передние карманчики тесно облетающих ее джинсов; в) будет посасывать дужки своих очков; г) обхватит себя обеими руками; д) будет встряхивать волосами; е) обхватит пальцами свой подбородок; ж) сядет, подобрав одну ногу под себя; з) станет крутить браслеты на запястье и кольца на пальцах; и) все ответы верны; к) все ответы неверны.

10. Большинство используемых жестов и поз... а) передаются из поколения в поколение; б) заучены с детства от родителей; в) подсмотрены у других и заучены; г) заложены в человеке от природы; д) имеют национально-культурную специфику; е) все ответы верны; ж) все ответы не верны.

Задание 8. Используя свои знания о невербальной коммуникации, по приведенным отрывкам попробуйте догадаться о том, что в действительности происходит с их персонажами.

1...Однако бойкость не удавалась ей, и чаще всего, особенно при новых людях, взгляд Марии Ивановны пропадал в пространстве, хотя болтала она в это время без умолку. (И. А. Бунин)

2.Лицо Александра Ивановича сохраняло нейтральность, но руки его бесцельно шарили по столу, как у слепого. (И. Ильф, Е. Петров)

3.[Мармеладов] стукнул себя кулаком по лбу, стиснул зубы, закрыл глаза и крепко оперся локтем о стол. Но через минуту лицо его вдруг изменилось, и с каким-то напускным лукавством и выделанным нахальством он взглянул на Раскольникову, засмеялся и проговорил:

- А сегодня у Сони был, на похмелье ходил просить! Хе, хе, хе! (Ф. М. Достоевский)

4.Разговаривая, он, как на пружинах, подскакивал на диване, оглушительно и беспричинно хохотал, быстро-быстро потирал от удовольствия руки, а когда и этого оказывалось недостаточно для выражения его восторга, бил себя ладонями по коленкам, смеясь _____ до слез. (Б. Пастернак)

5.Его желтая барабанная пятка выбивала по чистому полу тревожную дробь. (И. Ильф, Е. Петров)

6.Как только присяжные уселись, председатель сказал им речь об их правах и ответственности. Говоря свою речь, председатель постоянно переменил позу: то облокачивался на левую, то на правую руку, то на спинку, то на ручки кресел, то уравнивал края бумаг, то гладил разрезной нож, то ощупывал карандаш. (Л. Н. Толстой)

7.Невольно я подняла голову и прямо напротив увидела две руки, каких мне еще не приходилось видеть: они вцепились друг в друга, точно разъяренные звери, и в неистовой схватке тискали и сжимали друг друга, так что пальцы издавали сухой треск, как при раскалывании ореха. (С. Цвейг)

8.Ты запрокидываешь голову — Затем, что ты гордец и враль... (М. Цветаева)

9.Полыхаев удивительно быстро моргал глазами и так энергично потирал руки, будто бы хотел трением добыть огонь по способу, принятому среди дикарей Океании. (И. Ильф, Е. Петров)

10. Вазир-Мухтар смотрел спокойно, с неопределенною сосредоточенностью, как бы мимо глаз егнуха или сквозь него. (Ю. Тынянов)

Задание 9. Проанализируйте по приведенным примерам влияние на слушателя одновременно слов и жестов. Какие выводы можно сделать в описанных ситуациях? Как вы считаете, на какую, информацию надо полагаться в случае явного расхождения вербальной и невербальной информации?

1. З. Фрейд, беседуя с пациенткой о том, как она счастлива в браке, заметил, что она бессознательно снимала с пальца и надевала обручальное кольцо.

2. Служащий рассказал начальнику о своем проекте реорганизаций работы отдела. Начальник сидел очень прямо, плотно упираясь ногами в пол, не останавливая взгляда на служащем, но время от времени повторяя: «Так-так... да-да...» В середине беседы, отклонившись назад, оперев подбородок на ладонь так, что указательный палец вытянулся вдоль щеки, он задумчиво полистал проект со словами: «Да, все, о чем вы говорили, несомненно _____, очень интересно, я подумаю над вашими предложениями».

3. Вы по пути решили навестить приятельницу, не предупредив её заранее о своем визите: «Не помешаю? У тебя есть время? Мне надо кое-что тебе рассказать...» — «Ну что ты... заходи, конечно... Кофе будешь?». Хозяйка достала банку, насыпала кофе, плотно закрыла ее и спрятала на полку. «Так ты сейчас ничем не занята?» — «Для тебя у меня всегда найдется время...»

4. Вы просите у знакомого книгу. Он с готовностью соглашается дать вам ее и начинает искать на полках. Ищет, ищет... Казалось бы, все обыскал — книги нет как не было!

5. Политический деятель выступает с предвыборной программой. Потрясая указательным пальцем над головами слушателей, он говорит: «Я искренне стремлюсь к диалогу, стараюсь учитывать мнение всех слоев общества...» Делая плавные, округлые жесты обеими руками, он заверяет всех, что у него есть четкая, обдуманная программа. Согласно исследованиям, значительная часть речевой информации при обмене воспринимается через язык поз и жестов и звучание голоса. 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. Другими словами, __ во многих случаях то, как мы говорим, важнее слов, которые мы произносим.

Вопросы для устного ответа: Социальное восприятие

.

- 1) Дайте определение понятия перцептивная сторона общения.
- 2) Основа восприятия незнакомых людей.
- 3) Основа восприятия знакомых людей.
- 4) Модель «окно Джогарри».
- 5) Размеры «пространства» личности с другим человеком.

Практическая работа:

Понятие «трансактный анализ» означает анализ взаимодействий. Центральной категорией этой теории является «трансакция». Трансакция — это единица взаимодействия партнеров по общению, сопровождающаяся заданием их позиции.

Э. Берн заметил, что мы в различных ситуациях занимаем различные позиции по отношению друг к другу, что находит свое отражение во взаимодействии (трансакциях). Основными позициями при этом являются три, которые условно были названы Э. Берном: Родитель, Взрослый и Ребенок (Дитя). Дитя — проявляет чувства (обиды, страха, вины и т. п.), подчиняется, шалит, проявляет беспомощность, задает вопросы: «Почему я?», «За что меня наказали?», извиняется в ответ на замечания и т. п. Родитель — требует, оценивает (осуждает и одобряет), учит, руководит, покровительствует и т. п. Взрослый — работает с информацией, рассуждает, анализирует, уточняет ситуацию, разговаривает на равных, апеллирует к разуму, логике и т. п.

Задание 1. Оцените как сочетаются эти три «Я» в вашем поведении.

Тест. «Родитель — Взрослый — Дитя»

Оцените приведенные высказывания в баллах от 1 до 10.

1. Мне порой не хватает выдержки.
 2. Если мои желания мешают мне, то я умею их подавлять.
 3. Родители, как более зрелые люди, должны устраивать семейную жизнь своих детей.
 4. Я иногда преувеличиваю свою роль в каких-либо событиях.
 5. Меня провести нелегко.
 6. Мне бы понравилось быть воспитателем.
 7. Бывает, мне хочется подурочиться, как маленькому.
 8. Думаю, что я правильно понимаю все происходящие события.
 9. Каждый должен выполнять свой долг.
 10. Нередко я поступаю не как надо, а как хочется.
 11. Принимая решение, я стараюсь продумать его последствия.
 12. Младшее поколение должно учиться у старшего, как ему следует жить.
 13. Я, как и многие люди, бываю обидчив.
 14. Мне удастся видеть в людях больше, чем они говорят о себе.
 15. Дети должны безусловно следовать указаниям родителей.
 16. Я — увлекающийся человек.
 17. Мой основной критерий оценки человека — объективность.
 18. Мои взгляды непоколебимы.
 19. Бывает, что я не уступаю в споре лишь потому, что не хочу уступить.
 20. Правила оправданы лишь до тех пор, пока они полезны.
 21. Люди должны соблюдать правила независимо от обстоятельств.
- Подсчитайте отдельно сумму баллов по строкам:
- 1, 4, 7, 10, 13, 16, 19 - «Д» (Дитя);
2, 5, 8, 11, 14, 17, 20 - «В» (Взрослый);

3, 6, 9, 12, 15, 18, 21 - «Р» (Родитель).

Расположите соответствующие символы в порядке убывания веса. Если у вас получилась формула «ВДР», то вы обладаете развитым чувством ответственности, в меру импульсивны, непосредственны и не склонны к назиданиям и поучениям. Вам можно пожелать лишь сохранить эти качества и впредь. Они помогут вам в любом деле, связанном с общением, коллективным трудом, творчеством. Хуже, если на первом месте стоит «Р», категоричность и самоуверенность противопоказаны, например, педагогу, организатору, словом, всем, кто в основном имеет дело с людьми, а не с машинами. Сочетание «РДВ» порой способно осложнить жизнь обладателю такой характеристики. «Родитель» с детской непосредственностью режет «правду-матку», ни в чем не сомневаясь. «Д» во главе приоритетной формулы — вполне приемлемый вариант, скажем, для научной работы. Эйнштейн, например, однажды шутливо объяснил причины своих научных успехов тем, что он развивался медленно и над многими вопросами задумывался лишь тогда, когда люди обычно перестают о них думать. Но детская непосредственность хороша до определенных пределов. Если она начинает мешать делу, то, значит, пора взять свои эмоции под контроль.

Задание 2. Ниже приведены примеры трансакций. Поясните, с каких позиций действуют и должны действовать их участники, каков характер трансакции. Будет ли эффективным общение в трансакциях и почему?

1. Иванов. Что стало с молодежью?! Она совсем распустилась!

Петров. Да, в их годы мы были поскромнее.

2. Преподаватель. Каким это образом у вас здесь получилось трехзначное число?

Студент. Ах, да, забыл извлечь квадратный корень!

3. Кассир. А не сорваться ли нам в кино, пока нет начальства?

Бухгалтер. Будьте добры, передайте мне ведомости за прошлый квартал.

4. Голубева. Проводите меня, у нас в подъезде вечно толкутся пьяные.

Коршунов. Ну, конечно-конечно, с удовольствием провожу.

5. Иванов. Как вам не стыдно сидеть, когда рядом стоит пожилая женщина!

Петров. О, конечно-конечно, я просто не заметил: задумался, знаете...

Садитесь, пожалуйста.

6. Петров. Сейчас-сейчас, я предоставлю вам слово, я вижу, что вы уже пятый раз поднимаете руку.

Сидоров. Могу и вообще не выступать...

7. Жена. Сходи, погуляй с Джерри; Заодно зайдешь за хлебом.

Муж. Видишь, я занят! А тебе, что, лень от телевизора оторваться?

8. Иванов. После Сидорова, он от пенсионеров выступает, я дам вам слово! Петров. Отлично!

9. Иванов. Как вам не стыдно сидеть, когда рядом инвалид?

Петров. Так уступи ему место, дедуся. А то расселся тут и указывает... Кто ты такой, чтобы всем указывать?!

10. Ковбой. Не хотите ли взглянуть на наши конюшни?

Барышня. Ах, я с детства обожаю лошадок!

Задание 3. Принятие позиции Ребенка, Взрослого или Родителя может характеризоваться рядом физических признаков. Определите, какую позицию занимает ваш собеседник, если он:

1) выражает себя по большей части не словами, а проявлениями чувств; похлопывает собеседника по плечу; кусает ногти; шмыгает носом; смотрит на

собеседника открытым взглядом; поджимает губы; легко плачет, поднимает

вверх указательный палец; сдержан; смущается; хмурит брови; хихикает; надувает губы; поднятием руки спрашивает разрешения что-либо сказать; часто

вспыхивает от раздражения; вздрагивает от испуга; хнычет; внимателен; уверен

в себе; цокает языком; строит глазки; пожимает плечами; ставит руки на бедра;

скрещивает руки на груди; держит руки пирамидой вверх; потупляет взор;

изображает на лице ужас; дразнит; восторгается; смеется; «ломает» руки; тяжело

вдыхает; снисходительно кивает головой; криво усмехается;

2) употребляет следующие слова и выражения: «хочу»; «на мой взгляд»; «никогда в жизни...»; «давай пойдем»; «запомни раз и на всегда!»; «что»; «где»;

«самый (большой, высокий, лучший, самый-самый)»; превосходные степени

сравнения; «только попробуй...», «не буду»; «заруби себе на носу!»; «сын

ок» (варианты: милочка, голубчик, деточка, мой дорогой); «сколько можно тебе

повторять!?!»; «какой бестолковый»; «мам, я пошел...»; «подумаешь, какой...»;

«когда вырасту и стану большим...»; «ужасный»; «ну-ну»; «идиотский»; «чушь»; «почему»; «я полагаю»; «неверно»; «вероятно»; «возможно»; «когда»;

«кто»; «как»; «по сравнению с...»; «справедливо»; «иначе говоря...»; «сколько»;

«каким образом»; «неизвестно»; «действительно»; «правильно ли я понял, что...».

Задание 4. В транзактной концепции Э. Берна выделены позиции Ребенка, Родителя и Взрослого. Ниже перечислены характеристики поведения при принятии каждой из них. Определите, что в данном списке принадлежит Родителю, Взрослому и Ребенку. Раскованность, скептицизм,

жизнерадостность, бедность фантазии, недооценка эмоциональной стороны жизни из-за рационального подхода к ней, авторитетный тон, импульсивность, контроль над своими действиями, покровительство, безапелляционность, богатая фантазия, пугливость, скованность, догматизм, сознание собственного превосходства и права «качать», неуверенность, любопытство, беспомощность, доверчивость, уверенность у своей правоте, расчет действий, трезвость в оценках, понимание относительности догм, несдержанность.

Таким образом, суть теории Э. Берне сводится к тому, что, когда ролевые позиции партнеров по общению согласованы, их акт взаимодействия доставляет обоим чувство удовлетворения. Если положительная эмоция заранее присутствует в общении на радость партнеров, то такой тип взаимодействия Э. Берне называет "поглаживанием". При согласовании позиций, о чем бы не говорили собеседники, у них идет обмен поглаживаниями. Лишение ответного поглаживания уже задевает человека, если же, вопреки _____ его ожиданиям, к нему еще и обращаются с несогласованной позиции (как Родитель и Дитя или Взрослый и Дитя), это вызывает гнев и может стать причиной конфликта. Как видно из всего сказанного, с психологической точки зрения содержание контакта может быть очень многообразным по ролевым позициям партнеров, и для всего диалога может иметь решающее значение то, насколько правильно выбрана позиция, насколько она согласована между партнерами по общению.

Практическая работа по теме: Психологические закономерности восприятия других людей

1. Приведите ситуации, в которых проявляются следующие свойства темперамента: активность, реактивность, экстраверсия-интроверсия, пластичность - ригидность, темп реакции, эмоциональная устойчивость, сензитивность.

2. Определите, какие свойства или тип темперамента лежат в основе следующего поведения.

а) При поручении ответственного задания инженер быстро разработал план конструкции, сделал расчеты и за короткий срок выполнил чертеж.

б) Порученное задание вызвало у работника недовольство, он долго не мог приступить к выполнению, говоря о том, что это задание слишком сложно для него.

в) Прежде чем выполнять данное задание, сотрудник долго раздумывал, тщательно проверял все данные, а затем приступил к работе над чертежом.

г) Ученик при выполнении работы часто переключается с одного вида деятельности на другой, отвлекается на посторонние разговоры. При возникновении затруднений в решении теряет к задаче всякий интерес. С удовольствием выполняет задания только среднего уровня сложности.

д) Ученик, получив вопрос на уроке в присутствии завуча, начал говорить тихим голосом, затем сбился и в целом ответить на вопрос не смог, хотя, как выяснилось, материал знал.

е) Экономист планового отдела обладает высокой работоспособностью, надолго сосредотачивается на кропотливом деле, не спеша его выполняет, практически не допускает ошибок.

ж) При составлении проекта инженер-конструктор сильно увлекается, придумывает различные варианты, полностью поглощен работой и раздражается, когда его отвлекают.

з) Секретарша очень сильно реагирует на замечания начальника, долго переживает из-за допущенных ошибок, малейшие неприятности могут вызвать ухудшение настроения. Если необходимо срочно выполнить работу, не может сразу сосредоточиться.

и) Павел очень терпелив. Он может часами выполнять кропотливую работу, которая вызвала бы раздражение у другого человека.

к) Кирилл не выносит, когда приходится терять время в транспортных пробках. Он включает звуковой сигнал или грозит кулаком всем, кто его задерживает.

л) Сообщение о том, что его доклад перенесен с вечернего заседания на утреннее, заметно расстроило доцента Ковалева, и он плохо спал ночью.

3. Определите тип темперамента детей в следующих ситуациях:

а) Сергей – типичный непоседа, на уроках постоянно вертится, разговаривает с соседом. Говорит очень быстро. Походка порывистая, вприпрыжку. Легко увлекается каким-либо делом, но быстро охладевает. На замечания учителя не реагирует.

б) Саша выделяется своей порывистостью. Увлечшись рассказом учителя, легко приходит в возбужденное состояние и прерывает рассказ разными вопросами. На любой вопрос учителя поднимает руку и отвечает, часто не подумав, невпопад. В раздражении выходит из себя, устраивает драку. На переменах никогда не сидит на месте, бегает по коридору.

в) Олег в классе обычно сидит спокойно, но часто на уроках занимается посторонним делом, не слушает объяснения учителя. На перемене спокоен, но может подставить подножку своему товарищу.

г) Дима – болезненно чувствительный, обидчивый мальчик. Если ему делают замечание, он краснеет, оправдывается, долго расстраивается, переживает. На уроках иногда мешает товарищам, может ущипнуть соседа. Какие виды психолого-педагогических воздействий можно применить к данным школьникам, учитывая их типы темперамента?

4. Как поведут себя люди с различными типами темперамента в следующих ситуациях:

а) По неожиданному требованию начальника нужно срочно приехать на работу в выходной.

б) Человек опаздывает на поезд из-за поломки машины.

в) Происходит сбой в работе компьютера и потеряно большое количество информации.

5. Четыре здоровых молодых человека желают стать летчиками-испытателями. Тестирование показало, что Х. — холерик, С. — сангвиник, М. — меланхолик, Ф. — флегматик. Кстати, Х. — мастер спорта по дзюдо, Ф. —

давно и весьма эффективно занимается бегом на длинные дистанции, М. — мастер спорта по прыжкам в воду, а С. — великолепный альпинист. Каково, скорее всего, будет заключение специальной комиссии?
6. Иногда в качестве наказания ребенка оставляют одного в комнате. Для ребенка с каким типом темперамента это наказание окажется наиболее слабым? Аргументируйте свой ответ.

7. При взаимодействии с человеком какого типа темперамента можно быть максимально прямолинейным? Аргументируйте свой ответ.

9. Напишите рекомендации о том, как можно взаимодействовать на людей с различными типами темперамента.

Тестовая работа : Приемы повышения эффективности общения

1) Какие из следующих видов взаимодействий являются:

1 — коммуникацией; 2 — общением

1. связь человека и машины

2. телефонная связь между индивидами

3. внутривидовая связь животных

4. разговор матери с сыном

5. связь между компьютерными системами

2) Цель делового общения:

1. приобщение инициатора общения к ценностям партнера

2. находится вне самого взаимодействия субъектов

3. находится в самом взаимодействии субъектов

4. приобщение партнера к опыту и ценностям инициатора общения

3) Дайте определение понятий:

1 — коммуникативная сторона общения; 2 — интерактивная сторона общения; 3 — перцептивная сторона общения

1. общение как взаимодействие

2. общение как обмен информацией

3. общение как восприятие людьми друг друга

4) Дайте определение следующих видов коммуникативных барьеров:

1 — информационно-дефицитный; 2 — фонетическое непонимание; 3 — стилистический; 4 — социально-культурные различия;

5 — замещающе-искажающий

1. политические, религиозные, профессиональные различия, определяющие степень авторитета коммуникатора для реципиента

2. разные языки, диалекты, дефекты речи,

3. неправильный грамматический строй

искажение информации при передаче через несколько ретрансляторов

4. механический обрыв информации

5. несоответствие стиля речи коммуникатора и ситуации (психологического состояния) общения

5) Дайте определение следующих видов коммуникативных барьеров:

1 — семантический; 2 — логический; 3 — замещающе-искажающий; 4 — фонетическое непонимание; 5 — стилистический

1. рассуждение коммуникатора либо слишком сложно для реципиента, либо кажется ему неверным, противоречит присущей ему манере доказательств

2. разные языки, диалекты, дефекты речи, неправильный грамматический строй

3. различие в системах значений (тезаурусах) участников общения

4. искажение информации при передаче через несколько ретрансляторов

5. несоответствие стиля речи коммуникатора и ситуации (психологического состояния) общения

б) К какому признаку классификации относят материальное, когнитивное, деятельное, кондиционное, мотивационное общение?

1. по целям

2. по содержанию

3. по формам

4. по типам

7) К какому признаку классификации относят биологическое, социальное, деловое, личностное, инструментальное, целевое общение?

1. по целям

2. по содержанию

3. по формам

4. по типам

8) К какому признаку классификации относят прямое/косвенное, непосредственное/опосредованное, межличностное/массовое общение?

1. по целям

2. по содержанию

3. по формам

4. по типам

9) К какому признаку классификации относят императив, манипуляцию, диалог?

1. по целям

2. по содержанию

3. по формам

Устный опрос (15-20 минут) по теме: Тема 5.2 Правила и приемы делового общения

1. Дайте определение понятия деловое общение.

2. Назовите типы деловых собеседников.

3. Профессиональная этика делового общения бухгалтера и специалиста по налогообложению.

4. Цель делового общения.

5. Содержание и средства делового общения.

6. Назовите этапы делового общения.

Практическая работа.

Задание 1. Прочтите отрывок, герои которого — врачи, спасшие безнадежную пациентку, — собираются на телевизионную пресс-

конференцию. Как вы считаете, удачно ли они одеты? Представьте, что вы отправляетесь на важную для вас первую деловую встречу с незнакомой женщиной -(мужчиной). Как и в какие цвета вы оденетесь, какие аксессуары подберете, какой макияж, запах духов выберете? Почему?

Ответ аргументируйте примерами.

...Выбор [Сары] остановился на широкой мадрасской юбке, бежевой хлопчатобумажной блузке и бирюзовом блейзере свободного покроя. На ряд дополняли пояс из Бирмы ручной выделки и кожаные туфли без каблуков.

Единственное, в чем она уступила, учитывая официальность события, — это

надела колготки, которые так неудобны в июльскую жару.

...Она схватила богато украшенные бронзовые сережки, сделанные по заказу мастером из Акхы, и вдела их в уши, пока спускалась вниз.

...Гленн Пэрис встретил ее в приемной своего кабинета... Как всегда, он был подчеркнуто хорошо одет. Сегодня его коричневый костюм, небесно-голубая сорочка и красный галстук, казалось, были специально подобраны для телевидения. (М. Палмер).

Задание 2. Прокомментируйте приведенный фрагмент. Какие проблемы общения он иллюстрирует? Что вы можете сказать об участниках общения?

Коренастая молодая медсестра, на нагрудной нашивке которой было написано «Джепин Куртас», окликнула их.

- Простите. Чем могу вам помочь?

- Ничем, — рывкнул через плечо Грейсон. — Мы идем в палату пятьсот пятнадцать.

- Прошу остановиться, — потребовала сестра.

Грейсон застыл на месте. Он остановился, когда ему приказали, но руки, висевшие по бокам, нервно сжимались в кулаки и разжимались. Догонявший его доктор Бен Харрис громко и облегченно вздохнул.

- Настоящее имя Лизы Саммер - Лиза Грейсон, - заявил Грейсон с преувеличенной терпеливостью. - Я - ее отец, Уиллис Грейсон, а это се личный врач, доктор Бенджамин Харрис. Теперь мы можем войти?

Лицо _____ медсестры отразило смятение, но лишь на мгновение.

- Время посещения больных начинается у нас в два часа дня, — объяснила она. — Но если Лиза согласится, то я сделаю для вас исключение. Кулаки Грейсона опять сжались, но на этот раз так и не разжались.

- Вы знаете, кто я такой? — заносчиво спросил он.

- Знаю, кто вы такой, с ваших слов. Послушайте, мистер Грейсон, не хочу быть...

- Бен, у меня просто нет времени на все эти пререкательства, - выпалил Грейсон. - Оставайтесь здесь и объясните этой женщине, кто я такой и зачем приехал сюда. Если она будет продолжать путаться под ногами, позвоните проклятому директору этой так называемой больницы, пусть он поднимется сюда. А я пошел к Лизе.

Даже не дожидаясь ответа, он важно двинулся вперед. (М. Палмер)

Практическая работа: Манипулятивное общение

Составление таблицы «Психотипы людей» и определение себя к одному из психотипов.

Соционика выделяет шестнадцать основных типов личности. Они образуются на основании взаимодействия всего лишь четырех юнговских дихотомий.

	Название	Описание
1	Дон-Кихот	Эти люди характеризуются как искатели. Они активно выдают новые идеи, умеют жить «здесь и сейчас», прекрасно ориентируются в настоящей ситуации. Их собственное понимание перспектив и возможных вероятностей иногда может приводить к ошибочным выводам и поступкам.
2	Дюма	Такие люди настроены на комфорт. Они активно окружают себя предметами, людьми, ситуациями и обстоятельствами, в которых чувствуют себя максимально удобно и расслаблено. Не выносят неприятных ощущений и всеми силами стараются их избежать.
3	Гюго	Такие личности склонны к резкой смене настроения без видимой причины. Они стараются не только избежать негативных переживаний, но и привнести что-то яркое, праздничное. Из всех соционических психотипов Гюго отличается заботой и состраданием к окружающим.
4	Робеспьер или Декарт	Отличается логикой и умением выстраивать логические цепочки, искать взаимосвязи. Однако, видит связь только между «близлежащими» событиями, плохой прогност. Чаще всего такие люди имеют свою собственную систему суждений и оценок, которая отличается от общепринятой.
5	Гамлет	Тонко чувствует настроение и эмоции окружающих его людей. Именно поэтому он манипулирует и играет с собеседником, тем самым защищаясь и экранируя собственные мысли и чувства. Человек настроения.
6	Максим Горький	Все его поступки подчинены логике. Он строит алгоритмы как в повседневных делах, так и в далекоидущих планах. Его собственная система взглядов является нерушимой.
7	Жуков	Такие личности мыслят масштабно! Они настроены на реализацию глобальных планов. «Жуковы» привыкли четко делить мир на друзей и врагов, не приемлют полумер.

Название	Описание
8 Есенин	Такие люди редко живут настоящим, чаще всего они витают в мечтах или переживают прошлые события. Эмоциональный спектр у таких людей необычайно широк.
9 Наполеон	Люди такого типа часто встречаются среди руководителей или политиков. Они любят распространять свое влияние на максимальное число людей, тем самым подчеркивая свою значимость. Настроен воинственно или даже агрессивно.
10 Бальзак	Отличается критическим мышлением, вечно сомневающийся. Привычка тщательно анализировать ситуацию и просматривать возможные варианты делает таких людей прекрасными аналитиками, но, к сожалению, плохими деятелями.
11 Джек Лондон	Это люди бизнеса. Они умеют не только заключить удачную сделку, но и при желании найти подход к любому собеседнику. Ценит свое время и растрчивает силы и возможности на бесперспективные дела или отношения.
12 Драйзер	Очень тщательно выбирает и формирует круг общения. Имеет четкое представление о морали, нравственных ценностях и нормах поведения. Те, которые не соответствуют его жестким критериям, никогда не станут близкими или хотя бы интересными.
13 Штирлиц	Из ситуации старается получить максимум, используя все возможности и последние технологии или разработки. Не склонен к пустому риску. Отличается завидной работоспособностью.
14 Достоевский	Старается разобраться в каждом человеке, «познакомиться» с его внутренним миром. В первую очередь видит хорошее или выискивает его. Гуманист, знаток человеческой природы.
15 Гексли	Отличается прагматизмом, может дать дельный совет практически в любой ситуации. Всегда выбирает наиболее выигрышный вариант, четко видит и осознает перспективу.
16 Габен	Ориентирован на гармонию, поэтому четко отграничивает свое пространство от тех вещей, людей и событий, которые могут эту гармонию разрушить. Руководствуется в своем выборе

Название

Описание

несколько примитивными понятиями «хорошо» и «плохо».

Проверочный тест по теме: Этика общения

1. Какое телесное проявление эмоций характеризуется жестами и позой?

- 1) мимика
- 2) пантомимика
- 3) тон голоса
- 4) вегетативные явления
- 5) биохимические изменения в организме

2. Назовите вид эмоционального состояния, характеризующийся кратковременным бурнопротекающим состоянием сильного эмоционального возбуждения, возникающего в результате фрустрации:.

- 1) страсть
- 2) стресс
- 3) аффект
- 4) настроение
- 5) чувство

3. Назовите состояние чрезмерно сильного и длительного психологического потрясения, которое возникает у человека, когда его нервная система получает перегрузку:

- 1) стресс
- 2) страсть
- 3) фрустрация
- 4) аффект
- 5) неудовольствие

4. Назовите эмоционально тяжелое переживание человеком своей неудачи, сопровождающееся чувством безысходности, крушения надежд в достижении определенной желаемой цели:

- 1) аффект
- 2) стресс
- 3) перцепция
- 4) фрустрация
- 5) страсть

5. Как называется сплав эмоций, мотивов и чувств, сконцентрированных вокруг определенного вида деятельности или предмета (человека)?

- 1) фрустрация
- 2) аффект
- 3) страсть
- 4) стресс
- 5) удовольствие

6. Назовите свойство человека, проявляющееся в его способности сознательно управлять своей психикой и поступками:

- 1) самосознание

- 2) воля
- 3) эмоции
- 4) чувства
- 5) сознание

7. Назовите волевое качество человека, характеризующееся его способностью действовать творчески, активно, смело, гибко:

- 1) исполнительность
- 2) инициативность
- 3) энергичность
- 4) решительность
- 5) целеустремленность

8. Назовите волевое качество человека, характеризующееся его способностью подчинить свои действия целям:

- 1) решительность
- 2) энергичность
- 3) исполнительность
- 4) целеустремленность
- 5) инициативность

9. Назовите волевое качество человека, характеризующееся его способностью управлять своими мыслями и чувствами, действиями и поступками:

- 1) исполнительность
- 2) целеустремленность
- 3) энергичность
- 4) решительность
- 5) самообладание

10. Назовите волевое качество человека, характеризующееся его способностью принимать своевременные, обоснованные и твердые решения в различных условиях ЖИЗНИ И деятельности:

- 1) решительность
- 2) настойчивость
- 3) энергичность
- 4) исполнительность
- 5) инициативность

11. Укажите последовательность фаз волевого, т.е. произвольного преднамеренного действия:

- 1) принятие решения
- 2) стадия обсуждения и борьбы мотивов
- 3) возникновение, побуждение и постановка цели
- 4) исполнение – достижение цели

Практическая работа:

Задание 1. Тест «Культура телефонного общения»

В тесте даются формулировки наиболее распространенных правил телефонного общения. Если вы всегда соблюдаете данное правило, то запишите себе 2 балла, иногда – 1 балл, никогда – 0.

1. Я набираю номер телефона только тогда, когда твердо уверен в его правильности.
2. Я тщательно готовлюсь к деловому телефонному разговору, добиваясь максимальной краткости.
3. Перед особо ответственными телефонными переговорами делаю нужные записи на листке бумаги.
4. Если предстоит долгий разговор, спрашиваю собеседника, располагает ли он достаточным временем и, если нет, переношу разговор на другой, согласованный, день и час.
5. Добившись соединения по телефону с нужным учреждением, называю себя и свое предприятие.
6. Если я «не туда попал», прошу извинить меня, а не вешаю молча трубку.
7. На ошибочный звонок вежливо отвечаю: «Вы ошиблись номером» и кладу трубку.
8. Работая над важным документом, выключаю телефон.
9. В деловых телефонных переговорах «держу себя в руках», даже если до этого был чем-то раздосадован.
10. В качестве отзыва на телефонный звонок называю свою фамилию или организацию.
11. Во время продолжительного монолога собеседника по телефону время от времени подтверждаю свое внимание краткими репликами.
12. Завершая деловой разговор по телефону, благодарю собеседника и желаю ему успеха.
13. Если коллега, которого спрашивают по телефону, отсутствует, спрашиваю, что ему передать, и оставляю записку на его столе.
14. Если во время разговора с посетителем звонит телефон, я, как правило, прошу перезвонить позже.
15. В присутствии сотрудников стараюсь говорить по телефону вполголоса.
16. Если собеседника плохо слышно, прошу говорить громче или перезвонить.

Ответы

25 баллов и более – вы вполне владеете культурой телефонной беседы.

20-24 баллов – в целом, вы владеете искусством телефонного разговора, но есть еще резервы для совершенствования.

менее 20 баллов – целесообразно еще раз изучить правила.

Задание 2

Выступающий рассказывает о каком-то поступке. Остальные указывают на негативные явления поступка, стараясь «испортить» настроение говорящему. Задача говорящего – в течение 2-3 минут противостоять напору «критиков», защищая свою позицию. Не следует «отмахиваться» от критики, надо в ответ приводить контраргументы.

Задание 3

Инновационная игра «Есть идея!»

Цели:

- развитие умений разрабатывать новые идеи и отказываться от стереотипных путей решения проблемы;
- развитие творческого мышления и способности осуществлять экспертизу идей с помощью полярных аргументаций;
- развитие умений аргументированно вести дискуссию;
- развитие и закрепление умений работать в режиме заданных норм и регламента;
- развитие навыков группового сотрудничества, эффективного взаимодействия с деловыми партнерами.

Игровые группы:

«НОВАТОРЫ». Основная задача группы – представить на защиту и обосновать новые прогрессивные идеи.

«ОПТИМИСТЫ». Основная задача группы – аргументированно и обоснованно защитить выдвинутую «новаторами» идею; вскрыть конструктивные стороны этой идеи.

«ПЕССИМИСТЫ». Основная задача группы – аргументированно и обоснованно вскрыть несостоятельность выдвинутой на защиту идеи, отметить возможные негативные последствия ее внедрения, обозначить проблемы, порождаемые этой идеей.

«РЕАЛИСТЫ». Основная задача группы – аргументированно доказать возможность реального внедрения выдвинутой «новаторами» на защиту идеи на основе заданных критериев:

- новизна предлагаемой идеи;
- конструктивность и снятие проблем;
- ресурсная и организационная обоснованность;
- практическая реализуемость в ближайшей перспективе.

Задание 4

Подготовьте дискуссию по одной из данных тем или предложите свою:

1. Реклама: наука или искусство.
2. Женщина и карьера: «за» и «против».
3. Талант: счастье или проблема.
4. Феминизм и современное общество.

Задание 5. «Умеете ли вы вести деловые переговоры?»

1. Бывает ли, что вас удивляют реакции людей, с которыми вы сталкиваетесь в первый раз?

2. Есть ли у вас привычка договаривать фразы, начатые вашим собеседником, т.к. вам кажется, что вы угадали его мысль, а говорит он слишком медленно?

3. Часто ли вы жалуетесь, что вам не дают всего необходимого для того, чтобы успешно закончить порученную вам работу?

4. Когда критикуют мнение, которое вы разделяете, или коллектив, в котором вы работаете, возражаете ли вы (или хотя бы возникает у вас такое желание)?

5. Способны ли вы предвидеть, чем вы будете заниматься в ближайшие 6 месяцев?
6. Если вы попадаете на совещание, где есть незнакомые вам люди, стараетесь ли вы скрыть ваше мнение по обсуждаемым вопросам?
7. Считаете ли вы, что в любых переговорах всегда кто-то становится победителем, а кто-то обязательно проигрывает?
8. Говорят ли о вас, что вы упорны и твердолобы?
9. Считаете ли вы, что на переговорах всегда надо запрашивать вдвое больше того, что вы хотите получить в конечном итоге?
10. Трудно ли вам скрыть свое плохое настроение, например, когда вы играете в карты и проигрываете?
11. Считаете ли вы необходимым возразить по всем пунктам тому, кто на совещании высказал мнение, противоположное вашему?
12. Неприятна ли вам частая смена видов деятельности?
13. Заняли ли вы ту должность и получили ли ту зарплату, которые наметили для себя несколько лет назад?
14. Считаете ли вы допустимым пользоваться слабостями других для достижения своих целей?
15. Уверены ли вы, что можете легко найти аргументы, способные убедить других в вашей правоте?
16. Готовитесь ли вы старательно к встречам и совещаниям, в которых вам предстоит принять участие?

Ответы

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

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

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

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

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

Вопросы для письменного опроса по теме: Конфликт-понятие, классификация и структура

1. Понятие конфликта.
2. Причины конфликтов в общении.
3. Виды конфликтов.
4. Структура конфликтов.
5. Объект конфликтной ситуации.
6. Субъективные мотивы участников, оппоненты

7. Причины возникновения конфликтов.

Решение практических заданий по теме «Понятие психологии».

Вопрос 1

Опишите конкретные жизненные и профессиональные ситуации, в которых необходимы психологические знания и умения. По одной ситуации на каждый пример.

1) Конфликтные ситуации:

Пример: Муж сорвался на жене после тяжёлого рабочего дня. Жена должна понимать, что её вины в гневе мужа – нет. И должна вести себя в данной ситуации так, чтобы не проявить гнев самой и чтобы помочь мужу осознать истинную причину его гнева. И, помочь ему направить гнев в другое, более приемлемое русло.

2) Депрессия, подавленное состояние:

Пример: Вы наблюдаете у себя подавленное состояние. И благодаря тому, что вы знаете что нужно делать, чтобы и него выйти (обозначить причину, направить силы на решение причины или на изменение своего отношения к ней) вы значительно сокращаете время пребывания в депрессивном состоянии.

3) Агрессия:

Пример: Чтобы бороться со своей собственной агрессией помогает знание о сублимации. Благодаря осуществлению сублимации вы начинаете чувствовать себя лучше и приносите себе и окружающим определённые блага.

Вопрос 2

Определите, какие виды психических явлений (процессы, свойства и состояния) проявляются в следующих ситуациях:

а) Школьник сосредоточенно выполняет домашнее задание.

б) Девушка, придя из кино, с восторгом рассказывает о нем матери.

Воодушевлённое состояние, воспроизведение, как один из процессов памяти, пантомимика.

в) Начальник строг с подчиненными, грубо обращается с ними, раздражается по любому поводу.

Замещение, как механизм психологической защиты, агрессивность.

г) Мальчик очень огорчился, когда узнал, что их класс не идет в поход.

Разочарованность, апатия.

д) Официант перечисляет посетителю все наименования имеющихся в ассортименте вин.

Вопрос 3

Определите, какие отрасли психологии решают следующие задачи:

а) Определить факторы, влияющие на протекание кризиса подросткового возраста.

б) Выявить причины снижения производительности труда на предприятии.

в) Разработать способы привлечения внимания учащихся на уроке.

- г) Выявить лидера в коллективе и привлечь его к организации групповой работы.
- д) Определить темперамент человека по особенностям поведения
- е) Изучить влияние суточных биоритмов человека на производительность его труда.
- ж) Установить объем кратковременной памяти у людей пожилого возраста.
- з) Разработать способы установления деловых взаимоотношений в формирующемся коллективе.
- и) Определить факторы, влияющие на психологические особенности безнадзорного подростка.
- к) Оказать помощь подросткам при выборе профессии.

Проверочный тест: Правила поведения в конфликте и его разрешение

1. Дайте определение следующих понятий:

1 — оппонент; 2 — объект конфликта; 3 — конфликтная ситуация;
4 — инцидент

1) противоборство двух или нескольких сторон, каждая из которых имеет свои цели, мотивы, средства и способы решения лично значимой проблемы

2) практические действия участников конфликтной ситуации, которые характеризуются бескомпромиссностью поступков и направлены на обязательное овладение объектом обостренного встречного интереса

3) субъект, непосредственно вовлеченный в конфликт, имеющий точку зрения, взгляды, убеждения, аргументы, которые противоположны, отличны от основных, исходных или по сравнению с вашими

4) предмет, явление, событие, проблема, цель, действия, вызывающие к жизни конфликтную ситуацию и конфликт

2. Дайте определение следующих понятий:

1 — цели конфликта; 2 — конфликт; 3 — сущность конфликта;
4 — объект конфликта

1) столкновение противоположно направленных, несовместимых друг с другом тенденций в сознании отдельно взятого индивида, в межличностных взаимодействиях индивидов или групп людей, связанное с отрицательными эмоциональными переживаниями

2) межгрупповое или межличностное противоборство, основанное на осознанном каждой из сторон противоречии

3) субъективные мотивы участников конфликта, обусловленные их взглядами и убеждениями, материальными и духовными интересами

4) предмет, явление, событие, проблема, цель, действия, вызывающие к жизни конфликтную ситуацию и конфликт

3. Укажите причины возникновения конфликтных ситуаций, характерные

для следующих типов межличностных отношений:

Типы межличностных отношений	Причины возникновения конфликтных ситуаций
Нравственные	Невыполнение обязанностей, как со стороны руководителя, так и со стороны подчиненных
Коммуникативные	Характерологические недостатки отдельных членов коллектива
Психологические	Нарушение управленческих норм, функций, правил
Правовые	Низкая этическая культура
Организационно управленческие	Несоблюдение норм делового и неформального общения

4. Укажите элементы, составляющие структуру конфликта:

- 1) организационная структура предприятия
- 2) цели конфликта
- 3) причина конфликта
- 4) психологические особенности личности
- 5) объект конфликтной ситуации
- 6) оппоненты
- 7) повод столкновения

5. Укажите составные элементы формулы конфликта:

- 1) участники
- 2) объекты
- 3) индивид
- 4) конфликтная ситуация
- 5) рабочая группа
- 6) инцидент

6. Укажите последовательность стадий протекания конфликта:

- 1) конфликтные действия
- 2) переход потенциального конфликта в реальный
- 3) снятие или разрешение конфликта
- 4) потенциальное формирование противоречивых интересов, ценностей, норм

7. Укажите причины:

1 — внутриличностного конфликта; 2 — межличностного конфликта; 3 — межгруппового конфликта; 4 — организационного конфликта

- 1) отличия в темпераменте, типе личности
- 2) конкуренция за получение группой ограниченных ресурсов
- 3) фрустрация
- 4) конфликт между формальной и неформальными организациями

8. Укажите причины:

1 — внутриличностного конфликта; 2 — межличностного конфликта; 3 — межгруппового конфликта; 4 — организационного конфликта

- 1) конфликты между линейным и штабным персоналом

- 2) одновременное стремление личности к достижению и избеганию цели
 - 3) коммуникативные барьеры, искажающие информацию
 - 4) определение ценности вклада группы в решение задач организации
9. Укажите причины:
- 1 — внутриличностного конфликта; 2 — межличностного конфликта; 3 — межгруппового конфликта; 4 — организационного конфликта
- 1) необходимость играть одновременно несколько ролей
 - 2) конфликт по поводу выпуска конкурирующих товаров
 - 3) недостаточно четкое распределение прав и обязанностей между группами
 - 4) дефицит информации
10. Укажите причины:
- 1 — внутриличностного конфликта; 2 — межличностного конфликта; 3 — межгруппового конфликта; 4 — организационного конфликта
- 1) недостаточно четкое распределение властных полномочий и ответственности
 - 2) фрустрация
 - 3) нарушение последовательности в деятельности групп при решении задачи, стоящей перед организацией в целом
11. Укажите стиль (тактику) поведения в конфликте при низком значении «Напористости» и низком значении «Партнерства»:
- 1) приспособление
 - 2) избегание
 - 3) сотрудничество
 - 4) компромисс
 - 5) конфронтация
12. Укажите стиль (тактику) поведения в конфликте при низком значении «Напористости» и высоком значении «Партнерства»:
- 1) избегание
 - 2) конфронтация
 - 3) приспособление
 - 4) компромисс
 - 5) сотрудничество
13. Укажите стиль (тактику) поведения в конфликте при высоком значении «Напористости» и высоком значении «Партнерства»:
- 1) компромисс
 - 2) приспособление
 - 3) избегание
 - 4) конфронтация
 - 5) сотрудничество

14. Укажите стиль (тактику) поведения в конфликте при высоком значении «Напористости» и низком значении «Партнерства»:

- 1) сотрудничество
- 2) приспособление
- 3) конфронтация
- 4) избегание
- 5) компромисс

15. Укажите стиль (тактику) поведения в конфликте при среднем значении «Напористости» и среднем значении «Партнерства»:

- 1) компромисс
- 2) сотрудничество
- 3) конфронтация
- 4) приспособление
- 5) избегание

16. Предложите способы разрешения (прерывания) конфликта на первой стадии — появление проблемы:

- 1) принятие решения третьей стороной
- 2) единоличное решение руководителя
- 3) встречи с целью обмена информацией

17. Предложите способы разрешения (прерывания) конфликта на второй стадии — усиление встречных действий:

- 1) переговоры, основанные на распространении интересов
- 2) встречи с целью обмена информацией
- 3) процедуры с участием третьей стороны
- 4) единоличное решение руководителя
- 5) принятие решения третьей стороной

18. Предложите способы разрешения (прерывания) конфликта на последней стадии — активные конфликтные действия:

- 1) принятие решения третьей стороной
- 2) единоличное решение руководителя
- 3) встречи с целью обмена информацией
- 4) дискуссионное обсуждение проблемы
- 5) процедуры с участием третьей стороны

Деловая игра – «Дебиты»:

При подготовке к игре необходимо вести перечень конфликтных ситуаций, возникавших в группе в течение обучения.

План подготовки к занятию:

Педагог готовит сценарий ситуации, по поводу которой в группе имеются разногласия.

Долее предлагаются условные имена. Участники могут заменить их на другие, мужские и женские, в зависимости от конкретной ситуации в группе.

Занятие проводится в виде обсуждения ситуации, используя правила конструктивных переговоров:

- а) прояснить позиции сторон;

- б) переформулировать позиции сторон в терминах их интересов;
- в) найти решение, удовлетворяющее интересы обеих сторон

2.2 Оценочные средства для промежуточной аттестации обучающихся

Перечень вопросов (для подготовки к промежуточной аттестации):

1. Понятие общения.
2. Значение общения для осуществления профессиональной деятельности.
3. Структура общения.
4. Содержание, цели и виды общения.
5. Стороны общения.
6. Средства общения
7. Функции общения.
8. Речь как ведущее средство общения.
9. Этапы формирования речи. Виды речи.
10. Виды коммуникативных барьеров.
11. Преодоление коммуникативных барьеров в общении.
12. Невербальные средства общения.
13. Значение невербальных средств для использования в деловом общении.
14. Разделы психологии, изучающие невербальные средства общения.
15. Что изучает раздел психологии общения кинесика.
16. Что изучают разделы психологии общения экстралингвистика и паралингвистика.
17. Что изучает раздел психологии общения такесика.
18. Что изучает раздел психологии общения проксемика.
19. Мимика и пантомимика как средство общения.
20. Позы и жесты в общении
21. Стили взаимодействия в деловом общении.
22. Позиция в общении (закрытая и открытая).
23. Стратегии «контроллера» и «понимателя».
24. Типы социальных ролей.
25. Ролевое общение.
26. Определение стиля взаимодействия.
27. Механизмы взаимопонимания в общении: идентификация, эмпатия, рефлексия.
28. Использование различных механизмов взаимопонимания в общении.
29. Понятие об «аттракции», ее влияние на процесс общения.
30. Основные правила взаимодействия в общении.
31. Этапы взаимодействия в общении.
32. Ведение дискуссии.
33. Социальное восприятие.
34. Стереотипы в общении.

35. Механизмы восприятия знакомых людей.
36. Психологические закономерности восприятия незнакомых людей.
37. Эффекты социального восприятия. Ошибки восприятия.
38. Открытые и закрытые «пространства» личности – модель «Окно Джогарри»
39. Эффективное общение.
40. Приемы повышения эффективности общения.
41. Правила и приемы делового общения.
42. Ведение телефонных переговоров.
43. Правила ведения беседы с клиентом.
44. Прохождение собеседования, особенности и приемы.
45. Манипулятивное общение.
46. Способы защиты от манипулятора.
47. Индивидуально-психологические качества личности. Их влияние на особенности общения
48. Экстра- и интроверсия их влияние на особенности общения.
49. Темперамент и особенности общения.
50. Характер и особенности общения.
51. Этика общения и культура общения.
52. Этические принципы общения.
53. Саморегуляция поведения в процессе общения.
54. Понятие конфликта. Типы конфликта.
55. Формула конфликта. Структура конфликта.
56. Возникновение и развитие конфликта.
57. Конфликтогены. Эскалация конфликтогенов.
58. Типы конфликтогенов.
59. Стратегии поведения в конфликтной ситуации.
60. Правила поведения в конфликте и его разрешение.

Экзамен может быть проведен в форме выполнения тестового задания
Критерии оценивания тестовых заданий

Тестовые задания для промежуточной аттестации

Вариант 1

1. Психология общения– это ...
 - А) отрасль, изучающая закономерности поведения и взаимодействия людей, включенных в социальные группы, и психологическая характеристика самих этих групп
 - Б) отрасль, изучающая большие и малые социальные группы
 - В) отрасль, изучающая закономерности поведения и взаимодействия людей
2. Психология – это ...

А) наука об общих закономерностях эволюции и функционирования психики и психических процессов как специфических форм жизнедеятельности животных и индивидов человеческого рода

Б) наука о душе

В) наука о сознании

3. Выберите что относится к основным разделам психологии общения:

А) психология социальных групп

Б) психология межличностных отношений

В) юридическая психология

4. Методы психологии бывают:

А) объективные, проверочные, практические

Б) объективные, описательные, практические

В) объективные, надежные, практические

5. К описательным методам относится:

А) интуиция, самоотчет, эмпатическое слушание и т.д.

Б) психоанализ, статистический анализ, анализ продуктов деятельности

В) самоотчет, психоанализ, интуиция

6. Валидность – это

А) характеристика качества измерения, которая показывает нестабильный результат

Б) характеристика качества измерения, которая показывает стабильный результат повторяющийся многократно на массовой выборке людей

В) адекватность измерения

7. Наблюдение – это ...

А) самый древний и доступный метод исследования

Б) самый распространенный метод исследования

В) самый главный метод исследования

8. Что относится к недостаткам наблюдения:

А) настроение наблюдателя

Б) пассивность наблюдателя

В) возможность открыто фиксировать результаты

9. Тест – это ...

А) система заданий, позволяющих измерить уровень развития определенного психического качества личности

Б) система заданий, позволяющих измерить уровень развития интеллекта

В) система заданий, позволяющих измерить уровень развития мышления

10. Виды тестов делятся:

А) по кол-ву обследованных

Б) по кол-ву изучаемых свойств

В) по кол-ву проведенных заданий

Г) по способу общения

11. Тренинг – это ...

А) индивидуальная форма терапии

Б) групповая форма терапии

- В) смешанная форма терапии
12. По кол-ву обследованных тесты бывают:
- А) индивидуальные
 - Б) вербальные
 - В) групповые
 - Г) личностные
13. Вопросы бывают:
- А) открытые и закрытые
 - Б) функциональные и проводные
 - В) систематические и не систематические
14. Социометрия – это метод ...
- А) используемый для диагностики социальных симпатий
 - Б) используемый для диагностики социальных антипатий
 - В) используемый для диагностики особенностей личности
15. Исчезновение естественности протекания процесса
- А) это положительная сторона эксперимента
 - Б) это отрицательная сторона эксперимента
 - В) это положительная сторона наблюдения
16. Экспериментатор сам создает условия для вызова у испытуемого определенных интересующих его явлений
- А) это положительная сторона эксперимента
 - Б) это отрицательная сторона эксперимента
 - В) это положительная сторона наблюдения
17. Тестирование – это ...
- А) это метод во время выполнения, которого испытуемый выполняет определенные действия по заданию исследователя
 - Б) это метод во время выполнения, которого испытуемый показывает определенный уровень знаний
 - В) специальная система стабилизации личности
18. Анализ продуктов деятельности относится к :
- А) проективным тестам
 - Б) вспомогательным методам
 - В) описательным методам
19. Исключите лишнее (инстинкты):
- А) генофильный
 - Б) исследовательский
 - В) либертофильный
 - Г) характерный
20. Склонность к лидерству, предрасположенность к решению организационных задач, приоритет служебного роста над материальными благами, приоритет общества над частными интересами – определите вид инстинкта:
- А) эгофильный
 - Б) альтруистический
 - В) доминантный

21. Выберите что относится к типам межличностного общения:
- А) императивное общение
 - Б) манипулятивное общение
 - В) побудительное общение
22. Функции общения бывают:
- А) прагматическая
 - Б) формирующая
 - В) подтверждение
 - Г) восприятие
23. Общение служащее для приема и передачи информации по средствам вербальных и невербальных сигналов – это относится:
- А) к коммуникативной стороне общения
 - Б) к перцептивной стороне общения
 - В) к интерактивной стороне общения
24. Когда учитываются особенности личности, особенности характера, возраста, настроения собеседника – это ...
- А) светское общение
 - Б) деловое общение
 - В) духовное межличностное общение
25. Признак открытости – это ...
- А) расстегнутый пиджак
 - Б) скрещенные ноги
 - В) открытые ладони рук, развернутые навстречу собеседнику
 - Г) раскачивание на стуле
26. Выберите что относится к типам межличностного общения:
- А) деловое общение
 - Б) примитивное общение
 - В) побудительное общение
27. Назовите вербальные средства общения бухгалтеров и специалистов по налогообложению:
- А) мимика
 - Б) речь
 - В) взгляд
 - Г) поза
 - Д) жест
28. Использование в качестве знаковой системы человеческую речь, естественный звуковой язык – это..
- А) вербальная коммуникация
 - Б) невербальная коммуникация
 - Г) кинесика
29. Дайте определение невербального средства общения – проксемика:
- А) биологически необходимая форма человеческого общения, проявляющаяся в виде динамических прикосновений
 - Б) пространственная ориентация партнеров в момент общения

- В) зрительно воспринимаемые движения, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении
- Г) ритмико-интонационные стороны общения
- Д) включение в речь пауз, плача, кашля, вздохов
30. Дайте определение невербального средства общения – кинесика:
- А) биологически необходимая форма человеческого общения, проявляющаяся в виде динамических прикосновений
- Б) пространственная ориентация партнеров в момент общения
- В) зрительно воспринимаемые движения, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении
- Г) ритмико-интонационные стороны речи
- Д) включение в речь пауз, плача, кашля, вздохов
31. Для взаимодействия в совместной деятельности, необходимо договариваться. К какой функции общения это относится?
- А) прагматическая
- Б) формирующая
- В) подтверждение
32. Как называется направление современной психологии, где предметом психологии является поведение?
- А) когнитивная психология;
- Б) гештальтпсихология;
- В) гуманистическая психология
- Г) бихевиоризм
- Д) интеракционизм
33. Как называется направление современной психологии, где было открыто подсознание как источник первичных стимулов человеческого поведения?
- А) бихевиоризм
- Б) когнитивная психология
- В) фрейдизм
- Г) гештальтпсихология
- Д) гуманистическая психология
34. Как называется направление современной психологии, где в центре находится личность - «Я., право человека быть самим собой, сохранять свою целостность и уникальность?
- А) гуманистическая психология
- Б) фрейдизм
- В) интеракционизм
- Г) бихевиоризм
- Д) когнитивная психология
35. Что относится к социокультурным барьерам:
- А) социальные барьеры
- Б) религиозные барьеры
- В) моральные барьеры

36. Дайте определение типа взаимоотношений, который характеризуется соперничеством в отдельных сферах в рамках позитивных взаимоотношений:

- А) невмешательство
- Б) кооперация антагонистов
- В) соперничество
- Г) дружеская кооперация
- Д) дружеское соревнование

37. Социальный фактор, влияющий на формирование личности бухгалтера и специалиста по налогообложению, определяет такие свойства личности, как:

- А) интересы
- Б) знания
- В) темперамент
- Г) задатки
- Д) идеалы

38. Дайте определение типа взаимоотношений, который соперничеством в рамках общей деятельности и негативных отношений друг к другу:

- А) кооперация антагонистов
- Б) соперничество
- В) дружеская кооперация
- Г) невмешательство
- Д) дружеское соревнование

39. Дайте определение типа взаимоотношений, который характеризуется взаимопомощью, основанной на полном доверии:

- А) соперничество
- Б) невмешательство
- В) дружеская кооперация
- Г) кооперация антагонистов
- Д) дружеское соревнование

40. Сплоченность коллектива бухгалтеров и специалистов по налогообложению зависит от:

- А) внутреннего психологического климата
- Б) степени удовлетворенности деятельностью
- В) социально-психологической совместимости
- Г) наличия сопутствующих возможностей
- Д) размеров вознаграждения

Вариант 2

1. Что является предметом психологии общения:

- А) социальные явления динамики развития межличностных отношений
- Б) природа совместной деятельности людей
- В) формы складывающегося общения

2. Выберите что относится к отраслям психологии общения:

- А) общая психология
- Б) социальная психология

В) юридическая психология

3. Психология общения– это ...

А) отрасль, изучающая закономерности поведения и взаимодействия людей, включенных в социальные группы, и психологическая характеристика самих этих групп

Б) отрасль, изучающая большие и малые социальные группы

В) отрасль, изучающая закономерности поведения и взаимодействия людей

4. Общение – это ...

А) взаимодействие двух и более людей, состоящее в обмене между ними информацией познавательного или аффективно-оценочного характера

Б) общение, находящееся вне самого взаимодействия субъектов

В) механизм объединения людей

5. Типы межличностного общения

А) дружеское общение

Б) идеологическое общение

В) императивное общение

Г) детско-родительское общение

Д) супружеское общение

Е) манипулятивное общение

Ж) рабское общение

6. К практическим методам относится:

А) гипноз, тренинг, клиническая терапия

Б)) психоанализ, статистический анализ, анализ продуктов деятельности

В) самоотчет, психоанализ, интуиция

7. Наблюдение по степени включенности бывает:

А) включенное, невключенное

Б) полевое, лабораторное

В) систематическое, несистематическое

Г) структурированное, неструктурированное

Д) систематическое, несистематическое

8. Эксперимент может быть:

А) лабораторный

Б) естественный

В) экспериментальный

Г) формирующий

9. Анкета – это ...

А) сбор фактов на основе письменного опроса по специальной программе

Б) сбор фактов только в процессе личного общения

В) сбор фактов во время проведения интервью

10. Использование в качестве знаковой системы жесты, мимику, пантомимику – это ...

А) вербальная коммуникация

Б) невербальная коммуникация

- В) такесика
11. Наблюдение по регулярности проведения бывает:
- А) включенное, не включенное
 - Б) полевое, лабораторное
 - В) систематическое, несистематическое
 - Г) структурированное, неструктурированное
 - Д) систематическое, несистематическое
12. Лабораторный эксперимент протекает
- А) в специальных условиях
 - Б) в естественных условиях
 - В) в полевых условиях
13. При каких вопросах ответы уже даются:
- А) открытых
 - Б) закрытых
 - В) свободных
14. Интервью – это разновидность
- А) беседы
 - Б) опроса
 - В) анкеты
15. Социометрия – это метод ...
- А) используемый для диагностики социальных симпатий
 - Б) используемый для диагностики социальных антипатий
 - В) используемый для объединения людей
16. Экспериментатор сам создает условия для вызова у испытуемого определенных интересующих его явлений
- А) это положительная сторона эксперимента
 - Б) это отрицательная сторона эксперимента
 - В) это положительная сторона наблюдения
17. Тестирование – это ...
- А) это метод во время выполнения, которого испытуемый выполняет определенные действия по заданию исследователя
 - Б) это метод в котором создаются специальные условия для изучения психики и психологических закономерностей
 - В) это метод изучения взаимоотношений между людьми
18. Наблюдение по степени формализованности бывает:
- А) включенное, невключенное
 - Б) полевое, лабораторное
 - В) систематическое, несистематическое
 - Г) структурированное, неструктурированное
19. При каком эксперименте испытуемые не знают об эксперименте
- А) лабораторном
 - Б) естественном
 - В) формирующем
20. К вспомогательным методам относятся:
- А) тестирование

- Б) беседа
- В) эксперимент
- Г) гипноз

21. Продукты деятельности делятся на следующие виды:

- А) учебный продукт
- Б) игровой продукт
- В) действенный продукт
- Г) трудовой продукт

22. Графология – это ...

- А) изучение личности
- Б) изучение почерка
- В) изучение темперамента

23. Дайте определение невербального средства общения – такесика:

- А) включение в речь пауз, плача, кашля, вздохов
- Б) ритмико-интонационные стороны речи
- В) пространственная ориентация партнеров в момент общения
- Г) зрительно воспринимаемые движения, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении

Д) биологически необходимая форма человеческого общения, проявляющаяся в виде динамических прикосновений

24. Дайте определение невербального средства общения – экстралингвистика:

А) зрительно воспринимаемые движения, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении

Б) включение в речь пауз, плача, кашля, вздохов

В) биологически необходимая форма человеческого общения, проявляющаяся в виде динамических прикосновений

Г) пространственная ориентация партнеров в момент общения

Д) ритмико-интонационные стороны речи

25. Дайте определение невербального средства общения – просодика:

А) биологически необходимая форма человеческого общения, проявляющаяся в виде динамических прикосновений

Б) пространственная ориентация партнеров в момент общения

В) зрительно воспринимаемые движения, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении

Г) ритмико-интонационные стороны общения (тембр голоса, высота, громкость, скорость речи, сила удара)

Д) включение в речь пауз, плача, кашля, вздохов

26. Выберите, что относится к видам общения бухгалтера и специалиста по налогообложению:

- А) деловое общение
- Б) примитивное общение
- В) побудительное общение
- Г) императивное общение

27. Мимика и жесты это — ...

- А) спонтанное выражение душевного состояния человека в данный конкретный момент;
Б) дополнение к речи;
В) предательское проявление нашего самосознания;
Г) отпечаток культуры и происхождения, который трудно скрыть;
28. Из перечисленных видов речи укажите активные для бухгалтера и специалиста по налогообложению:
А) письмо
Б) говорение
В) аудирование
Г) чтение
29. При какой стороне общения происходит взаимодействие партнеров по общению.
А) коммуникативная
Б) формирующая
В) перцептивная
Г) интерактивная
30. Жест закрытости проявляется обычно в позиции:
А) руки, скрещенные на груди;
Б) руки на бедрах
В) рука поддерживающая подбородок
31. Формы речи бывают:
А) устная
Б) письменная
В) эгоцентричная
Г) такесика
32. Исключите лишнее (виды манипуляторов):
А) судья
Б) защитник
В) прилипала
Г) болтун
Д) хулиган
33. Сверх любовь к детям, семейственность, сверх забота о безопасности, о здоровье, тенденция отрицания «я» в пользу «мы» - определите вид инстинкта:
А) генофильный
Б) либертофильный
В) исследовательский
34. Исключите лишнее (стороны общения):
А) коммуникативная
Б) формирующая
В) перцептивная
Г) интерактивная
35. Индивидуально-психологические особенности человека, определяющие динамику протекания его психических процессов и поведения:

- А) интересы
- Б) знания
- В) темперамент
- Г) задатки
- Д) идеалы

36. Дайте определение типа взаимоотношений, который соперничеством в рамках общей деятельности и негативных отношений друг к другу:

- А) кооперация антагонистов
- Б) соперничество
- В) дружеская кооперация
- Г) невмешательство
- Д) дружеское соревнование

37. Автоматизированное действие, сформированное путем многократного повторения:

- А) знания
- Б) способности врожденные
- В) задатки
- Г) навык
- Д) темперамент

38. Дайте определение типа взаимоотношений, который характеризуется взаимопомощью, основанной на полном доверии:

- А) соперничество
- Б) невмешательство
- В) дружеская кооперация
- Г) кооперация антагонистов
- Д) дружеское соревнование

39. Сплоченность коллектива бухгалтеров и специалистов по налогообложению зависит от:

- А) внутреннего психологического климата
- Б) степени удовлетворенности деятельностью
- В) социально-психологической совместимости
- Г) наличия сопутствующих возможностей
- Д) размеров вознаграждения

40. Дайте определение типа взаимоотношений, который характеризуется ориентацией на индивидуальные цели даже в условиях совместной работы, основанной на общем взаимном недоверии:

- А) кооперация антагонистов
- Б) дружеская кооперация
- В) дружеское соревнование
- Г) невмешательство
- Д) соперничество