

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего
образования
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"
Елабужский институт (филиал) КФУ



УТВЕРЖДАЮ
Заместитель директора по
образовательной деятельности
Елабужского института КФУ
И. П. Мнхайлова
«01» марта 2024 г.
МП

Программа дисциплины (модуля)

ОГСЭ.05 Психология общения

Направление подготовки/специальность: 38.02.03 «Операционная деятельность в логистике»

Квалификация выпускника: Операционный логист

Форма обучения: очная

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2022

г.Елабуга, 2024

1. Цели освоения дисциплины

формирование знаний по:

- взаимосвязи общения и деятельности;
- целям, функциям, видам и уровням общения;
- ролям и ролевым ожиданиям в общении;
- видам социальных взаимодействий;
- механизмам взаимопонимания в общении;
- техникам, приемам общения, правилам слушания, ведения беседы, убеждения;
- этическим принципам общения;
- источникам, причинам, видам и способам разрешения конфликтов

формирование умений по:

- применению техники и приемов эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использованию приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

2. Место дисциплины в структуре ППСЗ

Дисциплина ОГСЭ.05 «Психология общения» является обязательной дисциплиной и входит в общий гуманитарный и социально-экономический учебный цикл.

При изучении этой дисциплины решаются задачи, связанные с формированием общей культуры, развития, воспитания и социализации личности.

Учебная дисциплина осваивается на третьем курсе (6 семестр).

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.
- применять информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

- взаимосвязь общения и деятельности;
- техники, приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- роли и ролевые ожидания в общении;
- виды социальных взаимодействий;
- информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности
- цели, функции, вид и уровни общения;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов
- механизмы взаимопонимания в общении;

В результате освоения дисциплины формируются компетенции:

Индекс компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
--------------------	---------------------------------------

Индекс компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОК 7	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий
ОК 8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации

4. Структура и содержание дисциплины

4.1. Распределение трудоёмкости дисциплины (в часах) по видам нагрузки обучающегося и по разделам дисциплины

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 48 часа.

Форма промежуточной аттестации по дисциплине: дифференцированный зачет в 6 семестре.

№	Темы дисциплины	Семестр	Виды и часы аудиторной работы, их трудоёмкость (в часах)			Самостоятельная работа	Текущие формы контроля
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы		
1	Тема 1 Взаимосвязь общения и деятельности	6	2	2	0	2	Тест № 1
2	Тема 2. Цели, функции, вид и уровни общения	6	2	2	0	2	Контрольная работа №1*
№	Темы дисциплины	Семестр	Виды и часы аудиторной работы, их трудоёмкость (в часах)			Самостоятельная работа	Текущие формы контроля
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы		
3	Тема 3 Роли и ролевые ожидания в общении	6	4	4	0	4	Тест № 2
4	Тема 4 Виды социальных взаимодействий	6	2	4	0	4	Контрольная работа №2*
5	Тема 5 Механизмы взаимопонимания в общении	6	2	2	0	2	Контрольная работа № 3*
6	Тема 6 Этические принципы общения	6	2	2	0	2	Тест № 3

7	Дифференцированный зачет	6	2	-	-	-	
	Всего		16	16	0	16	

* Контрольные точки

4.2. Содержание дисциплины ОГСЭ.05 «Психология общения»

Наименование тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов л/сам/пр	Уровень освоения
1	2	3	4
Тема 1 Взаимосвязь общения и деятельности	Содержание учебного материала	2/2/2	1
	1 Предмет психологии общения и ее задачи. Теоретические и прикладные задачи психологии	2	
	2 Этапы развития психологии		
	3 Мир психологических явлений		
	4 Отрасли психологии		
	Практические занятия	2	2
	1. Использование психологической информации в своей профессиональной деятельности		
	Самостоятельная работа обучающихся	2	3
Самодиагностика коммуникативных способностей. (Ефимова, Н. С. Психология общения. Практикум по психологии : учебное пособие / Н. С. Ефимова. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2021. — 192 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0693-4. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1157274 (дата обращения: 06.08.2023). – Режим доступа: по подписке. с.32)			
Тема 2. Цели, функции, вид и уровни общения	Содержание учебного материала	2/2/2	1
	1 Цели, функции, виды и уровни общения. Основные проблемы и методы психологии	2	
	2 Закономерности функционирования общественной психологии		
	3 Социальная психология. Массовые, групповые, межгрупповые, межличностные и личностные настроения.		
	Практическое занятие	2	2
	1. Методы социально-психологических исследований		
	Самостоятельная работа обучающихся	2	3
	1. Составить схему анализа социально-психологических явлений (Ефимова, Н. С. Социальная психология : учебное пособие / Н. С. Ефимова. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2020. — 192 с. — (Среднее профессиональное образование). -		

Наименование тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов л/сам/пр	Уровень освоения
	ISBN 978-5-8199-0723-8. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1068579 (дата обращения: 07.08.2023). – Режим доступа: по подписке. с 57)		1
Тема 3 Роли и ролевые ожидания в общении	Содержание учебного материала	4/4/4	2
	1 Динамические процессы, происходящие с человеком во время общения	4	
	2 Общение как восприятие людьми друг друга		
	3 Перцептивные функции общения . механизмы взаимопонимания в процессе общения.	4	
	Практические занятия Применение техник и приемов эффективного общения в профессиональной деятельности	4	3
Самостоятельная работа Самодиагностика стиля поведения в конфликтной ситуации Составление схем: Субъект восприятия (Ефимова, Н. С. Психология общения. Практикум по психологии : учебное пособие / Н. С. Ефимова. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2021. — 192 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0693-4. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1157274 (дата обращения: 06.08.2023). – Режим доступа: по подписке. с. 70)	4		
Тема 4 Виды социальных взаимодействий	Содержание учебного материала	2/4/4	1
	1 Классификация и размер групп	2	
	2 Типы коммуникации в организациях		
	3 Понятие группы, команды		
	4 Фазы развития команды, особенности взаимодействия, принципы сотрудничества		
	5 Роли в группе		
	6 Лидерство, статус, самореализация в команде		
	7 Социально-психологический климат в организациях.		
	Практическое занятие Разработка и презентация работы команды– в мини-группах на тему «Способы оптимизации социально-психологического климата в организациях»	4	2
Самостоятельная работа обучающихся	4		

Наименование тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов л/сам/пр	Уровень освоения
	Выполнение психогимнастических упражнений, способствующих предупреждению конфликта, профилактике негативных состояний и использование приемов урегулирования. (Ефимова, Н. С. Психология общения. Практикум по психологии : учебное пособие / Н. С. Ефимова. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2021. — 192 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0693-4. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1157274 (дата обращения: 06.08.2023). – Режим доступа: по подписке. с. 155)		3
Тема 5 Механизмы взаимопонимания в общении	Содержание учебного материала	2/2/2	
	1.Техники, приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения		
	2.Темперамент. История представлений о темпераменте.	2	1
	3.Типы темпераментов. Свойства темпераментов.		
	Практическое занятие	2	
	Подход к событиям общественной жизни с психологической точки зрения, используя различные источники информации. Особенности коммуникации с разными категориями людей.		2
Самостоятельная работа обучающихся	2		
Определить тип темперамента с помощью наблюдения (объект наблюдения выбрать самостоятельно) (Гарькуша, О. Н. Профессиональное общение : учебное пособие / О. Н. Гарькуша. - Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2021. - 111 с. - (Среднее профессиональное образование). - www.dx.doi.org/10.12737/1210. - ISBN 978-5-369-01311-3. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1229811 (дата обращения: 07.08.2023). – Режим доступа: по подписке.. с. 85)		3	
Тема 6 Этические принципы общения	Содержание учебного материала	2/2/2	
	1. Вербальные общение		1
	2. Невербальное общение		
	3. Понятия «конфликт». Функции конфликта. Причины конфликта. Источники и виды конфликта.		
	Практическое занятие Тренинг конструктивного разрешения конфликтов	2	2

Наименование тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов л/сам/пр	Уровень освоения
	<p>Самостоятельная работа обучающихся</p> <p>Ответить на вопросы и выполнить упражнения по применению навыков вербального и невербального общения в деловой беседе. (Ефимова, Н. С. Психология общения. Практикум по психологии : учебное пособие / Н. С. Ефимова. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2021. — 192 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0693-4. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1157274 (дата обращения: 06.08.2023). – Режим доступа: по подписке.с. 135)</p>	2	3
	Дифференцированный зачет	2	
	Максимальная учебная нагрузка (всего)	48	
	Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	32	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
3. – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

4.3. Структура и содержание самостоятельной работы дисциплины

№	Раздел дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
1	Тема 1 Взаимосвязь общения и деятельности	Самодиагностика коммуникативных способностей. (Ефимова Н.С. Психология общения. Практикум по психологии: учебное пособие/ Н.С.Ефимова. – Москва: ФОРУМ:ИНФРА-М, 2021 , с.32)	2	Проверка выполненных заданий
2	Тема 2. Цели, функции, вид и уровни общения	Составить схему анализа социально-психологических явлений (Социальная психология: учебное пособие/ Н.С.Ефимова. – Москва: ФОРУМ:ИНФРА-М, 2020 , с 57)	2	Проверка выполненных заданий
3	Тема 3 Роли и ролевые ожидания в общении	Самодиагностика стиля поведения в конфликтной ситуации Составление схем: Субъект восприятия (Ефимова Н.С. Психология общения. Практикум по психологии: учебное пособие/ Н.С.Ефимова. – Москва: ФОРУМ:ИНФРА-М, 2021 , с. 70)	4	Проверка выполненных заданий
4	Тема 4 Виды социальных взаимодействий	Выполнение психогимнастических упражнений, способствующих предупреждению конфликта, профилактике негативных состояний и использование приемов урегулирования. (Ефимова Н.С. Психология общения. Практикум по психологии: учебное пособие/ Н.С.Ефимова. – Москва: ФОРУМ:ИНФРА-М, 2021 , с. 155)	4	Проверка выполненных заданий

5	Тема 5 Механизмы взаимопонимания в общении	Определить тип темперамента с помощью наблюдения (объект наблюдения выбрать самостоятельно) (Гарькуша О.Н. Профессиональное общение: учебное пособие/О.Н.Гарькуша. – Москва: РИОР, ИНФРА-М, 2019. с. 85)	2	Проверка выполненных заданий
6	Тема 6 Этические принципы общения	Ответить на вопросы и выполнить упражнения по применению навыков вербального и невербального общения в деловой беседе. (Ефимова Н.С. Психология общения. Практикум по психологии: учебное пособие/ Н.С.Ефимова. – Москва:ФОРУМ:ИНФРА-М, 2021 , с. 135)	2	Проверка выполненных заданий
ИТОГО			16	

5. Образовательные технологии

Освоение дисциплины «Психология общения» предполагает использование как традиционных (лекции, практические занятия с использованием методических материалов), так и инновационных образовательных технологий с использованием в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий: выполнение ряда практических заданий с использованием профессиональных программных средств создания и ведения электронных баз данных; мультимедийных программ, включающих подготовку и выступления студентов на семинарских занятиях с фото-, аудио- и видеоматериалами по предложенной тематике. Выполнение заданий требует использования не только учебников и пособий, но и информации, содержащейся в Интернете.

На лекциях и практических занятиях используются:

- информационная и презентационная лекция;
- тестирование;
- коллективное выполнение заданий в подгруппах для обобщения тематического теоретического материала в схемах, таблицах.

Занятия, проводимые в активной и интерактивной формах

Номер темы	Наименование темы	Форма проведения занятия	Объем в часах
Тема 3	Роли и ролевые ожидания в общении	деловые и ролевые игры	2

Тема 5	Механизмы взаимопонимания в общении	Работа в малых группах	2
Тема 6	Этические принципы общения	Работа в парах, деловые и ролевые игры	2
Всего часов			6

6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) включает оценочные материалы, направленные на проверку освоения компетенций, в том числе знаний, умений и навыков. Фонд оценочных средств включает оценочные средства текущего контроля и оценочные средства промежуточной аттестации.

Фонд оценочных средств по дисциплине находится в Приложении 1 к программе дисциплины (модулю).

7. Таблица соответствия компетенций, критериев оценки их освоения и оценочных средств

Компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства	Критерии оценивания результатов обучения (баллы)			
			2	3	4	5
ОК 7	Уметь: использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	Контрольная работа № 2; Тест3; Контрольная работа № 3; Вопросы к дифференцированному зачету №10-15	Не знает, допускает грубые ошибки	Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок	Знает достаточно в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень знаний
	Знать: источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.	Тест к дифференцированному зачету	Не умеет, допускает грубые ошибки	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок	Умеет достаточно в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень умений
ОК 8	Уметь: применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной	Тест1; Контрольная работа № 1; Тест 2; Контрольная	Не знает, допускает грубые ошибки	Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок	Знает достаточно в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень знаний

Компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства	Критерии оценивания результатов обучения (баллы)			
			2	3	4	5
	деятельности;					
	Знать: механизмы взаимопонимания в общении;	<p>работа № 2; Тест3; Контрольная работа № 3;</p> <p>Вопросы к дифференцированному зачету №28. Тест к дифференцированному зачету</p>	Не умеет, допускает грубые ошибки	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок	Умеет достаточно в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень умений

8. Методические указания для обучающихся при освоении дисциплины

Работа на практических занятиях предполагает активное участие в осуждении выдвинутых в рамках тем вопросов. Для подготовки к занятиям рекомендуется обращать внимание на проблемные вопросы, затрагиваемые преподавателем в лекции, и группировать информацию вокруг них. Желательно выделять в используемой литературе постановки вопросов, на которые разными авторам могут быть даны различные ответы. На основании постановки таких вопросов следует собирать аргументы в пользу различных вариантов решения поставленных проблем.

В текстах авторов, таким образом, следует выделять следующие компоненты:

- постановка проблемы;
- варианты решения;
- аргументы в пользу тех или иных вариантов решения.

На основе выделения этих элементов проще составлять собственную аргументированную позицию по рассматриваемому вопросу.

При работе с терминами необходимо обращаться к словарям, в том числе доступным в Интернете, например на сайте <https://dic.academic.ru/>.

При подготовке к практическим работам может понадобиться материал, изучавшийся ранее, поэтому стоит обращаться к соответствующим источникам (учебникам).

Практические работы решаются в группе с обсуждением хода решения, применяемых способов, проверкой результатов и проведением работы над ошибками.

Задания на самостоятельную работу могут быть индивидуальными и общими.

Промежуточная аттестация по этой дисциплине проводится в форме дифференцированного зачета. При подготовке к зачету необходимо опираться, прежде всего, на конспекты лекций, а также на источники, которые разбирались на занятиях в течение семестра. В каждом билете дифференцированного зачета содержится один вопрос.

9. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Основная литература
Якуничева, О. Н. Психология общения : учебник для спо / О. Н. Якуничева, А. П. Прокофьева. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург : Лань, 2021. — 224 с. — ISBN 978-5-8114-7768-5. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/165858 (дата обращения: 27.09.2023). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
Ефимова, Н. С. Психология общения. Практикум по психологии : учебное пособие / Н.С. Ефимова. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2022. — 192 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0693-4. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1824952 (дата обращения: 27.09.2023). — Режим доступа: по подписке.
Психология делового общения : учебное пособие / составители Т. Н. Чумакова, Н. М. Кувичкин. — Персиановский : Донской ГАУ, 2020. — 175 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/148562 (дата обращения: 27.09.2023). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
Дополнительная литература
Истратова, О.Н. Психология эффективного общения и группового взаимодействия : учеб. пособие / О.Н. Истратова, Т.В. Эксакусто. - Ростов-на-Дону ; Таганрог : Издательство Южного федерального университета, 2018. - 192 с. - ISBN 978-5-9275-2848-6. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1039716 (дата обращения: 27.09.2023). — Режим доступа: по подписке.
Шувалова, И. А. Психология отношений на работе : практическое пособие для работника / И.А. Шувалова. — Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2023. — 176 с. — DOI: https://doi.org/10.12737/1738-8 . - ISBN 978-5-369-01738-8. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/2029832 (дата обращения: 25.09.2023). — Режим доступа: по подписке.
Бороздина, Г. В. Психология делового общения : учебник / Г.В. Бороздина. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 320 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-015397-1. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1116661 (дата обращения: 27.09.2023). — Режим доступа: по подписке.
Кузнецова, М. А. Психология общения : учебное пособие для СПО / М. А. Кузнецова. - Москва : РГУП, 2019. - 167 с. - ISBN 978-5-93916-811-3. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1192174 (дата обращения: 27.09.2023). — Режим доступа: по подписке.
Островская, И. В. Психология общения : учебник / И. В. Островская. - Москва : ГЭОТАР-Медиа, 2020. - 192 с. - ISBN 978-5-9704-5572-2. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970455722.html (дата обращения: 27.09.2023). - Режим доступа : по подписке.

10. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

Освоение дисциплины ОГСЭ.05 «Психология общения» предполагает использование следующего материально-технического обеспечения:

Наименование дисциплины	Наименование кабинета, перечень оборудования
Психология общения	<p>Кабинет педагогики и психологии</p> <p>Комплект мебели для преподавателя – 1 шт., посадочные места для учащихся – 50 шт., компьютер – 1 шт., монитор – 1 шт., проектор – 1 шт., интерактивная доска – 1 шт., трибуна – 1 шт., маркерные доски настенные – 5 шт., меловая доска передвижная – 2 шт., веб-камера – 1 шт., интерактивная панель – 1 шт., кондиционер – 1 шт., выход в интернет, внутривузовская компьютерная сеть, доступ в электронную информационно-образовательную среду. ПО: Microsoft Office, Kaspersky Endpoint Security для Windows</p>
	<p>Кабинет педагогики и психологии</p> <p>Комплект мебели для преподавателя – 1 шт., посадочные места для учащихся – 40 шт., компьютер – 1 шт., монитор – 1 шт., проектор – 1 шт., интерактивная доска – 1 шт., колонка – 1 шт., шкафы с книгами – 5 шт., веб-камера – 1 шт., портреты – 3 шт., трибуна – 1 шт., настенный маленький экран – 2 шт., большой стол – 1 шт., настенные светильники – 9 шт., выход в интернет, внутривузовская компьютерная сеть, доступ в электронную информационно-образовательную среду. ПО: Microsoft Office, Kaspersky Endpoint Security для Windows</p>
	<p>Кабинет педагогики и психологии</p> <p>Комплект мебели для преподавателя – 1 шт., посадочные места для учащихся – 30 шт., трибуна – 1 шт., шкаф с книгами – 2 шт., стенды – 2 шт., магнитная доска – 2 шт., доска меловая – 1 шт., доска передвижная – 1 шт., проектор – 1 шт., интерактивная доска – 1 шт., компьютер – 1 шт., монитор – 1 шт., колонки – 2 шт., веб-камера – 1 шт., встроенный 4-ех створчатый шкаф-купе – 1 шт., выход в интернет, внутривузовская компьютерная сеть. доступ в электронную информационно-образовательную среду. ПО: Microsoft Office, Kaspersky Endpoint Security для Windows</p>
	<p>Кабинет педагогики и психологии</p> <p>Комплект посадочных мест для учащихся – 25 шт., мягкие пуфы – 15 шт., переносной экран – 1 шт., тумба – 1 шт., столы трансформеры – 3 шт., проектор – 1 шт., ноутбук – 1 шт., выход в интернет, внутривузовская компьютерная сеть, доступ в электронную информационно-образовательную среду. ПО: Microsoft Office, Kaspersky Endpoint Security для Windows</p>
	<p>Кабинет педагогики и психологии</p> <p>Комплект посадочных мест для учащихся – 22 шт., Стол-чудо «Слон» – 3 шт., Стол-чудо «Слон» преподавательский – 1 шт., Стенды настенные – 3 шт., Шкаф- витрина с материалами – 2 шт., Песочная ванна – 1 шт., Ноутбук – 1 шт. ПО: Microsoft Office, Kaspersky Endpoint Security для Windows</p>
	<p>Кабинет методический</p> <p>Комплект мебели для преподавателя – 1 шт., кресло преподавателя – 2 шт., столы ученические – 15 шт., посадочные места для учащихся – 30 шт., шкаф открытый – 4 шт., доска меловая – 1 шт., акустическая система – 1 шт., интерактивный дисплей – 1 шт., компьютер – 1 шт., стенды обучающие – 2 шт., жалюзи – 3 шт., диван – 1 шт., светильник для доски – 1 шт., колонки – 2 шт., доска магнитная – 2 шт., доска маркерная – 3 шт., доска демонстрационная – 1 шт., часы – 1 шт, выход в интернет, внутривузовская компьютерная сеть, доступ в электронную информационно-образовательную</p>

	среду. ПО: Windows 10 x64, Smart Notebook, Microsoft Office
--	---

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен обучающимся. ЭБС "ZNANIUM.COM" содержит произведения крупнейших российских учёных, руководителей государственных органов, преподавателей ведущих вузов страны, высококвалифицированных специалистов в различных сферах бизнеса. Фонд библиотеки сформирован с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. В настоящее время ЭБС ZNANIUM.COM соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов среднего профессионального образования нового поколения.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе Издательства "Лань", доступ к которой предоставлен обучающимся. ЭБС Издательства "Лань" включает в себя электронные версии книг издательства "Лань" и других ведущих издательств учебной литературы, а также электронные версии периодических изданий по естественным, техническим и гуманитарным наукам. ЭБС Издательства "Лань" обеспечивает доступ к научной, учебной литературе и научным периодическим изданиям.

11. Методы обучения для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

В образовательном процессе используются социально-активные и рефлексивные методы обучения, технологии социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими обучающимися, создании комфортного психологического климата в студенческой группе.

Условия обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья: - учебные аудитории, в которых проводятся занятия со студентами с нарушениями слуха, оборудованы мультимедийной системой (ПК и проектор), компьютерные тифлотехнологии базируются на комплексе аппаратных и программных средств, обеспечивающих преобразование компьютерной информации доступные для слабовидящих формы (укрупненный текст);

- в образовательном процессе используются социально-активные и рефлексивные методы обучения: **кейс-метод, метод проектов, исследовательский метод, дискуссии** в форме круглого стола, конференции, метод мозгового штурма.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ

Елабужский институт (филиал) федерального государственного автономного
образовательного учреждения высшего образования
«Казанский (Приволжский) федеральный университет»

УТВЕРЖДАЮ

Заместитель директора по
образовательной деятельности
Елабужского института ЕИ КФУ
 И.Н. Михайлова
«01» марта 2024 г.

МП

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

ОГСЭ.05 Психология общения

(наименование дисциплины)

38.02.03 Операционная деятельность в логистике

(код и наименование специальности)

Операционный логист

(квалификация выпускника)

г.Елабуга, 2024

Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине
ОГСЭ.5 Психология общения

Индекс компетенции	Расшифровка компетенции	Показатель формирования компетенции	Оценочные средства
ОК 7	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий	Уметь: использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	Контрольная работа № 2; Тест3; Контрольная работа № 3; Вопросы к дифференцированному зачету №10-15 Тест к дифференцированному зачету
		Знать: источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.	
ОК 8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	Уметь: применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;	Тест1; Контрольная работа № 1; Тест 2; Контрольная работа № 2; Тест3; Контрольная работа № 3; Вопросы к дифференцированному зачету №28. Тест к дифференцированному зачету
		Знать: механизмы взаимопонимания в общении;	

Критерии оценки на дифференцированном зачете:

Оценка «отлично» ставится, если правильно в полном объеме выполнены все задания.

Оценка «хорошо» ставится, если в полном объеме выполнены все задания согласно условия, но допущены ошибки.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если не в полном объеме выполнены задания согласно условия (не менее 60 процентов), допущены ошибки.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если не в полном объеме выполнены задания согласно условия (менее 60 процентов), допущены серьезные ошибки.

Дифференцированный зачет нацелен на комплексную проверку освоения дисциплины. Дифференцированный зачет проводится в письменной форме по билетам, в которых содержатся вопросы по всем темам курса или в форме тестирования. Обучающемуся даётся время на подготовку. Оценивается владение материалом, его системное освоение, способность применять нужные знания, навыки и умения при анализе проблемных ситуаций.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ

Елабужский институт (филиал) федерального государственного автономного
образовательного учреждения высшего образования
«Казанский (Приволжский) федеральный университет»

ОГСЭ.05 «Психология общения»

**Фонд тестовых заданий
(ОК 7, ОК.8)**

Тема 1 Взаимосвязь общения и деятельности

ТЕСТ №1

Выбрать один правильный ответ на вопрос (продолжить предложение) Время выполнения задания – не более 20 минут

1. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором).

Психология общения – это...

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

Ответ: в

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

2. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

Жесты – это...

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

Ответ: б

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

3. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

В чем состоит основная задача делового общения?

- а) продуктивное сотрудничество
- б) доверие друг к другу
- в) взаимопонимание собеседника

Ответ: а

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

4. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

Какое общение направлено на извлечение выгоды от собеседника?

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

Ответ: б

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

5. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

Какой характер общения, если партнеры расположены за столом по обе стороны угла?

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

Ответ: а

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

6. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

Какой характер общения, если партнеры расположены за столом по диагонали?

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

Ответ: б

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

7. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

Что относится к такесическим средствам общения?

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

Ответ: в

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

8. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

Какие средства общения, связаны с тактильным воздействием?

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

Ответ: а

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

9. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

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

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

Ответ: б

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

10. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

Высказывания без ориентации на собеседника – это...

- а) диалог
- б) аудирование
- в) монолог

Ответ: в

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

Эталоны ответов: 1. в; 2. б; 3. а; 4. б; 5. а; 6. б; 7. в; 8. а; 9. б; 10. в

Критерии оценки:

«отлично»	«хорошо»	«удовлетворительно»	«неудовлетворительно»
студент выполнил тест без ошибок	студент допустил 1-2 ошибки	студент допустил 3-4 ошибки	студент допустил 5 и более ошибок

Тема 3 Роли и ролевые ожидания в общении

ТЕСТ №2

Выбрать один правильный ответ на вопрос (продолжить предложение) Время выполнения задания – не более 30 минут

1. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

Конфликт – это...

- а) столкновение противоположных интересов, взглядов, стремлений, серьёзное разногласие, острый спор.
- б) это принятие противоположностями друг друга в тех или иных свойствах и взаимодействиях.
- в) процесс формализации социальных отношений, переход от неформальных отношений, и неорганизованной деятельности к созданию организационных структур с иерархией власти. Ответ: а
- Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

2. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

По сфере проявления конфликты бывают...

- а) конструктивные, деструктивные
- б) социальные, экономические, политические, духовно-идеологические
- в) слабые, средние, сильные
- Ответ: б
- Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

3. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

Под глобальными конфликтами понимают...

- а) конфликты между регионами
- б) конфликты, связанные с природными катастрофами
- в) конфликты, которые несут угрозу существованию цивилизации
- Ответ: в
- Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

4. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

..... - возникающее у людей столкновение противоположных целей, мотивов, точек зрения интересов участников взаимодействия.

- а) групповой конфликт
- б) межличностный конфликт
- в) межгрупповой конфликт
- Ответ: б
- Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

5. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

Внутриличностный конфликт – это

а) это противоборство, в котором хотя бы одна из сторон представлена малой социальной группой.

б) это состояние, в котором у человека есть противоречивые и взаимоисключающие мотивы, ценности и цели, с которыми он в данный момент не может справиться, не может выработать приоритеты поведения.

в) возникающее у людей столкновение противоположных целей, мотивов, точек зрения интересов участников взаимодействия. Ответ: б

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

6. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

Политические конфликты по сфере распространения конфликты бывают:

а) экономические, социальные, культурные

б) слабые, средние, сильные

в) внутривнутриполитические, внешнеполитические, межгосударственные Ответ:

в

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

7. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

Состояние внутренней структуры личности, характеризующееся противоборством ее элементов – это.....

а) межличностный конфликт

б) внутриличностный конфликт

в) межгрупповой конфликт

Ответ: б

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

8. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

По способам разрешения конфликты бывают...

а) разрушительные, компромиссные, кооперативные

б) пассивные, активные

в) силовые, мирные

Ответ: а

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

9. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

Назовите конфликт разногласий между личностью и группой, вызванный различиями интересов.

- а) межличностный конфликт
- б) внутригрупповой конфликт
- в) внутриличностный конфликт

Ответ: б

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

10. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

Термин, который характеризует противоборство, в котором участвует часть персонала, рабочих или служащих конкретного крупного предприятия либо конкретного региона -

- а) локальный конфликт
- б) эмоциональный конфликт
- в) административный конфликт

Ответ: а

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

11. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

Конфликт, в котором принимают участие много сторон называется - ...

- а) расширенный
- б) масштабный
- в) мультиполярный

Ответ: в

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

12. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

Термин, характеризующий массовое собрание людей, с целью урегулирования коллективных трудовых споров и социальных конфликтов - ...

- а) митинг
- б) совещание

в) заседание Ответ:

а

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

13. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

Разновидность конфликтов, которые можно отнести к внешнеполитическим называют ...

а) классовые

б) межгосударственные

в) межличностные Ответ:

б

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

14. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

По силе воздействия конфликты бывают...

а) затяжные, постоянные

б) сильные, слабые

в) деструктивные, конструктивные

Ответ: б

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

15. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

Две основные функции конфликта - ...

а) функция социализации, защитная функция

б) конструктивная функция, деструктивная функция

в) регулятивная функция, интегративная функция

Ответ: б

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

16. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

Назовите тип конфликта между работниками и работодателями по поводу установления и изменения условий труда - ...

а) противоречие

б) коллективный трудовой спор

в) межличностный конфликт

Ответ: б

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

17. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

Тип модели поведения личности в конфликтной ситуации, в ходе которой проявляется пассивность, склонность к уступкам в оценках и суждениях, непоследовательность - ...

а) деструктивная модель поведения

б) продуктивная модель поведения

в) конформистская модель поведения

Ответ: в

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

18. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

Деятельность участников конфликта, направленная на прекращение противодействия и устранение проблемы называется

а) принятие соглашения

б) разрешение конфликта

в) уклонение

Ответ:
б

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

Критерии оценки:

«отлично»	«хорошо»	«удовлетворительно»	«неудовлетворительно»
Допущено не более 1 ошибки	допущено не более 3-х ошибок	допущено не более 7-ми ошибок	допущено более 7-ми ошибок

Тема 6 Этические принципы общения

ТЕСТ № 3

Выбрать один правильный ответ на вопрос (продолжить предложение)

Время выполнения задания – не более 30 минут

Вариант 1

1. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке). **Коммуникативная сторона общения – это...** а) обмен информацией между людьми
б) взаимодействие между людьми
в) восприятие друг друга

Ответ: а

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

2. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

Эмоциональная выразительность способная придавать разный смысл одной и той же фразе – это... а) жесты

б) мимика

в) интонация Ответ:

в

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

3. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

Вербальные средства общения – это...

а) средства передачи отношения к партнеру по общению

б) средства передачи словесной информации

в) средства передачи словесной информации и отношения к партнеру

Ответ: б

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

4. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

Предметом в деловом общении является а)

интересы

б) выгода

в) дело Ответ:

в

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

5. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

Зрительно воспринимаемые движения другого человека, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении – это... а)
кинесические средства

- б) такесические средства
- в) проксеимические средства

Ответ: а

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

6. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

Мимика – это...

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

Ответ: б

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

7. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

Средства общения, связанные с голосом – это...

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

Ответ: в

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

8. Что относится к жестам-иллюстраторам?

- а) образные картины изображения
- б) направление взгляда
- в) целенаправленные движения руками

Ответ: а

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

9. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

Какие средства общения, связаны с пространственной ориентацией? а)

- такесические
- б) кинесические
- в) проксеимические

Ответ: в

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

10. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

Социальное общение предполагает следующие расстояние между партнерами... а)
45-120 см.

б) 120-400 см.

в) 400-750 см.

Ответ: б

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

Вариант 2

1. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

В каком общении на первом месте стоят вопросы дела? а)

светском

б) духовном

в) деловом Ответ:

в

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

2. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

Система слов, выражений и правил их соединения в осмысленные высказывания, используемые для общения – это...

а) язык

б) жесты

в) интонация

Ответ: а

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

3. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке). **Эффективная форма общения – это...**

а) монолог

б) диалог

в) слушание

Ответ: б

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

4. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

Интерактивная сторона общения – это... а)

взаимодействие между людьми

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

Ответ: а

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

5. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

Разнообразные движения руками и головой – это...

- а) поза
- б) визуальный контакт
- в) жесты

Ответ:

в

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

6. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

Общее название ритмико-интонационных сторон речи – это... а)

просодика

- б) проксемика
- в) экстралингвистика

Ответ: а

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

7. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке). **Укажите тип ВНД, соответствующий сангвинику - ...**

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

Ответ: а

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

8. Укажите тип ВНД, соответствующий флегматику - ...

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

Ответ: б

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

9. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

Улыбка, кивок, направление взгляда, целенаправленные движения руками – это...

- а) жесты-аффекторы
- б) жесты-эмблемы
- в) жесты-регуляторы

Ответ: в

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

10. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

Персональное общение предполагает следующие расстояние между партнерами - ...

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

б

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

Вариант 3

1. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

Процесс взаимодействия людей, социальных групп, общностей, в котором происходит обмен информацией называется

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

Ответ: б

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

2. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

Невербальные средства общения – это...

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

Ответ: б

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

3. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

Каким является характер общения, если партнеры расположены за столом напротив друг друга?

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

Ответ: в

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

4. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

Что относится к кинесическим средствам общения? а)

высота голоса, скорость речи, тембр голоса

б) мимика, взгляд, жесты

в) визуальный контакт, рукопожатие, похлопывание

Ответ: б

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

5. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

Укажите тип ВНД, соответствующий холерику: а) сильный – неуравновешенный – подвижный

б) сильный – уравновешенный – подвижный

в) сильный – уравновешенный – инертный
Ответ: а
Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

6. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке). **Укажите тип ВНД, соответствующий меланхолику:**

а) слабый – уравновешенный – подвижный

б) сильный – уравновешенный – подвижный

в) слабый – неуравновешенный – инертный

Ответ: в

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

7. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

Публичное общение предполагает следующие расстояние между партнерами - ... а)

400-750 см.

б) 120-400 см.

в) 45-120 см. Ответ:

а

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

8. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

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

а) жесты-регуляторы

б) жесты-иллюстраторы

в) жесты-аффекторы

Ответ: в

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

9. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

Касания, поглаживание, перебирание отдельных предметов, находящихся под рукой – это...

- а) жесты-иллюстраторы
- б) жесты-эмблемы
- в) жесты-адапторы

Ответ: б

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

10. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

Динамические прикосновения в форме рукопожатия, похлопывания – это... а)

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

Ответ: в

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

				Эталоны ответов						
				Вариант 1						
№ вопроса	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Эталон ответа	а	в	б	в	а	б	в	а	в	б
				Вариант 2						
№ вопроса	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Эталон ответа	в	а	б	а	в	а	а	б	в	б
				Вариант 3						
№ вопроса	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Эталон ответа	б	б	в	б	а	в	а	в	б	в

Критерии оценки

ВАРИАНТЫ - 1, 2, 3

«отлично»	«хорошо»	«удовлетворительно»	«неудовлетворительно»
студент выполнил тест без ошибок	студент допустил 1-2 ошибки	студент допустил 3-4 ошибки	студент допустил 5 и более ошибок

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ

Елабужский институт (филиал) федерального государственного автономного
образовательного учреждения высшего образования
«Казанский (Приволжский) федеральный университет»

Комплект заданий для контрольной работы №1
по дисциплине ОГСЭ.05 «Психология общения»
(ОК 7, ОК.8)

Тема 2 Цели, функции, вид и уровни общения

Задание: письменно ответить на вопросы (по вариантам)

Время выполнения – 45 минут

Вариант 1

1. Стили общения

Ответ: Стиль общения описывает то, как люди общаются друг с другом. Существует четыре основных стиля общения: пассивный, агрессивный, пассивно-агрессивный и ассертивный. Каждый стиль общения может проявляться в вербальной, невербальной или письменной форме. (ОК 07-08)

2. Стороны, функции, направленность общения. Цели общения.

Ответ: Общая характеристика. Общение это такой вид контактов, когда взаимодействующими сторонами являются живые существа (в широком смысле). Межличностное общение – это процесс, который осуществляется с помощью средств речевого и неречевого воздействия, предполагает взаимодействие между несколькими людьми, в результате которого возникает психологический контакт и определенные отношения между участниками (в узком смысле).

Существует множество теорий, где рассматриваются виды общения. Если за критерий берется содержание процесса, то мы можем выделить следующие виды: 1. Материальное общение – обмен предметами деятельности. 2. Когнитивное общение – обмен знаниями. 3. Эмоциональное общение – обмен эмоциональными состояниями. 4. Мотивационное общение – обмен всеми составляющими мотивационной сферы личности. 5. Деятельностное общение – обмен действиями. Если за критерий берется мотив общения: 1. Модальное общение – мотивы участников лежат в самом общении. 2. Диктальное общение - мотивы участников лежат вне пределов общения – инструментальное. Если за критерий берется средство общения: 1. Непосредственное и опосредствованное. 2. Прямое и косвенное – наличие личного контакта (прямое). Через посредника – косвенное. 3. Вербальное и невербальное. Если за критерий берется психологич. дистанция между партнерами: соц.-ролевое, деловое, интимно-личностное.

Функции общения: 1. Контактная – установление состояния готовности к приему и передаче сообщения, а также поддержанию взаимосвязи. 2. Информационная – обмен информацией. 3. Побудительная – стимулирование определенной активности партнера по общению с тем, чтобы он реализовал определенный вид деятельности. 4. Координирующая – осуществление взаимно координирующих действий при выполнении совместной деятельности. 5. Функция понимания – адекватное понимание друг друга. 6. Эмотивная – благодаря общению мы можем изменять и создавать определенные эмоциональные состояния у себя или у партнера. 7. Функция установления отношений – благодаря общению каждый из нас может осознавать и фиксировать свое место в системе отношений. 8. Функция оказания влияния – мы можем менять поведение, мнение, установки партнера.

Стороны общения: коммуникативное (обмен информации); интерактивное (обмен действиями) и перцептивное (восприятие). (ОК 07-08)

3. Способы повышения эффективности общения

Ответ: Несколько способов повышения эффективности общения:

Активное слушание: Уделите внимание собеседнику, проявите интерес к его точке зрения и прислушайтесь к тому, что он говорит. При слушании старайтесь не перебивать и не прерывать, задавайте уточняющие вопросы, а также демонстрируйте своё понимание и поддержку.

Ясное и четкое выражение мыслей: Старайтесь высказывать свои мысли ясно, использовать простой и понятный язык. Структурируйте свою речь, используйте конкретные примеры и иллюстрации, чтобы сделать свою мысль более понятной и убедительной.

Уважение и эмпатия: Показывайте уважение к собеседнику и его точке зрения, даже если вы не согласны с ним. Попытайтесь поставить себя на его место и понять его чувства и мотивы. Проявление эмпатии помогает создать доверительную и поддерживающую атмосферу во время общения.

Невербальная коммуникация: Обратите внимание на свою невербальную коммуникацию, такую как мимика лица, жесты, тон голоса и телодвижения. Старайтесь поддерживать открытое и приятное телодвижение, улыбку, устанавливая контакт глазами. Это поможет установить более тесную связь с вашим собеседником.

Умение давать обратную связь: Учитесь давать и принимать обратную связь конструктивно. Выражайте свои мысли и впечатления четко и без обид, а также будьте готовы принять критику или предложения от других людей.

Способность к компромиссам: При необходимости поищите компромиссные решения, стремитесь найти взаимоприемлемый результат для обеих сторон. Будьте готовы искать альтернативные варианты решения проблемы, вместо того чтобы просто настаивать на своей точке зрения.

Развитие эмоционального интеллекта (ОК 07-08)

Вариант 2

1. Модели общения

Ответ: Модели общения: ритуальная, суггестивная, экспрессивная, убеждающая, информационная. модели общения представляют собой абстрактные концепции или теоретические каркасы, которые помогают понять, как происходит коммуникация между людьми и какие факторы влияют на этот процесс. Каждому человеку для эффективного взаимодействия необходимо оперировать всем многообразием существующих моделей общения. (ОК 07-08)

2. Барьеры общения

Ответ: Барьеры общения - это психологические трудности, возникающие в процессе общения, служащие причиной конфликтов или препятствующие взаимопониманию и взаимодействию. Они могут быть связаны с характерами людей, их стремлениями, взглядами, речевыми особенностями, манерами общения.

Взяв за основу структуру общения (перцептивная, интерактивная и коммуникативная составляющие), можно соответственно классифицировать и барьеры общения. (ОК 07-08)

3. Взаимосвязь общения и деятельности (привести примеры)

Ответ: Взаимосвязь общения и деятельности заключается в том, с одной стороны, что формы общения и формы совместной деятельности людей взаимодополняют и взаимозаменяют друг друга (люди общаются в процессе деятельности) и с другой, общение является особым видом деятельности – коммуникативной, так как по средством общения деятельность организуется. (ОК 07-08)

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ Елабужский институт (филиал) федерального государственного
автономного образовательного учреждения высшего образования
«Казанский (Приволжский) федеральный университет»

Комплект заданий для контрольной работы №2

по дисциплине ОГСЭ.05 «Психология общения»
(ОК.7, ОК.8)

Тема 4 Виды социальных взаимодействий

Задание: письменно ответить на вопросы (по вариантам). Время выполнения - 45 минут

Вариант 1

1. Понятие группы, команды.

Ответ: Группа — это собрание людей, которые координируют свою работу, а команда — это группа людей, объединённых общей целью. Несмотря на сходство, эти два понятия существенно различаются, когда речь заходит о принятии решений и совместной работе.

Участники рабочей группы независимы друг от друга и несут только индивидуальную ответственность. (ОК 07-08)

2. Роли в группе

Ответ: Роль – это определенный стереотип, шаблон, модель поведения человека, объективно созданная социальной позицией личности в системе общественных и личных отношений.

В любой организации существует динамичное распределение определенных деловых ролей. Этот социальный феномен групповой динамики впервые был раскрыт Белбиным, исследователем лаборатории менеджмента в Кембридже. Разгаданный им феномен состоит в том, что каждый из членов организации играет двойную роль.

Первая роль - чисто функциональная и вытекает из формальной структуры организации.

Но вторая роль, которую Белбин назвал «ролью в группе», гораздо менее очевидна, однако она существенно важна для успешной деятельности коллектива. Путем обширных и тщательно разработанных экспериментов он выделил и описал девять деловых ролей, которые только и могут играть члены коллектива; других ролей в группе просто не существует.

Эти роли в коллективе следующие:

Лидер (председатель). Он способен, уверен в себе, с развитым самообладанием. Роль в группе – содействовать принятию решений, ставить цели, распределять обязанности. Положительные качества: способность относиться ко всем предложениям соответственно их объективной ценности без предвзятого мнения. Сильно развитое стремление к достижению цели. К недостаткам можно отнести: умеренные творческие способности, может быть излишне авторитарен.

Генератор идей. Он индивидуалистичен, с серьезным складом ума. Положительные качества: развиты интеллект и воображение, обширные знания, одаренность. К недостаткам можно отнести: склонность витать в облаках, невнимание к практическим делам и протоколу

Объективный критик (оценщик идей). Характерные черты личности трезвость, осторожность, хорошее логическое мышление, стратег, неэмоционален. Роль в группе – видеть всю картину целиком. Положительные качества: осмотрительность,

рассудительность, здравый ум, практичность, настойчивость. К недостаткам можно отнести: неспособность увлечься самому и увлечь других, излишняя требовательность.

Организатор. Это консерватор с развитым чувством долга и предсказуемым поведением. Положительные качества: организационные способности и практический здравый ум, работоспособность, дисциплинированность. К

недостаткам можно отнести: недостаточно гибок, невосприимчив по отношению к недосказанным идеям.

Снабженец (разведчик ресурсов). Он склонен к энтузиазму, отличается любознательностью и коммуникабельностью, экстраверт. Роль – расширять возможности команды. Положительные качества: легко вступает в контакт с людьми, быстро узнает обо всем новом, легко разрешает возникающие трудности, находит полезную информацию и новые ресурсы. К недостаткам можно отнести: склонен быстро терять интерес к делу, немного поверхностен.

Сотрудник компании (исполнитель) – трудолюбив и дисциплинирован. Роль в группе – воплощать идеи в реальные действия. Минус - слишком консервативен.

Доводчик (финишер). Характерные черты личности совестливость, старательность, любовь к порядку, добросовестен и дисциплинирован. Роль в группе – находить ошибки и недочеты, организовывать остальных членов группы и доводить все проекты до логического завершения. Положительные качества: педантичность, взыскательность. К недостаткам можно отнести: тревожность по пустякам, излишняя щепетильность, стремление все сделать самому.

Командный игрок – мягкий восприимчивый человек. Командные цели ставит выше индивидуальных. Роль в группе – находить компромиссы, сглаживать конфликты. Минусы – нерешительность, часто отсутствие собственного мнения.

Реализатор (специалист). Он динамичен, стрессоустойчив, склонен опережать других, общителен. Роль в группе преодолевать любые препятствия, не давать остальным участникам команды останавливаться на достигнутом. Положительные качества: напористость, готовность бороться с инертностью. К недостаткам можно отнести: склонность поддаваться провокациям, раздражительность и нетерпение. (ОК 07-08)

3. Типы коммуникации в организациях

Ответ: Коммуникации в организации классифицируются по следующим видам:

1. По форме общения - вербальные и невербальные коммуникации.
2. По субъектам и средствам коммуникаций - межличностные коммуникации и организационные (коммуникации с помощью технических средств, информационных технологий).
3. По каналам общения – формальные и неформальные.
4. По организационному признаку (по пространственному расположению каналов): вертикальные и горизонтальные. (ОК 07-08)

Вариант 2

1. Классификация и размер групп

Ответ: Группа – это социальная, относительно устойчивая, выделяемая на основе определенных признаков совокупность людей, связанных системой отношений. Традиционно выделяют следующие признаки группы:

- осознание участниками своей принадлежности к группе; – установление определенных отношений между ними;
- внутренняя организация, включающая распределение обязанностей, а также такие элементы, как лидерство, иерархия и т. п.;

– потенциальная способность участников включаться в согласованные действия, благодаря которым могут быть удовлетворены их индивидуальные потребности.

По различным основаниям выделяют несколько разновидностей групп:

- большие и малые;
- условные и реальные (контактные);
- постоянные и временные;
- формальные (официальные) и неформальные (неофициальные).

Большие группы – это многочисленные социальные общности, выделяемые по профессиональным, экономическим, национальным, религиозным, половым, культурно-образовательным и другим всевозможным признакам. Например, нации, народности, общественно-политические партии и т. д.

Малая группа – немногочисленная группа людей (до 15–20 человек), которые объединены общей социальной деятельностью, находятся в непосредственном общении, способствуют возникновению эмоциональных отношений, выработке групповых норм и развитию групповых процессов. К таким группам относятся, например, семья, школьный класс, трудовой коллектив и т. д. Малая группа – это всегда реальная (или контактная) группа, ее отличительным признаком является пространственное и временное сопresутствие людей, которое делает возможным общение и взаимодействие членов группы. Малые группы всегда играли исключительно важную роль в жизни людей и всего общества. Они необходимы для полноценной жизни каждого человека, приобретения защищенности, обеспечения условий гармоничного развития человека, усвоения социального и профессионального опыта, его сохранения и обогащения. Малые группы могут быть формальными (официальными) или неформальными (неофициальными). В первом случае группа имеет нормативно закрепленную структуру, назначенного или избранного руководителя, члены группы имеют юридически фиксированные права и обязанности; во втором – группа не имеет юридического статуса и характеризуется в основном своей сложившейся системой межличностных отношений.

Условные группы объединяют людей по определенному признаку (пол, возраст, профессия и пр.); реальные личности, включенные в такую группу, не имеют прямых межличностных отношений, могут ничего не знать друг о друге и даже никогда не встречаться. Как правило, выделение таких групп происходит в исследовательских целях для сравнения результатов, полученных в них, с результатами, полученными в реальных группах. Реальные группы людей характеризуются тем, что их члены связаны между собой объективными взаимоотношениями – это действительно существующие объединения людей.

Малая группа имеет социально-психологические характеристики, которые можно разделить на два класса:

- 1) формальные, описывающие структуру, способы организации совместной деятельности и общения людей;
- 2) содержательные, отражающие психологию членов группы, их взаимоотношения.

К формальным характеристикам относятся число членов группы, каналы коммуникаций, распределение обязанностей между членами группы и другие, к содержательным – групповые интересы, потребности, мнения, ценности, нормы, цели, межличностные отношения, а также сплоченность и психологический климат группы – основные характеристики уровня ее социально-психологического развития.

Средством регуляции поведения членов группы, характера их взаимодействия и общения являются групповые нормы – это совокупность правил, которые вырабатываются группой и способствуют повышению ее устойчивости и стабильности.

Показателем групповой сплоченности является ценностно-ориентационное единство, которое фиксирует степень совпадения позиций и оценок членов группы по отношению к целям и ценностям последней.

Малая группа может быть референтной и нереферентной.

Референтная группа выполняет функцию социального сравнения, поскольку является источником как положительных, так и негативных образов, а также нормативную функцию, так как референтная группа – источник норм поведения и правил общения. В ней индивид находит для себя образец для подражания, ее цели, нормы и формы поведения становятся для него значимыми. Нереферентной считается такая малая группа, психология и поведение членов которой чужды, безразличны или неприемлемы для индивида. (ОК 07-08)

2. Лидерство, статус, самореализация в команде

Ответ: Команда. Команда — это группа лиц, объединённая общими мотивами, интересами, идеалами, действующая сообща. Участники команды объединены поддержкой друг друга и несут коллективную ответственность за результат деятельности всей команды.

Лидерство — это общественное влияние, которое объединяет других и мотивирует прикладывать максимальные усилия для достижения цели. За лидерами идут не из-за формальной власти и полномочий, а из-за доверия и уважения. Хотя эти вещи далеко не всегда взаимоисключают друг друга. «Величайшие лидеры необязательно совершают великие поступки. Они те, кто подталкивает других людей делать это», — Рональд Рейган. (ОК 07-08)

3. Фазы развития команды, особенности взаимодействия, принципы сотрудничества

Ответ: Весь жизненный цикл команды делится на пять фаз: формирование, столкновение, нормализация, исполнение и завершение. Они являются необходимыми и неизбежными по мере роста зрелости команды.

Несколько принципов сотрудничества в команде:

Взаимное уважение: Уважайте своих коллег и их мнения. Цените разнообразие и уважайте индивидуальные навыки и вклад каждого члена команды.

Открытость и прозрачность: Будьте открытыми и готовыми делиться информацией с другими членами команды. Стремитесь к прозрачности в коммуникации, чтобы все члены команды имели доступ к важным сведениям и могли лучше сотрудничать.

Взаимная поддержка: Будьте готовы поддержать своих коллег, предлагать помощь и сотрудничать в решении задач. Способствуйте созданию атмосферы взаимной помощи и поддержки в команде.

Ответственность: Берите ответственность за свои задачи и свою часть работы в команде. Делайте все возможное, чтобы выполнить свои обязательства и достичь общих целей команды.

Коллективное принятие решений: Стремитесь к принятию решений в команде путем обсуждения и консенсуса. Уважайте мнение каждого члена команды и ищите компромиссные решения, которые будут подходить всем.

Эффективное общение: Создавайте открытую и эффективную обстановку для коммуникации в команде. Будьте ясными, конкретными и внимательными в своем общении. Активно слушайте своих коллег и стимулируйте их делать то же самое.

Взаимное признание и поощрение: Оценивайте и признавайте достижения и вклад каждого члена команды. Создавайте атмосферу благодарности и поощрения, которая будет способствовать мотивации и развитию всех участников команды. (ОК 07-08)

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ

Елабужский институт (филиал) федерального государственного автономного
образовательного учреждения высшего образования
«Казанский (Приволжский) федеральный университет»

Комплект заданий для контрольной работы №3

по дисциплине ОГСЭ.05 «Психология общения»
(ОК.7, ОК.8)

Тема 5 Механизмы взаимопонимания в общении

Задание: письменно ответить на вопросы (по вариантам)

Время выполнения - 45 минут

Вариант 1

1. Что такое темперамент? Какие бывают типы темперамента?

Ответ: Темперамент (лат. temperamentum — «соразмерность», «надлежащее соотношение частей») — это **совокупность устойчивых динамических особенностей психических процессов человека: темпа, ритма, интенсивности**. Темперамент связан с динамическими, а не содержательными аспектами деятельности. Темперамент определяет скорость течения психических процессов, устойчивость эмоциональной сферы, степень волевого усилия.

существует четыре типа темперамента:

сангвиник,

холерик,

флегматик,

меланхолик. (ОК 07-08)

2. Дайте психологическую характеристику каждому типу темперамента.

Ответ: **Сангвиник**. Человек с повышенной реактивностью, но при этом активность и реактивность у него уравновешены. Он живо, возбужденно откликается на все, что привлекает его внимание, обладает живой мимикой и выразительными движениями. По незначительному поводу он громко хохочет, а несущественный факт может сильно его рассердить. По его лицу легко угадать его настроение, отношение к предмету или человеку. У него высокий порог чувствительности, поэтому он не замечает очень слабых звуков и световых раздражителей. Обладая повышенной активностью и будучи очень энергичным и работоспособным, он активно принимается за новое дело и может долго работать, не утомляясь. Способен быстро сосредоточиться, дисциплинирован, при желании может сдерживать проявление своих чувств и произвольные реакции. Ему присущи быстрые движения, гибкость ума, находчивость, быстрый темп речи, быстрое включение в новую работу. Высокая пластичность проявляется в изменчивости чувств, настроений, интересов и стремлений. Сангвиник легко сходится с новыми людьми, быстро привыкает к новым требованиям и обстановке. Без усилий не только переключается с одной работы на другую, но и переучивается, овладевая новыми навыками. Как правило, он в большей степени откликается на внешние впечатления, чем на субъективные образы и представления о прошлом и будущем, экстраверт.

Холерик. Как и сангвиник отличается малой чувствительностью, высокой реактивностью и активностью. Но у холерика реактивность явно преобладает над активностью, поэтому он необуздан, несдержан, нетерпелив, вспыльчив. Он менее пластичен и более инертен, чем сангвиник. Отсюда — большая устойчивость стремлений и интересов, большая настойчивость, возможны затруднения в переключении внимания, он скорее экстраверт.

Флегматик обладает высокой активностью, значительно преобладающей над малой реактивностью, малой чувствительностью и эмоциональностью. Его трудно рассмешить и опечалить — когда вокруг громко смеются, он может оставаться невозмутимым. При больших неприятностях остается спокойным. Обычно у него бедная мимика, движения невыразительны и замедленны, также, как речь. Он ненаходчив, с трудом переключает внимание и приспосабливается к новой обстановке, медленно перестраивает навыки и привычки. При этом он энергичен и работоспособен. Отличается терпеливостью, выдержкой, самообладанием. Как правило, он трудно сходится с новыми людьми, слабо откликается на внешние впечатления, интроверт.

Меланхолик. Человек с высокой чувствительностью и малой реактивностью. Повышенная чувствительность при большой инертности приводит к тому, что незначительный повод может вызвать у него слезы, он чрезмерно обидчив, болезненно чувствителен. Мимика и движения его невыразительны, голос тихий, движения бедны. Обычно он неуверен в себе, робок, малейшая трудность заставляет его опускать руки. Меланхолик неэнергичен, ненастойчив, легко утомляется и мало работоспособен. Ему присуще легко отвлекаемое и неустойчивое внимание и замедленный темп всех психических процессов. Большинство меланхоликов — интроверты.

Можно считать уже твердо установленным, что тип темперамента у человека — врожденный, а от каких именно свойств его ; врожденной организации он зависит, еще до конца не выяснено. (ОК 07-08)

3. Факторы, оказывающие влияние на восприятие

Ответ: При всем разнообразии факторов, влияющих на восприятие, можно указать на несколько внутренних и внешних факторов, оказывающих стабильное воздействие на то, как человек воспринимает окружение. Среди внутренних по отношению к человеку факторов выделяются следующие:

- люди быстрее воспринимают знакомые им сигналы, чем незнакомые;
- люди быстрее воспринимают сигналы, по отношению к которым у них есть сильное чувство, как позитивного, так и негативного характера;
- люди по-разному могут воспринимать сигнал в зависимости от того, что предшествовало этому восприятию и какое состояние (потребности и ожидания) они имеют во время восприятия сигнала.

Внешними факторами, влияющими на восприятие человеком действительности, являются следующие:

- интенсивность передаваемого сигнала (светлое и громкое воспринимается быстрее);
- подвижность сигнала (движущиеся сигналы воспринимаются в большей степени, чем неподвижные);
- размер (большие объекты воспринимаются проще, чем маленькие);
- состояние окружения, в котором находится человек (формы, цвета, звуки и т.п.).

(ОК 07-08)

Вариант 2

1. В каких жизненных ситуациях темперамент раскрывается наиболее полно?

Ответ: Темперамент раскрывается более полно в стрессовых, экстремальных ситуациях. Примером маскировки темперамента могут послужить следующие ситуации: собеседование при приеме на работу, посещение общественных мест. При собеседовании

человек старается представить себя в выгодном свете: холерик ведет себя более спокойно, рассудительно, меланхолик старается быть активнее, общительнее. (ОК 07-08)

2. Какие типы темперамента психологически совместимы и почему?

Ответ: Рассмотрим, какие типы темперамента более совместимы психологически.

1. Холерик + флегматик. Флегматик успокаивает холерика, дополняя его в любой деятельности. За счет различных черт характера они в любой ситуации способны сгладить углы и совместными усилиями прийти к наилучшему результату.

2. Меланхолик + сангвиник. Они также дополняют друг друга, что положительно влияет на их союз, неважно любовный или рабочий. Сангвиник поддерживает меланхолика, приободряет его и тонизирует.

3. Флегматик + флегматик. Сами по себе флегматики очень спокойные и уравновешенные люди, их вообще сложно вывести из себя. Поэтому в подобном союзе будет царить мир и покой. Даже если и возникнут проблемы, такая пара способна быстро решить их.

4. Меланхолик + меланхолик. Хотя меланхолики и ранимы, но стремятся обрести душевное равновесие. Ради этого они даже готовы пойти на компромисс и уступку, лишь бы снова стало спокойно.

5. Сангвиник + сангвиник. Такой союз будет очень эмоциональным и бурным. Но сангвиники очень отходчивы и готовы уступить, чтобы вернуть равновесие в отношения.

Все другие сочетания тоже имеют место быть, но они имеют гораздо больше нюансов и более проблематичны. (ОК 07-08)

3. Темперамент и характер

Ответ: Понятие о темпераменте. Классические теории темперамента. Гуморальные теории темперамента (Гиппократ, И. Кант). Соматическая концепция темперамента (Кречмер Э., Шелдон У.) Учение И.П. Павлова о типах высшей нервной деятельности как физиологической основе темперамента.

Современные представления о структуре темперамента: проявление темперамента в предметной и коммуникативной сфере (В.М. Русалов). Свойства темперамента по В.С. Мерлину: сензитивность, реактивность, активность, темп реакций, эмоциональность, пластичность-ригидность.

Понятие о характере. Структура характера. Классификация черт характера. Классификации характера по Э. Фромму, К. Юнгу. Акцентуации характера по Л. Леонгарду и А.Е. Личко. Соотношение темперамента и характера.

Темперамент - это те врожденные особенности человека, которые обуславливают динамические характеристики интенсивности и скорости реагирования, степени эмоциональной возбудимости и уравновешенности, особенности приспособления к окружающей среде.

Характер - это каркас личности, в который входят только наиболее выраженные и тесно взаимосвязанные свойства личности, отчетливо проявляющиеся в различных видах деятельности. Все черты характера - это черты личности, но не все черты личности - черты

характера. Характер - индивидуальное сочетание наиболее устойчивых, существенных особенностей личности, проявляющихся в поведении человека, в определенном отношении: 1) к себе (степень требовательности, критичности, самооценки); 2) к другим людям (индивидуализм или коллективизм, эгоизм или альтруизм, жестокость или доброта, безразличие или чуткость, грубость или вежливость, лживость или правдивость и т.п.); 3) к порученному делу (лень или трудолюбие, аккуратность или неряшливость, инициативность или пассивность, усидчивость или нетерпеливость, ответственность или безответственность, организованность и т. п.); 4) в характере отражаются волевые качества: готовность преодолевать препятствия, душевную и физическую боль, степень настойчивости, самостоятельности, решительности, дисциплинированности. Связь темперамента с характером. Характер человека - это сплав

врожденных свойств высшей нервной деятельности с приобретенными в течение жизни индивидуальными чертами. Правдивыми, добрыми, тактичными или, наоборот, лживыми, злыми, грубыми бывают люди с любым типом темперамента. Однако при определенном темпераменте одни черты приобретаются легче, другие труднее. Например, организованность, дисциплинированность легче выработать флегматику, чем холерику; доброту, отзывчивость - меланхолику. Быть хорошим организатором, общительным человеком проще сангвинику и холерику. Однако недопустимо оправдывать дефекты своего характера врожденными свойствами, темпераментом. Отзывчивым, добрым, тактичным, выдержанным можно быть при любом темпераменте.

Отдельные свойства характера зависят друг от друга, связаны друг с другом и образуют целостную организацию, которую называют структурой характера. В структуре характера выделяют две группы черт. Под чертой характера понимают те или иные особенности личности человека, которые систематически проявляются в различных видах его деятельности и по которым можно судить о его возможных поступках в определенных условиях. К первой группе относят черты, выражающие направленность личности (устойчивые потребности, установки, интересы, склонности, идеалы, цели), систему отношений к окружающей действительности и представляющие собой индивидуально-своеобразные способы осуществления этих отношений. Ко второй группе относят интеллектуальные, волевые и эмоциональные черты характера. (ОК 07-08)

Комп етенц ии	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства	Критерии оценивания результатов обучения			
			Неудовлетвор ительно	Удовлетвор ительно	Хорошо	Отлично
ОК 7	Уметь: использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	Контрольная работа № 2; Тест3; Контрольная работа № 3; Вопросы к дифференцированном	Не умеет, допускает грубые ошибки	Демонстрир ует частичные умения без грубых ошибок	Умеет достаточно в базовом объеме	Демонстриру ет высокий уровень умений
	Знать: источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.	у зачету №10-15 Тест к дифференцированном у зачету	Не знает, допускает грубые ошибки	Демонстрир ует частичные знания без грубых ошибок	Знает достаточно в базовом объеме	Демонстриру ет высокий уровень знаний
ОК 8	Уметь: применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;	Тест1; Контрольная работа № 1; Тест 2; Контрольная работа № 2; Тест3;	Не умеет, допускает грубые ошибки	Демонстрир ует частичные умения без грубых ошибок	Умеет достаточно в базовом объеме	Демонстриру ет высокий уровень умений
	Знать: механизмы взаимопонимания в общении;	Контрольная работа № 3; Вопросы к дифференцированном у зачету №28. Тест к дифференцированном у зачету	Не знает, допускает грубые ошибки	Демонстрир ует частичные знания без грубых ошибок	Знает достаточно в базовом объеме	Демонстриру ет высокий уровень знаний

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ

Елабужский институт (филиал) федерального государственного автономного
образовательного учреждения высшего образования
«Казанский (Приволжский) федеральный университет»

ОГСЭ. 05 Психология общения
(наименование дисциплины)

Промежуточная аттестация по этой дисциплине проводится в форме дифференцированного зачета.

Дифференцированный зачет нацелен на комплексную проверку освоения дисциплины. Дифференцированный зачет проводится в письменной форме по билетам, в которых содержатся вопросы по всем темам курса или в форме тестирования. В каждом билете зачета содержатся один вопрос.

Обучающемуся даётся время на подготовку. Оценивается владение материалом, его системное освоение, способность применять нужные знания, навыки и умения при анализе проблемных ситуаций.

Вопросы к дифференцированному зачету:

1. Техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности
Ответ: Профессиональное общение играет важную роль в успешной деятельности.

Вот несколько техник и приемов, которые могут помочь вам в эффективном общении:

Активное слушание: Сосредоточьтесь на собеседнике, проявляйте интерес и внимательность к его словам. Подтверждайте свое понимание и задавайте уточняющие вопросы.

Четкость и ясность: Формулируйте свои мысли лаконично и ясно. Используйте понятные термины и избегайте лишних запутывающих деталей.

Умение передавать информацию: Выбирайте подходящие каналы и средства коммуникации для передачи информации. Используйте презентации, диаграммы или другие визуальные материалы, чтобы помочь вашим собеседникам лучше понять информацию.

Уважение и эмпатия: Будьте вежливы и уважительны к своим коллегам. Показывайте понимание и сопереживание к их чувствам и точке зрения.

Умение задавать вопросы: Спрашивайте уточняющие вопросы, чтобы получить более полное представление о том, о чем говорит ваш собеседник. Это поможет избежать недоразумений и проявить глубокий интерес.

Адаптация к разным стилям коммуникации: Учитывайте, что разные люди предпочитают разные стили коммуникации. Приспособьтесь и адаптируйте свою коммуникацию, чтобы эффективно взаимодействовать с разнообразными собеседниками.

Умение управлять конфликтами: Учитесь разрешать конфликтные ситуации с пониманием и терпением, обращая внимание на общие интересы и поиск возможных решений. (ОК 07-08)

2. Приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения

Ответ: Саморегуляция (лат. regulare - приводить в порядок, налаживать) - это управление своим психоэмоциональным состоянием, которое достигается путем воздействия человека на самого себя с помощью слов, мысленных образов, а также

управления мышечным тонусом и дыханием. Эти приемы саморегуляции способствуют восстановлению сил, нормализуют эмоциональный фон и усиливают мобилизацию ресурсов организма.

Приемы саморегуляции: -смех, улыбка, юмор; -размышление о чем-то приятном; - потягивания, расслабления мышц; -наблюдение за пейзажем; -вдыхание свежего воздуха; -дыхательные упражнения; -похвалы, комплименты и т.п.

Основные приемы и способы саморегуляции:

Саморегуляцию условно разделяют на биологическую (рефлекторную, как высшую форму биологической) и сознательно управляемую.

Биологическая саморегуляция - это генетически закодированные сложные внутренние процессы, лежащие в основе роста, развития, жизнедеятельности и защитных функций организма как человека, так и животных, растений. Биологическая саморегуляция протекает без участия сознания. Например, при наркозе сердце продолжает работать. Даже у умерших биологическая саморегуляция поддерживает рост волос и ногтей.

Рефлекторная саморегуляция обеспечивает восприятие органами чувств сигналов внешней среды. Например, работа сердца может измениться от резкого стука, от воспринятого образа и даже запаха. Это свойство организма через чувства менять биологическую саморегуляцию и лежит в основе феноменов внушения, гипноза и других способов влияния.

Внушение - это целенаправленное психологическое воздействие на личность с целью вызвать через органы чувств изменение биологической саморегуляции в желаемом направлении. Сознательно управляемая саморегуляция -это классический аутотренинг или психическая саморегуляция.

Психическая саморегуляция - это воздействие человека на самого себя с помощью слов и соответствующих мысленных образов. Под психической саморегуляцией мы понимаем психическое самовоздействие для целенаправленной регуляции всесторонней деятельности организма, его процессов, реакций и состояний. Общим для этих определений является выделение состояния человека в качестве объекта воздействия и внутренних средств регуляции, в первую очередь средств психической активности.

Главной особенностью методов саморегуляции состояний является их направленность на формирование адекватных внутренних средств, позволяющих человеку осуществить специальную деятельность по изменению своего состояния. В своей обыденной жизни мы часто интуитивно используем выработанные в индивидуальном опыте наборы таких приемов, позволяющих нам справиться с волнением, быстрее войти в рабочий ритм, максимально расслабиться и отдохнуть. Этот опыт нашел отражение практически в любой многовековой культуре разных народов, внутри которой создавались целые системы приемов и средств саморегуляции состояний, имеющих отчетливо выраженный обучающий и воспитательный характер. "Учись управлять собой" - вот главный девиз такого рода мер, вкрапленных в различные философско-религиозные учения, педагогические системы, обряды и формы организации быта. (ОК 07-08)

3. Взаимосвязь общения и деятельности

Ответ: Взаимосвязь общения и деятельности заключается в том, с одной стороны, что формы общения и формы совместной деятельности людей взаимодополняют и взаимозаменяют друг друга (люди общаются в процессе деятельности) и с другой, общение является особым видом деятельности – коммуникативной, так как по средством общения деятельность организуется. (ОК 07-08)

4. Цели, функции, виды и уровни общения

Ответ: Общение – сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга. Субъектами общения являются живые существа, люди

Содержание общения – информация, которая в межличностных контактах передается от одного живого существа другому. Это могут быть сведения о внутреннем (эмоциональном и т.д.) состоянии субъекта, об обстановке во внешней среде и др.

Цель общения – это то, ради чего у человека возникает данный вид активности. Цели общения отражают потребности совместной деятельности людей. Деловое общение почти всегда предполагает некоторый результат – изменение поведения и деятельности других людей. По целям общение делится на биологическое и социальное.

Биологическое – это общение, необходимое для поддержания, сохранения и развития организма.

Социальное общение преследует цели расширения и укрепления межличностных контактов, установления и развития интерперсональных отношений, личностного роста индивида.

Виды общения:

1) *Деловое общение* обычно включено как частный момент в какую-либо совместную продуктивную деятельность людей и служит средством повышения качества этой деятельности.

2) *Личностное общение*, напротив, сосредоточено в основном вокруг психологических проблем внутреннего характера, тех интересов и потребностей, которые глубоко и интимно затрагивают личность человека; поиск смысла жизни, определение своего отношения к значимому человеку, к тому, что происходит вокруг, разрешения какого-либо внутреннего конфликта.

3) *Инструментальное* – общение, которое не является самоцелью, не стимулируется самостоятельной потребностью, но преследует какую-то иную цель, кроме получения удовлетворения от самого акта общения.

4) *Целевое* – это общение, которое само по себе служит средством удовлетворения специфической потребности, в данном случае-потребности в общении

Уровни общения:

Общение как взаимодействие предполагает, что люди устанавливают контакт друг с другом, обмениваются определенной информацией для того, чтобы строить совместную деятельность, сотрудничество. Чтобы общение как взаимодействие происходило беспрепятственно, оно должно состоять из следующих этапов:

1. Установка контакта (знакомство). Предполагает понимание другого человека, представление себя другому человеку.
2. Ориентировка в ситуации общения, осмысление происходящего, выдержка паузы.
3. Обсуждение интересующей проблемы.
4. Решение проблемы.
5. Завершение контакта (выход из него).

Функции общения :

1) *инструментальная функция* характеризует общение как социальный механизм управления и передачи информации, необходимой для исполнения действия;

2) *интегративная функция* раскрывает общение как средство объединения людей;

3) самовыражение - функция определяет общение как форму взаимопонимания психологического контекста;

4) *трансляционная функция* выступает как функция передачи конкретных способов деятельности, оценок и т.д. (ОК 07-08)

5. Роли и ролевые ожидания в общении

Ответ: Роли в общении. Роль – это нормативно одобряемый образец поведения, ожидаемый окружающими от каждого, кто занимает данную социальную позицию. Виды социальных ролей определяются особенностью социальных групп, в которые включен индивид. В зависимости от общественных отношений существуют социальные и межличностные роли. Социальные роли связаны с социальным статусом, профессией или видом деятельности (учитель, студент, продавец, покупатель и т.д.).

Рольевые ожидания - ожидания от индивидуума, занимающего определенную позицию в системе общественных или межличностных отношений, связанные с нормативно одобренными формами поведения. Рольевое поведение - поведение индивида в соответствии с задачами роли и ожиданиями окружающих. Необходимыми условиями рольевого поведения являются ясность и приемлемость роли. (ОК 07-08)

6. Виды социальных взаимодействий

Ответ: Типы социальных взаимодействий: а) коммуникация (межличностная, внутригрупповая, межгрупповая, массовая); б) сотрудничество (кооперация, взаимопомощь, переговоры, консенсус); в) соперничество (конкуренция, спор, конфликт, столкновение). (ОК 07-08)

7. Механизмы взаимопонимания в общении

Ответ: Механизмы взаимопонимания (механизмы социальной перцепции) - способы, посредством которых люди интерпретируют, понимают и оценивают другого человека. Наиболее распространенными являются: эмпатия, аттракция, каузальная атрибуция, идентификация, социальная рефлексия. (ОК 07-08)

8. Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения

Ответ: Техника общения — это способы преднастройки человека на общение с людьми, его поведение в процессе общения, а приемы — предпочитаемые средства общения, включая вербальное и невербальное. Прежде чем вступать в общение с другим человеком, необходимо определить свои интересы, соотнести их с интересами партнера по общению, оценить его как личность, выбрать наиболее подходящую технику и приемы общения.

Приемы общения – это наиболее предпочитаемые индивидом средства общения, которые могут быть двух видов: вербальные и невербальные. Для того, чтобы процесс взаимодействия между людьми был эффективным, первоначально необходимо определить цель общения, соотнести личностные интересы и на основании этого выбрать наиболее подходящие приемы и техники общения.

Правила убеждения.

Убеждая человека, необходимо придерживаться определенных правил, чтобы добиться успеха. Вот они:

человек, которого вы убеждаете, должен понимать вашу логику;

убеждать нужно с доказательствами, упоминая факты, известные собеседнику;

помимо конкретных примеров и фактов, информация должна содержать обобщенные идеи;

приводимые доводы должны быть максимально правдоподобными;

факты должны вызывать эмоциональный отклик у собеседника.

(ОК 01-09)

9. Этические принципы общения

Ответ: Основными этическими принципами общения считают:

самоуважение и проявление уважения к собеседникам

терпимость и социальную справедливость

морально этические принципы

гуманизацию и демократизацию отношений

непредвзятое отношение к партнерам

признание неприкосновенности личного достоинства каждого человека

честность

понимание интересов собеседников. (Читайте о том, как стать интересным собеседником) (ОК 07-08)

10. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов

Ответ: Конфликты – это естественная форма взаимодействия, имеющая положительные и отрицательные последствия. Важнейшими составляющими конфликта являются стороны и их интересы.

Конфликт (от лат. *conflictus* – столкновение) – это отсутствие согласия между двумя или более сторонами, которые могут быть конкретными лицами или группами.

Конфликт чаще всего ассоциируют с агрессией, угрозами, спорами, враждебностью и т. п. В результате бытует мнение, что конфликт – явление всегда нежелательное, что его следует немедленно разрешать, как только он возникает. Современная точка зрения заключается в том, что некоторые конфликты не только возможны, но и желательны. Конечно, конфликт не всегда имеет положительный характер, в некоторых случаях он может мешать удовлетворению потребностей и достижению целей, но все же во многих случаях конфликт помогает выявить разнообразие точек зрения, дает дополнительную информацию, помогает выявить большее число альтернатив или проблем и т. д. Это делает процесс принятия решений более эффективным. Отсутствие согласия обусловлено наличием разнообразных мнений, взглядов, идей, интересов, точек зрения и т. д.

Если конфликты способствуют принятию обоснованных решений и развитию взаимоотношений, то их называют конструктивными.

Конфликты, препятствующие эффективному взаимодействию, принятию решений, достижению поставленных целей, называют деструктивными.

Роль конфликта в основном зависит от того, насколько эффективно им управляют. Чтобы управлять конфликтом, необходимо знать причины его возникновения, тип, возможные последствия для того, чтобы выбрать наиболее эффективный метод его разрешения.

Очень важно знать формулу конфликта и эффективно ею владеть. Она выглядит следующим образом:

- 1) конфликт + конфликтная ситуация + инцидент;
- 2) конфликт – это открытое противостояние как следствие взаимоисключающих интересов и позиций;
- 3) конфликтная ситуация – это накопившиеся противоречия, содержащие истинную причину конфликта.

Инцидент – это стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта.

Разрешить конфликт – означает устранить конфликтную ситуацию и исчерпать инцидент. Понятно, что первое сделать сложнее, но и более важно. К сожалению, на практике в большинстве случаев дело ограничивается лишь исчерпанием инцидента.

Конфликт между людьми можно уподобить сорнякам в огороде: конфликтная ситуация – это корень сорняка, а инцидент – та часть, что на поверхности. Оборвав ботву сорняка, но не тронув корень, мы только усилим его работу по вытягиванию из почвы питательных веществ, так необходимых культурным растениям. Да и найти корень после этого труднее. Также и с конфликтом: не устранив конфликтную ситуацию, мы создаем условия для углубления конфликта.

Конфликтная ситуация всегда возникает раньше конфликта. Конфликт же возникает одновременно с инцидентом. Таким образом, конфликтная ситуация предшествует и конфликту, и инциденту.

Классификация конфликтов В научной литературе существуют различные классификации конфликтов: по объему, по длительности протекания, по источнику возникновения.

По объему конфликты подразделяют на:

- 1) внутриличностные;
- 2) межличностные;
- 3) между личностью и группой;
- 4) межгрупповые.

При внутриличностном конфликте участниками конфликта являются не люди, а различные психологические факторы внутреннего мира личности (потребности, мотивы, ценности, чувства и т. п.).

Причины конфликтов У всех конфликтов есть несколько причин, которые можно объединить в пять групп в соответствии с обуславливающими их факторами – информацией, структурой, ценностями, отношениями и поведением.

В основе многих конфликтов лежит информация, приемлемая для одной из сторон и неприемлемая для другой. Это могут быть неполные и неточные факты, слухи, что дезинформирует партнеров по общению: подозрения в умышленном сокрытии информации; сомнения в надежности и ценности источников информации; спорные вопросы законодательства, правил порядка действий и т. д.

Структурные факторы возникновения конфликтов обычно связаны с существованием формальной и неформальной организаций социальной группы. Сюда могут быть отнесены вопросы собственности, социального статуса, властных полномочий и отчетности, различные социальные нормы и стандарты, традиции, системы поощрения и наказания, распределения ресурсов, товаров, услуг, доходов.

Ценностные факторы – это те принципы, которые мы провозглашаем или отвергаем. Это общественные, групповые или личностные системы убеждений, верований и поведения (предпочтения, стремления, предрассудки, опасения), идеологические, культурные, религиозные, этические, политические, профессиональные ценности и нужды.

Факторы отношений связаны с чувством удовлетворения от взаимодействия или его отсутствия. При этом важно учитывать основу отношений (добровольные или принудительные), их сущность (независимые, зависимые), взаимоожидания, длительность отношений, совместимость сторон в отношении ценностей, поведения, личных и профессиональных целей и личной сочетаемости, различия в образовательном уровне, жизненном и профессиональном опыте.

Поведенческие факторы неизбежно ведут к конфликтам, если ущемляются интересы, подрывается самооценка, возникает угроза безопасности (физической, финансовой, эмоциональной или социальной), если рождаются условия, вызывающие негативные эмоциональные состояния, если в поведении людей проявляются эгоизм, безответственность, несправедливость.

Такая группировка причин конфликтов способствует их пониманию и анализу, но следует помнить, что реальная жизнь богаче любой схемы и можно выделить множество иных причин возникновения противоречий, а также выявить тесное переплетение различных факторов в том или ином конфликте. (ОК 07-08)

11. Общение в системе межличностных и общественных отношений

Ответ: Общение есть реализация всей системы отношений человека. Выделяют два ряда отношений - общественные и межличностные. Общественные отношения — различные взаимосвязи между отдельными людьми или группами, обусловленные их социальными ролями. Социальная роль есть фиксация определенного положения, которое занимает тот или иной индивид в системе общественных отношений. Каждый индивид выполняет не одну, а несколько социальных ролей: он может быть бухгалтером, отцом, членом профсоюза, игроком сборной по футболу и т.д. Общественные отношения возникают между: · индивидами как частью социальной группы; · группами индивидов; · отдельными индивидами и группами индивидов. В связи с этим, общественные отношения рассматривают на разных уровнях: · на уровне социальных общностей (отношения классовые, национальные, групповые и др.); · на уровне групп, занятых какой-либо деятельностью (производственные, учебные и др.); · на уровне взаимосвязей людей в группах. Общественные отношения складываются во всех сферах общественной жизни. Выделяют экономические, социальные, политические, идеологические и другие виды отношений. Все они в совокупности и представляет собой систему общественных

отношений. В общественных отношениях человек выступает как представитель определенных классов, профессий, движений, объединений, партий и т.д. Такие отношения строятся на основе определенного положения, занимаемого каждым в обществе, выполнения человеком конкретных социальных ролей. Общественные отношения реализуются в деятельности конкретных личностей, в актах их общения и взаимодействия. Для общественных отношений характерна социальная дифференциация. Социальная дифференциация – внутригрупповой процесс, определяющий положение, статус членов данной общности. Социальный статус — это обязанности и права человека в системе социальных связей, групп, систем. Он включает в себя обязанности (роли-функции), которые человек должен выполнять в данной социальной общности. В разных группах один и тот же индивид имеет разный социальный статус. Например, талантливый шахматист в шахматном клубе имеет высокий статус, а в армии может иметь низкий. Это — потенциальная причина фрустраций и межличностных конфликтов. Характеристиками социального статуса являются престиж и авторитет, представляющие признание окружающими заслуг индивида

Межличностные отношения – субъективно переживаемые взаимосвязи между людьми, объективно проявляющиеся в характере и способах взаимных влияний людей в процессе деятельности и общения. Межличностные отношения определяются с одной стороны ролевыми отношениями и индивидуальными личностными характеристиками субъектов – с другой. Межличностные отношения вплетены в систему общественных отношений. Природа межличностных отношений существенно отличается от природы общественных отношений эмоциональной составляющей. В основе межличностных отношений лежат разнообразные эмоциональные состояния взаимодействующих людей. Исходя из таких критериев, как глубина отношения, избирательность в выборе партнеров, функции отношений, Н.Н. Обозов предлагает (не претендуя на полноту и законченность) следующую классификацию межличностных взаимоотношений: отношения знакомства, приятельские, товарищеские, дружеские, любовные, супружеские, родственные и деструктивные отношения. Межличностные отношения включают три компонента - когнитивный (информационный), аффективный (эмоциональный) и поведенческий. (ОК 07-08)

12. Единство общения и деятельности

Ответ: В отечественной психологии принимается идея единства общения и деятельности. Такой вывод логически вытекает из понимания общения как реальности человеческих отношений, предполагающего, что любые формы общения включены в специфические формы совместной деятельности: люди не просто общаются в процессе выполнения ими различных функций, но они всегда общаются в некоторой деятельности, «по поводу» нее. (ОК 07-08)

13. Структура и средства общения

Ответ: Структура общения – это совокупность основных элементов, из которых складывается процесс общения. При этом структурная характеристика общения может быть дана и применительно к основным элементам, и относительно внутренней структуры каждого из них. Основные компоненты общения: - субъекты; - средства; - потребности, мотивация и цели; - способы взаимодействия, взаимовлияния и отражения влияний в процессе общения; - результаты.

Средства общения — это способы кодирования, передачи, переработки и расшифровки информации, передаваемой в процессе общения. Средства общения подразделяются на вербальные (словесные), представленные речью, и невербальные (несловесные), представленные жестами, мимикой, звучанием голоса, взглядом... (ОК 07-08)

14. Значение общения для развития личности

Ответ: Общение – это процесс обмена информацией и взаимодействия между людьми, основанный на восприятии и понимании друг друга. Вы, наверное, замечали, что некоторые люди коммуникабельны, общительны, умеют создать благоприятную атмосферу и поддержать хорошее настроение.

Развитие личности процесс физического, эмоционального, интеллектуального, духовного становления личности под влиянием внешних и внутренних, управляемых и неуправляемых социальных и природных факторов. Развитие личности объективный процесс становления и обогащения физических и духовных сил человека, обеспечивающих реализацию его жизненного потенциала, его сущности и назначения, процесс изменения индивида в результате его социализации. (ОК 07-08)

15. Особенности коммуникативного процесса

Ответ: Коммуникация - сообщение, передача информации посредством языка, речи или иных знаковых систем в процессе межличностного взаимодействия. В этом процессе информация не только передается, но и формируется, уточняется, развивается.

Рассмотрим основные черты, определяющие специфику коммуникации между людьми (Андреева Г.М.).

Во-первых, в процессе общения люди не только обмениваются объективным содержанием, но и вырабатывают общий смысл, т.е. общее видение ситуации. Это возможно лишь при условии, что информация не только принята, но и понята, осмыслена. Данное обстоятельство предполагает необходимость учета своего собеседника как личности, знания его взглядов, установок. В этом плане коммуникативный процесс представляет собой единство деятельности, общения и познания.

Во-вторых, обмен информацией обязательно предполагает воздействие на поведение партнера. Коммуникативное влияние, которое здесь возникает, есть не что иное, как психологическое воздействие одного коммуниканта на другого с целью изменения его поведения. Эффективность коммуникации измеряется именно тем, насколько удалось это воздействие. Это означает, что при обмене информацией происходит изменение самого типа отношений, который сложился между участниками коммуникации. Ничего похожего не происходит в «чисто» информационных процессах.

В-третьих, коммуникативное влияние как результат обмена информацией возможно лишь тогда, когда человек, направляющий информацию (коммуникатор), и человек, принимающий ее (реципиент), обладают единой или сходной системой кодификации и декодификации. На быденном языке это правило выражается в словах: «все должны говорить на одном языке». (ОК 07-08)

16. Вербальная и невербальная коммуникация

Ответ: Вербальная коммуникация - это произносимые или написанные слова для выражения информации. Невербальная коммуникация - это язык тела, мимика, жесты и визуальный способ общения без использования слов. И то, и другое является фундаментальным способом общения между человеческими индивидами для взаимодействия, используемого для выражения идей. (ОК 07-08)

17. Виды социальных взаимодействий. Позиции взаимодействия в русле транзактного анализа

Ответ: Типы социальных взаимодействий: а) коммуникация (межличностная, внутригрупповая, межгрупповая, массовая); б) сотрудничество (кооперация, взаимопомощь, переговоры, консенсус); в) соперничество (конкуренция, спор, конфликт, столкновение).

Транзактный анализ общения выделяет 3 основные позиции: Ребенка, Родителя, Взрослого, которые могут неоднократно сменять одна другую в течение дня, или одна из них может преобладать в поведении человека. Эти позиции ни в коей мере не связаны с соответствующей социальной ролью или возрастом: это лишь чисто психологическое описание определенной стратегии во взаимодействии. (ОК 07-08)

18. Техники и приемы эффективного слушания

Ответ: Эффективное слушание – это прием, который позволяет не только слушать, но и слышать человека.

- Во время разговора нужно убрать посторонние мысли.
- Слушайте, не перебивая, дайте собеседнику выговориться.

- Если ваш собеседник проявляет излишнюю эмоциональность, вслушивайтесь в смысл сказанного, не поддавайтесь под власть эмоций.
- Контролируйте ход разговора, не позволяйте сбить себя со своей цели — донести информацию.
- Не позволяйте собой манипулировать. Но важно не только внимательно слушать, но и показывать это.

Приемы эффективного слушания:

Выяснение, уточнение: я не понял, повторите еще раз, что вы имеете в виду, не могли бы Вы объяснить...

Парафраз, то есть повторение слов собеседника своими словами, чтобы удостовериться, что вы его правильно поняли.

Отражение чувств: мне кажется, Вы чувствуете..., понимаю, Вы сейчас разгневаны...

Резюмирование: и так, Вы считаете.... Ваши слова означают.... другими словами... (ОК 07-08)

19. Способы повышения эффективности общения

Ответ: Необходимо отметить, что процесс общения часто становится неэффективным, это касается общественного и межличностного общения. Общение не должно ограничиваться только передачей информации.

Элементы общения: 1) отправитель (тот, кто передает информацию); 2) сообщение (посылаемая информация); 3) канал – форма отправки сообщения (устная речь, неречевой метод, то есть мимика, жесты, поза, письменная речь); 4) получатель (тот, кому посылается сообщение); 5) подтверждение (способ, с помощью которого уведомляют отправителя, что сообщение получено).

Каналы общения:

Устная речь – получатель ее слышит.

Неречевое сообщение – это мимика, жесты, позы, какие-то действия, которые получатель видит.

Письменное сообщение – слова и символы, которые получатель прочитывает.

В некоторых случаях используют несколько каналов общения. Например, устная речь, а затем письменное сообщение или устная речь, мимика, жесты и поза одновременно. Вопросы, которые задают отправитель и получатель информации, могут сделать устный канал общения как эффективным, так и неэффективным.

В процедуре общения выделяют определенные этапы.

1. Потребность в общении (необходимость сообщить, или спросить информацию, повлиять на собеседника и т. п.) побуждает человека вступить в общение.

2. Ориентировка в целях общения (в своих целях и целях собеседника), во внешней ситуации общения.

3. Ориентировка в личности собеседника. Иногда ориентировка сводится к минимуму – люди общаются почти автоматически, готовыми фразами, не выбирая наилучших в данных условиях способов общения. Если человек попадает в новую ситуацию с малознакомым собеседником, ему приходится ориентироваться в обстановке не только до общения, но и во время его, следя за реакциями собеседника, приходится «подстраиваться», на ходу нащупывать наиболее эффективные способы общения.

4. Планирование содержания общения. Человек представляет себе (обычно бессознательно), что именно он скажет.

5. Сознательно или бессознательно человек выбирает конкретные средства общения, речевые фразы, которыми будет пользоваться (решает как говорить, как вести себя и т. п.).

6. Восприятие и оценка ответной реакции собеседника. Контроль эффективности общения на основе установления обратной связи, корректировка направления, стиля, методов общения.

Если какое-либо из звеньев акта общения нарушено, то говорящему не удастся добиться ожидаемых результатов общения – оно окажется неэффективным. Данные

умения называют, например, «социальным интеллектом», «дальновидностью в межличностных отношениях», «практически-психологическим умом», коммуникативностью.

Эффективное общение зависит от многих факторов, в частности можно привести несколько правил необходимых для умения располагать к себе людей, и избегать лишних конфликтов.

1. Необходимо проявлять искренний интерес к другим людям. Человек не проявляющий интерес к своим близким, окружению, друзьям сослуживцам, часто переживает большие трудности в жизни и причиняет неприятности другим людям.

2. Стоит попытаться понять достоинства другого человека и искренне признать и похвалить его достоинства. Необходимо дать другому человеку почувствовать его значимость.

3. Вместо того, чтобы осуждать других людей, надо постараться понять, почему они поступают так, а не иначе. Это гораздо более эффективнее, чем критиковать. Критика в 99% случаях из ста бесполезна, так как ставит человека в позицию обороняющегося и побуждает искать для себя оправдание.

4. Необходимо стараться быть доброжелательным и приветливым, улыбаться.

5. Стоит обращаться к человеку по имени, отчеству. Для человека звук его имени является самым важным и приятным звуком человеческой речи.

6. Необходимо учитывать желания, вкусы, интересы вашего собеседника, вести разговор в круге его интересов.

7. Надо научиться быть хорошим слушателем, и поощрять других людей рассказывать о себе.

8. Необходимо проявлять уважение к мнениям другого, избегать говорить человеку, что он не прав. Для того, чтобы не наносить удар по чувству собственного достоинства и не понуждать его вступить в борьбу. Надо избегать фраз типа: «Я тебе докажу, что ты неправ». Стоит использовать мудрость Сократа: вступая в разговор, надо искать сходство во мнениях, не начинать его с тех вопросов, по которым имеется расхождение с собеседником. Надо постараться, чтобы собеседник с самого начала говорил «да». Выигрывая одно согласие за другим, легче добиться и полного взаимопонимания.

9. Стоит дать возможность собеседнику выговориться, ибо большинство людей, пытаясь убедить в чем-то другого человека слишком много говорят сами. Пусть собеседник говорит сам, отвечает на вопросы, думает сам и сам осознает противоречия или свою неправоту. Нельзя прерывать собеседника, даже при несогласии с ним. Пусть собеседник чувствует, что найденное решение или идея принадлежат ему.

10. Надо попытаться увидеть многие вещи с точки зрения другого человека, поставить себя на его место.

11. Указывать человеку на его ошибки, необходимо, не нанося ему обиды. Стоит начать с признания достоинств, не давать общих отрицательных обобщений типа: «Ты всегда такой», «Вы безответственный». Нельзя критиковать при посторонних свидетелях (сослуживцы, родственники, друзья, собственные дети), это унижает человека.

20. Психологические механизмы восприятия (ОК 07-08)

Ответ: Восприятие (перцепция) в психологии – это форма психического отражения окружающего нас мира. В данный процесс всегда вовлечены раздражение органов чувств (нос, глаза, рот уши, кожа), двигательные компоненты (движение глаз за объектом, проговаривание соответствующих звуков), выделение значимых признаков и т.д.

«Идентификация» (от позднелатинского *identifico* – отождествлять), является процессом интуитивного отождествления, сравнения субъектом самого себя с другим человеком (группой людей), в процессе межличностной перцепции. Термин «идентификация» является способом распознавания объекта восприятия, в процессе уподобление ему. Это, конечно, не единственный способ восприятия, но в реальных ситуациях общения и взаимодействия, люди часто используют данный прием, когда в

процессе общения, предположение о внутреннем психологическом состоянии партнера строится на основе попытки поставить себя на его место. Существует множество результатов экспериментальных исследований идентификации - как механизма социальной перцепции, исходя из которых, выявлена взаимосвязь между идентификацией и другим, близким по содержанию явлением, – эмпатией.

«Эмпатия» - это понимание другого человека путем эмоционального чувствования его переживания. Это способ понимания другого человека, основанный не на реальном восприятии проблем другого человека, а на стремлении эмоциональной поддержки объекта восприятия. Эмпатия – это аффективное “понимание”, основанное на чувствах и эмоциях субъекта перцепции. Процесс эмпатии в общих чертах сходен с механизмом идентификации, в обоих случаях присутствует умение поставить себя на место другого, взглянуть на проблемы с его точки зрения. Известно, что эмпатия тем выше, чем больше человек способен представить себе одну и ту же ситуацию, с точки зрения разных людей, а следовательно и понять поведение каждого из этих людей.

«Аттракция» (от лат. *attrahere* – привлекать, притягивать), рассматривается как особая форма восприятия одного человека другим, основанная на устойчивом положительном отношении к человеку. В процессе аттракции люди не просто понимают друг друга, но формируют между собой определенные эмоциональные взаимоотношения. На основе различных эмоциональных оценок, образуется разнообразная гамма чувств: начиная от неприятия, чувства отвращения, к тому или иному человеку, до симпатии, и даже любви к нему. Аттракция также представляется механизмом формирования симпатии между людьми в процессе общения. Присутствие аттракции в процессе межличностной перцепции, указывает тот факт, что общение всегда есть реализация определенных отношений (как общественных, так и межличностных), и в основном аттракция более проявляется в межличностных отношениях. Психологи выделили различные уровни аттракции: симпатия, дружба, любовь. Дружба, представляется как вид устойчивых, межличностных отношений, характеризующийся устойчивой взаимной привязанностью их участников, в процессе дружбы усиливается аффилиация (стремление быть в обществе, вместе с другом, друзьями) и ожидание взаимной симпатии.

Симпатия (от греч. *Sympatheia* – влечение, внутреннее расположение) это устойчивое, положительное, эмоциональное отношение человека к другим людям или к группам людей, проявляющееся в доброжелательности, приветливости, оказанию внимания, восхищении. Симпатия побуждает людей к упрощенному взаимопониманию, к стремлению познавать собеседника в процессе общения. Любовь, наивысшая степень эмоционально-положительного отношения, воздействуя на субъект восприятия, любовь вытесняет все другие интересы субъекта, а на первый план выводятся отношение к объекту восприятия, объект становится центром внимания субъекта.

Социальная рефлексия — это понимание другого человека путем размышления за него. Это внутреннее представительство другого во внутреннем мире человека. Представление о том, что думают обо мне другие, — важный момент социального познания. Это и познание другого через то, что он (как я думаю) думает обо мне, и познание себя гипотетическими глазами другого. Чем шире круг общения, чем больше разнообразных представлений о том, как он воспринимается другими, тем больше в конечном счете человек знает о себе и других. Включение партнера в свой внутренний мир — самый эффективный источник самопознания в процессе общения.

Каузальная атрибуция - это интерпретация поведения партнера по взаимодействию через выдвижения гипотез о его эмоциях мотивах, намерениях, качествах личности, причинах поведения с дальнейшим их приписыванием этому партнеру. Каузальная атрибуция тем больше обуславливает социальную перцепцию, чем больше недостаток информации о партнере по взаимодействию. Наиболее смелую и интересную теорию построения процесса каузальной атрибуции выдвинул психолог Г. Келли, он выявил, каким образом человек осуществляет поиск причин для объяснения поведения другого

человека. Результаты приписывание могут стать основой для создания социальных стереотипов.

«Стереотипизация». Стереотип – это устойчивый образ или психологическое восприятие, какого либо явления или человека, свойственное членам той или иной социальной группы. Стереотипизация — это восприятие и оценка другого человека путем распространения на него характеристик какой-либо социальной группы. Это процесс формирования впечатления о воспринимаемом человеке на основе выработанных группой стереотипов. Наиболее распространены этнические стереотипы, иначе говоря, образы типичных представителей определенной нации, наделенных национальными чертами внешности и особенностями характера. Например, существуют стереотипные представления о педантичности англичан, пунктуальности немцев, эксцентричности итальянцев, трудолюбие японцев. Стереотипы являются инструментами предварительного восприятия, позволяющие человеку облегчить процесс перцепции, и каждый стереотип имеет свою социальную сферу применения. Стереотипы активно используются для оценки человека по социальным, национальным, или профессиональным характеристикам. (ОК 07-08)

22. Факторы, оказывающие влияние на восприятие

Ответ: Существуют различные факторы, влияющие на восприятие, включая внешние и внутренние факторы. К внешним факторам, влияющим на восприятие человеком действительности, относятся интенсивность передаваемого сигнала, подвижность сигнала, размер, контрастность, движение. Внутренние факторы включают в себя ожидания человека, прошлый опыт, эмоции, убеждения и отношения. Интенсивность передаваемого сигнала является внешним фактором, влияющим на восприятие. влияет множество различных факторов: возраст, жизненный и психологический опыт, свойства личности, эффекты восприятия. Люди с более высоким интеллектом успешнее различают психические состояния других людей. Так же успех зависит от состояния здоровья, предыдущего опыта общения, темперамента, возраста, пола, жизненных установок и ценностей и т.д. (ОК 07-08)

23. Понятие конфликтной ситуации и конфликта

Ответ: Конфликтная ситуация — это возникновение разногласий, т. е. столкновение желаний, мнений, интересов. Конфликтная ситуация бывает при дискуссии, споре. Спор — это такая дискуссия, когда ее участники не просто обсуждают проблему, а «кровно» заинтересованы в ее решении в свою пользу при несогласии другой стороны.

Однако для спора, как и для дискуссии, характерным является уважение обеими сторонами друг друга, проявление ими такта.

Индусские философы ввели следующее правило спора. Каждый из собеседников должен сначала изложить мысль своего противника в споре, и только получив подтверждение, что правильно все понял, может опровергать ее. Его собеседник должен повторить суть этих возражений и, получив подтверждение, что они поняты правильно, может приводить контрвозражение.

В конфликтной ситуации надо придерживаться нескольких правил, к которым относятся:

- ограничение предмета спора; неопределенность и переход от конкретного вопроса к общему затрудняют достижение согласия;
- учет уровня знаний, компетентности в данном вопросе противоположной стороны; при большой разнице в уровне компетентности спор или дискуссия будут малопродуктивными, а при упрямстве малокомпетентного спорщика они могут перерасти в конфликт;

•учет степени эмоциональной возбудимости, выдержанности противоположной стороны; если участники спора легко эмоционально возбудимы, обладают упрямством, спор неизбежно перерастет в конфликт;

•осуществление контроля за тем, чтобы в пылу спора не перейти на оценку личностных качеств друг друга.

При несоблюдении этих правил спор перерастает в конфликт. Конфликт — это взаимные отрицательные отношения, возникающие при столкновении желаний, мнений; это отягощенные эмоциональным напряжением и «выяснением отношений» разногласия между людьми.

Таким образом, любой конфликт отражает столкновение интересов, мнений, но не всякое столкновение позиций и противоборство мнений, желаний являются конфликтом. Несмотря на эмоциональный заряд дискуссии и спора, они могут не переходить в конфликт, если обе стороны, стремясь к поиску истины, рассматривают суть вопроса, а не выяснение того, «кто есть кто». Конечно, в любом обсуждении скрыта «искра» конфликта, но чтобы «из искры возгорелось пламя», нужны определенные условия. (ОК 07-08)

24. Функции конфликта.

Ответ: Основные функции конфликта могут быть объединены в блок конструктивных и блок деструктивных функций. При этом, подавляющее большинство конкретных конфликтов имеет одновременно и конструктивные, и деструктивные функции.

Конструктивность и деструктивность конкретного конфликта зависит от многих факторов, основными среди которых являются особенности процесса разрешения конфликта и его результаты. Степень конструктивности и деструктивности может меняться на различных стадиях его развития. Один и тот же конфликт может быть деструктивным в одном отношении и конструктивным в другом. Играть негативную роль на одном этапе развития, в одних конкретных обстоятельствах, и позитивную - на другом этапе. Необходимо учитывать, что для кого-то из участников конфликта он конструктивен, а для кого-то - деструктивен. В конфликте могут быть заинтересованы не сами оппоненты, а иные силы, провоцирующие конфликт. Поэтому функции конфликта в позиции разных участников могут оцениваться по-разному.

Среди конструктивных функций конфликта по отношению к основным участникам можно выделить следующие:

1. Источник развития: личности, межличностных отношений, позволяет расширить сферу и способы взаимодействия с окружающими.

2. Сигнальная функция: сигнализируют об объективных противоречиях жизненных отношений и дают возможность разрешить их до реального столкновения.

3. Устраняет полностью или частично противоречие, возникающее в силу несовершенства организации деятельности, ошибок управления и т.п.

4. Позволяет более глубоко оценить индивидуально-психологические особенности людей, участвующих в нем (ценностные ориентации человека; силу мотивов, направленных на деятельность, на себя или на взаимоотношения; выявляет психологическую устойчивость к стрессовым факторам трудной ситуации; познание друг друга и т.п.).

5. Возможность сближения между конфликтующими сторонами.

6. Позволяет ослабить психическую напряженность являющуюся реакцией участников на конфликтную ситуацию, разрядить напряженные отношения, снижение интенсивности отрицательных эмоций.

7. Улучшает качество индивидуальной деятельности.

8. При отстаивании справедливых целей в конфликте оппонент повышает свой авторитет у окружающих.

9. Межличностные конфликты служат одним из средств самоутверждения личности, формирования ее активной позиции во взаимодействии с окружающими.

10. Зондируется общественное мнение, коллективные настроения, социальные установки.

11. Может способствовать созданию новых, более благоприятных условий, к которым легче адаптироваться членам коллектива.

12. Средство активизации социальной жизни группы и общества. Деструктивные функции:

1. Конфликт как трудная ситуация всегда сопровождается стрессом.

2. Разрушение системы межличностных отношений (неприязнь, враждебность, ненависть, прекращение общения).

3. Формируется негативный образ другого - «образ врага», который способствует формированию негативной установки по отношению к оппоненту.

4. Негативно отражается на индивидуальной деятельности оппонентов.

5. Закрепляются в социальном опыте личности и группы насильственные способы решения проблем

6. Отрицательно влияют на развитие личности, Могут способствовать формированию у человека неверие в справедливость.

7. Ухудшается качество совместной деятельности коллектива. (ОК 01-09)

25. Виды конфликтов

Ответ: Выделяются следующие виды основных типов конфликта:

- внутриличностный;

- межгрупповой;

- межличностный;

- между личностью и группой.

Внутриличностный конфликт - это такой конфликт, представляющий собой определенное столкновение внутри самого субъекта мотивов, целей и интересов. (ОК 07-08)

26. Причины возникновения конфликтов

Ответ: Причины конфликтов — это противоречия, которые возникают между индивидами, группами, организациями, государствами.

Источниками конфликтных ситуаций являются обостренные противоречия, несовпадение точек зрения, целей, подходов. Причинами (источниками) возникновения конфликтных ситуаций могут быть не только личностные качества. Поведение и деятельность специалиста (работника) могут иногда способствовать возникновению конфликтных ситуаций. (ОК 07-08)

27. Методы управления конфликтами

Ответ: На практике применяют следующие методы управления конфликтами:

метод уход от конфликта

метод уступок и приспособления

метод сглаживания

метод скрытых действий

метод быстрого решения

метод компромисса

метод сотрудничества

метод силы (ОК 07-08)

28. Способы разрешения конфликтов

Ответ: Способы разрешения конфликтов в менеджменте

Выделяют 5 основных методов разрешения конфликтов: уклонение, сглаживание, компромисс, принуждение, решение проблемы. Первый способ – уклонение от участия в споре с явно выраженным нежеланием продолжать его дальше. Одна из сторон, обвиняемая в возникновении конфликта, уходит от данной темы, переводя общение в другое русло. (ОК 07-08)

29. Типы коммуникации в организациях

Ответ: Коммуникации в организации классифицируются по следующим видам:

1. По форме общения - вербальные и невербальные коммуникации.
2. По субъектам и средствам коммуникаций - межличностные коммуникации и организационные (коммуникации с помощью технических средств, информационных технологий).
3. По каналам общения – формальные и неформальные.
4. По организационному признаку (по пространственному расположению каналов): вертикальные и горизонтальные. (ОК 07-08)

30. Понятие группы, команды

Ответ: Группа — это собрание людей, которые координируют свою работу, а команда — это группа людей, объединённых общей целью. Несмотря на сходство, эти два понятия существенно различаются, когда речь заходит о принятии решений и совместной работе.

Участники рабочей группы независимы друг от друга и несут только индивидуальную ответственность.

Группой называется ограниченная общность людей, выделяемая из социального целого на основе определенных признаков. Величина, структура и состав группы определяются целями и задачами деятельности. Сформировавшиеся в группе отношения влияют на эффективность групповой деятельности.

Группы достаточно давно стали предметом изучения и имеют достаточно разветвленную классификацию:

- по общественному статусу выделяют: формальные (официальные) и неформальные (неофициальные) группы;
- по размеру: большие, малые, микрогруппы (диады, триады);
- по непосредственности взаимосвязей: реальные (контактные) и условные;
- по уровню развития: низкого уровня развития (ассоциации, корпорации, диффузные группы) и высокого уровня развития (коллективы);
- по значимости: референтные группы и группы членства и т. д. Практически каждый вышеназванный вид группы имеет свои разно

видности. Так среди формальных групп выделяют трудовой (производственный) коллектив, выполняющий определенную общественно-значимую работу. Трудовым коллективом может называться как группа, объединяющая всех сотрудников большого завода, фабрики или учреждения, так и группа, включающая членов небольшой бригады, звена, отдела. К разновидностям подобного типа коллективов можно отнести коллективы студентов и учащихся вуза, техникума, училища, школы, учебной группы, класса. К формальным группам относятся также рабочие (целевые) группы, создаваемые с целью и на время выполнения определенного задания; комитеты и комиссии – специальные и постоянные группы, которым делегированы отдельные полномочия по управлению, координации деятельности; команды – соподчиненные группы руководителя – лидера и его сотрудников и т. п. (ОК 07-08)

31. Фазы развития команды, особенности взаимодействия, принципы сотрудничества

Ответ: Весь жизненный цикл команды делится на пять фаз: формирование, столкновение, нормализация, исполнение и завершение. Они являются необходимыми и неизбежными по мере роста зрелости команды. Фазы развития команды

- Формирование – изучение. Наряду с возбуждением, связанным с новизной ситуацией, люди ощущают неуверенность, озабоченность, оценивают способности

и позиции других. Производительность снижается. Не стоит ожидать от команд особых достижений на этой фазе.

- Преодоление шторма – сама трудная фаза. Члены группы теряют терпение из-за отсутствия успехов. Этот период обвинений, столкновения, конфликтов... Цель данной фазы - определение командой своей миссии, ролей, соглашений о том как работать совместно. Производительность то падает то возрастает.

- Возвращение к норме. На этой стадии дела улучшаются. Команда вырабатывает некоторые основные правила, регулирующие совместную работу. Постепенно люди начинают любить свою команду, возникает чувство общности. Вместо соперничества возникает сотрудничество, крепнет доверие. Однако производительность труда невысокая.

- Нормальная деятельность - команда обретает уверенность в своих возможностях. Группа вырабатывает правила и процедуры общения, разрешения конфликтов. Члены команды продуктивно и свободно обмениваются информацией и мнениями. Конфликты направляются в конструктивное русло, а проблемы решаются творчески. Команда начинает гордиться своими достижениями. (ОК 07-08)

32. Роли в группе

Ответ: Роль – это определенный стереотип, шаблон, модель поведения человека, объективно созданная социальной позицией личности в системе общественных и личных отношений.

В любой организации существует динамичное распределение определенных деловых ролей. Этот социальный феномен групповой динамики впервые был раскрыт Белбиным, исследователем лаборатории менеджмента в Кембридже. Разгаданный им феномен состоит в том, что каждый из членов организации играет двойную роль.

Первая роль - чисто функциональная и вытекает из формальной структуры организации.

Но вторая роль, которую Белбин назвал «ролью в группе», гораздо менее очевидна, однако она существенно важна для успешной деятельности коллектива. Путем обширных и тщательно разработанных экспериментов он выделил и описал девять деловых ролей, которые только и могут играть члены коллектива; других ролей в группе просто не существует.

Эти роли в коллективе следующие:

Лидер (председатель). Он способен, уверен в себе, с развитым самообладанием. Роль в группе – содействовать принятию решений, ставить цели, распределять обязанности. Положительные качества: способность относиться ко всем предложениям соответственно их объективной ценности без предвзятого мнения. Сильно развитое стремление к достижению цели. К недостаткам можно отнести: умеренные творческие способности, может быть излишне авторитарен.

Генератор идей. Он индивидуалистичен, с серьезным складом ума. Положительные качества: развиты интеллект и воображение, обширные знания, одаренность. К недостаткам можно отнести: склонность витать в облаках, невнимание к практическим делам и протоколу

Объективный критик (оценщик идей). Характерные черты личности трезвость, осторожность, хорошее логическое мышление, стратег, незмоционален. Роль в группе – видеть всю картину целиком. Положительные качества: осмотрительность, рассудительность, здравый ум, практичность, настойчивость. К недостаткам можно отнести: неспособность увлечься самому и увлечь других, излишняя требовательность.

Организатор. Это консерватор с развитым чувством долга и предсказуемым поведением. Положительные качества: организационные способности и практический здравый ум, работоспособность, дисциплинированность . К

недостаткам можно отнести: недостаточно гибок, невосприимчив по отношению к недосказанным идеям.

Снабженец (разведчик ресурсов). Он склонен к энтузиазму, отличается любознательностью и коммуникабельностью, экстраверт. Роль – расширять возможности команды. Положительные качества: легко вступает в контакт с людьми, быстро узнает обо всем новом, легко разрешает возникающие трудности, находит полезную информацию и новые ресурсы. К недостаткам можно отнести: склонен быстро терять интерес к делу, немного поверхностен.

Сотрудник компании (исполнитель) – трудолюбив и дисциплинирован. Роль в группе – воплощать идеи в реальные действия. Минус - слишком консервативен.

Доводчик (финишер). Характерные черты личности совестливость, старательность, любовь к порядку, добросовестен и дисциплинирован. Роль в группе – находить ошибки и недочеты, организовывать остальных членов группы и доводить все проекты до логического завершения. Положительные качества: педантичность, взыскательность. К недостаткам можно отнести: тревожность по пустякам, излишняя щепетильность, стремление все сделать самому.

Командный игрок – мягкий восприимчивый человек. Командные цели ставит выше индивидуальных. Роль в группе – находить компромиссы, сглаживать конфликты. Минусы – нерешительность, часто отсутствие собственного мнения.

Реализатор (специалист). Он динамичен, стрессоустойчив, склонен опережать других, общителен. Роль в группе преодолевать любые препятствия, не давать остальным участникам команды останавливаться на достигнутом. Положительные качества: напористость, готовность бороться с инертностью. К недостаткам можно отнести: склонность поддаваться провокациям, раздражительность и нетерпение. (ОК 07-08)

33. Лидерство, статус, самореализация в команде

Ответ: Команда. Команда — это группа лиц, объединённая общими мотивами, интересами, идеалами, действующая сообща. Участники команды объединены поддержкой друг друга и несут коллективную ответственность за результат деятельности всей команды.

Лидерство — это общественное влияние, которое объединяет других и мотивирует прикладывать максимальные усилия для достижения цели. За лидерами идут не из-за формальной власти и полномочий, а из-за доверия и уважения. Хотя эти вещи далеко не всегда взаимоисключают друг друга. «Величайшие лидеры необязательно совершают великие поступки. Они те, кто подталкивает других людей делать это», — Рональд Рейган. (ОК 07-08)

34. Социально-психологический климат в организациях

Ответ: Социально-психологический климат представляет собой комплексное эмоциональное и психологическое состояние профессиональных коллективов. Он отражает то, до какой степени комфортно чувствуют себя работники в пределах определенной организации. Климат характеризуется с помощью таких определений, как эмоциональный настрой коллектива, стиль общения, духовная атмосфера, отношение персонала к коллегам и к работе. (ОК 07-08)

Вопросы теста к дифференцированному зачету:

ОК 7, ОК 8

Вопрос 1 . Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

Общение это-

1. Взаимодействие людей, не имеющих общие или взаимозаменяющие интересы, либо потребности.

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

Ответ: 2

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

Вопрос 2. Из предлагаемого перечня вариантов ответа отметьте (X) номера ответов, совокупность которых составляет наиболее полный ответ.

Стили общения бывают:

1. Ритуальный.
2. Манипулятивный.
3. Иронический.

Ответ: 1, 2

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

Вопрос 3. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

Из скольких действий организуется структура акта общения:

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

Ответ: 1

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

Вопрос 4. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке). **Содержание общения:**

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

Ответ: 5

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

Вопрос 5. Из предлагаемого перечня вариантов ответа отметьте (X) номера ответов, совокупность которых составляет наиболее полный ответ. **Функции общения:**

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

Ответ: 2, 5

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

Вопрос 6. Из предлагаемого перечня вариантов ответа отметьте (X) номера ответов, совокупность которых составляет наиболее полный ответ. **Перечислите виды общения:**

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

Ответ: 1, 2, 4, 5

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

Вопрос 7. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке). **Структура делового общения состоит из...**

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

Ответ: 4

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

Вопрос 8. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке). **Стиль общения это:**

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

Ответ: 1

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

Вопрос 9. Из предлагаемого перечня вариантов ответа отметьте (X) номера ответов, совокупность которых составляет наиболее полный ответ. **Механизм общения включает в себя:**

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

Ответ: 1, 3, 4

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

Вопрос 10. Из предлагаемого перечня вариантов ответа отметьте (X) номера ответов, совокупность которых составляет наиболее полный ответ. **Барьеры восприятия в общении бывают:**

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

Ответ: 1, 2, 5

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

Вопрос 11. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке). **Невербальные средства общения являются:**

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

Ответ: 2

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

Вопрос 12. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке). **Невербальное поведение-это:**

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

Ответ: 2

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

Вопрос 13. Из предлагаемого перечня вариантов ответа отметьте (X) номера ответов, совокупность которых составляет наиболее полный ответ. **Невербальные средства общения:**

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

Ответ: 1, 3

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

Вопрос 14. Из предлагаемого перечня вариантов ответа отметьте (X) номера ответов, совокупность которых составляет наиболее полный ответ. **Трактовка «взгляда в сторону означает:**

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

Ответ: 1, 3

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

Вопрос 15. Из предлагаемого перечня вариантов ответа отметьте (X) номера ответов, совокупность которых составляет наиболее полный ответ. **Жесты и позы защиты:**

1. Пощипывание переносицы.
2. Потирание лба.

3. Руки, скрещенные на груди.

4. Сжимание пальцев в кулак.

Ответ: 3, 4

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

Вопрос 16. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке). **Просодика-это:**

1. Динамические прикосновения в форме рукопожатия, похлопывания, поцелуя.

2. Название таких ритмико-интонационных сторон речи, как высота, громкость голосового тона, тембр голоса, сила удара.

3. Зрительно воспринимаемые движения другого человека, выполняемые выразительно-регулятивную функцию.

Ответ: 2

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

Вопрос 17. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке). **Трактовка доминирующего рукопожатия:**

1. Рука снизу, ладонь развернута вверх.

2. Рука партнеров в одинаковом положении.

3. Рука сверху, ладонь развернута вниз.

Ответ: 3

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

Вопрос 18. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

Один из первых ученых, который изучал пространственную структуру общения:

1. Р. Экслейн.

2. Л. Винтере.

3. Э. Холл.

4. А. Шефлен.

Ответ: 3

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

Вопрос 19. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

Социальная дистанция общения варьируется на расстоянии от:

1. 45-120 см.

2. 400-750 см.

3. От 120 до 400 см

Ответ: 1

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

Вопрос 20. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке). **Невербальное поведение личности:**

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

Ответ: 3

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

Вопрос 21. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке). **Вербальные средства общения являются:**

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

Ответ: 1

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

Вопрос 22. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке). **К вербальным средствам общения относят:**

1. Мимика.
2. Слова.
3. Жесты.

Ответ: 2

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

Вопрос 23. Из предлагаемого перечня вариантов ответа отметьте (X) номера ответов, совокупность которых составляет наиболее полный ответ. **Величина потери информации определяется:**

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

Ответ: 1, 5

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

Вопрос 24. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке). **Итоговое восприятие информации:**

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

Ответ: 3

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

Вопрос 25. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке). **Ораторское искусство предполагает:**

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

Ответ: 2

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

Вопрос 26. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

Речь в деловом общении направлена на...

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

Ответ: 1

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

Вопрос 27. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

Убедительность определяется:

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

Ответ: 1

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

Вопрос 28. Из предлагаемого перечня вариантов ответа отметьте (X) номера ответов, совокупность которых составляет наиболее полный ответ. **Из чего складывается речевая структура:**

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

Ответ: 2, 5

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

Вопрос 29. Из предлагаемого перечня вариантов ответа отметьте (X) номера ответов, совокупность которых составляет наиболее полный ответ. **Виды слушания:**

1. Нерефлексивное пассивное.
2. Рефлексивное активное.

3. Продуктивное.

Ответ: 1,2

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

Вопрос 30. Из предлагаемого перечня вариантов ответа отметьте (X) номера ответов, совокупность которых составляет наиболее полный ответ. **Составные части языка:**

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

Ответ: 3, 4

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

Вопрос 31. Из предлагаемого перечня вариантов ответа отметьте (X) номера ответов, совокупность которых составляет наиболее полный ответ. **Основные этапы деловой беседы:**

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

Ответ: 3, 5

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

Вопрос 32. Из предлагаемого перечня вариантов ответа отметьте (X) номера ответов, совокупность которых составляет наиболее полный ответ. **Задачи, решаемые на начальном этапе беседы:**

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

Ответ: 1, 2, 5

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

Вопрос 33. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке). **Принципы поведения деловой беседы:**

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

Ответ: 2

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

Вопрос 34. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

К коммуникативным навыкам в деловой беседе относят:

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

Ответ: 1

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

Вопрос 35. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке). **Основой**

внутреннего диалога является:

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

Ответ: 4

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

Вопрос 36. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке). **Вопросы**

внешнего диалога бывают:

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

Ответ: 4 Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

Вопрос 37. Из предлагаемого перечня вариантов ответа отметьте (X) номера ответов, совокупность которых составляет наиболее полный ответ.

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

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

Ответ: 1, 2

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

Вопрос 38. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке). **Что такое**

аргументация:

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

4. Способность донести до собеседника значимые логические доводы.
5. Способ общения.

Ответ: 4

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

Вопрос 39. Из предлагаемого перечня вариантов ответа отметьте (X) номера ответов, совокупность которых составляет наиболее полный ответ.

Какие можно выделить правильные способы, чтобы начать беседу:

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

Ответ: 2, 4

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

Вопрос 40. Из предлагаемого перечня вариантов ответа отметьте (X) номера ответов, совокупность которых составляет наиболее полный ответ.

Выберите правильное поведение в конфликтной ситуации:

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

Ответ: 2, 4

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

Вопрос 41. Из предлагаемого перечня вариантов ответа отметьте (X) номера ответов, совокупность которых составляет наиболее полный ответ.

Как можно повлиять на партнера во время переговоров:

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

Ответ: 3, 4

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

Вопрос 42. Из предлагаемого перечня вариантов ответа отметьте (X) номера ответов, совокупность которых составляет наиболее полный ответ.

Основные принципы грамотного телефонного общения:

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

Ответ: 2, 4

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

Вопрос 43. Из предлагаемого перечня вариантов ответа отметьте (X) номера ответов, совокупность которых составляет наиболее полный ответ.

Наиболее распространенные ошибки в телефонном общении:

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

Ответ: 2, 3, 4

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

Вопрос 44. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

Наиболее распространенная форма общения в деловой переписке:

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

Ответ: 2

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

Вопрос 45. Из предлагаемого перечня вариантов ответа отметьте (X) номера ответов, совокупность которых составляет наиболее полный ответ.

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

1. Убеждение.
2. Требование.
3. Воззрение.
4. Запрос.
5. Внушение.

Ответ: 1, 5

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

Вопрос 46. Из предлагаемого перечня вариантов ответа отметьте (X) номера ответов, совокупность которых составляет наиболее полный ответ. **Из каких сторон состоит структура общения?**

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

Ответ: 1, 2, 3

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

Вопрос 47. Из предлагаемого перечня вариантов ответа отметьте (X) номера ответов, совокупность которых составляет наиболее полный ответ.

Что является главным средством человеческого общения?

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

Ответ: 2, 3, 4

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

Вопрос 48. Из предлагаемого перечня вариантов ответа отметьте (X) номера ответов, совокупность которых составляет наиболее полный ответ. **Виды общения -**

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

Ответ: 1, 2, 4

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

Вопрос 49. Из предлагаемого перечня вариантов ответа отметьте (X) номера ответов, совокупность которых составляет наиболее полный ответ.

Что является основными механизмами в познании человека?

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

Ответ: 2, 3

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

Вопрос 50. Из предлагаемого перечня вариантов ответа отметьте (X) номера ответов, совокупность которых составляет наиболее полный ответ. **Способы воздействия партнеров друг на друга?**

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

Ответ: 1, 2, 5

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

Вопрос 51. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

Какие бывают виды контрсуггестии, которые встают на пути коммуникации?

1. Избегание
2. Авторитет
3. Убеждение.
4. Непонимание
5. Эффект ореола.

Ответ: 3

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

Вопрос 52. Из предлагаемого перечня вариантов ответа отметьте (X) номера ответов, совокупность которых составляет наиболее полный ответ.

Какие элементы невербального общения можно выделить?

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

Ответ: 1, 3, 4

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

Вопрос 53. Из предлагаемого перечня вариантов ответа отметьте (X) номера ответов, совокупность которых составляет наиболее полный ответ.

Что включает в себя паралингвистика или просодика?

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

Ответ: 2, 3

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

Вопрос 54. Из предлагаемого перечня вариантов ответа отметьте (X) номера ответов, совокупность которых составляет наиболее полный ответ.

О чем могут сообщить невербальные средства общения?

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

Ответ: 3, 4

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

Вопрос 55. Из предлагаемого перечня вариантов ответа отметьте (X) номера ответов, совокупность которых составляет наиболее полный ответ.

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

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

Ответ: 2, 3

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

Вопрос 56. Из предлагаемого перечня вариантов ответа отметьте (X) номера ответов, совокупность которых составляет наиболее полный ответ.

Какие жесты свидетельствуют об искренности и желание говорить откровенно?

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

Ответ: 1, 2

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

Вопрос 57. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

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

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

Ответ: 3

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

Вопрос 58. Из предлагаемого перечня вариантов ответа отметьте (X) номера ответов, совокупность которых составляет наиболее полный ответ. **В каких формах реализуется деловое общение?**

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

Ответ: 1, 2, 4

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

Вопрос 59. Из предлагаемого перечня вариантов ответа отметьте (X) номера ответов, совокупность которых составляет наиболее полный ответ.

Основные этапы деловой беседы?

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

Ответ: 1, 3, 4, 5

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

Вопрос 60. Из предлагаемого перечня вариантов ответа отметьте (X) номера ответов, совокупность которых составляет наиболее полный ответ.

Какие важные функции выполняет деловая беседа?

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

Ответ: 3, 4, 5

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

Вопрос 61. Из предлагаемого перечня вариантов ответа отметьте (X) номера ответов, совокупность которых составляет наиболее полный ответ.

Какие можно выделить правильные способы начать беседу?

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

Ответ: 2,4

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

Вопрос 62. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке). **Что такое аргументация?**

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

Ответ: 4

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

Вопрос 63. Из предлагаемого перечня вариантов ответа отметьте (X) номера ответов, совокупность которых составляет наиболее полный ответ.

От каких обстоятельств зависит ситуация во время переговоров?

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

Ответ: 1, 2

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

Вопрос 64. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке). **Каковы функции языка в общении?**

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

Ответ: 1

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

Вопрос 65. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке). **Чем отличается официально-деловой стиль речи?**

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

Ответ: 3

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

Вопрос 66. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке). **Чем отличается научный стиль речи?**

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

Ответ: 3

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

Вопрос 67. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке). **Чем отличается публицистический стиль речи?**

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

Ответ: 4

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

Вопрос 68. Из предлагаемого перечня вариантов ответа отметьте (X) номера ответов, совокупность которых составляет наиболее полный ответ. **Барьеры восприятия и понимания?**

1. Эстетический
2. Социальный

3. Барьер отрицательных эмоций
4. Психологическая защита
5. Психологическая атака.

Ответ: 1, 3

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

Вопрос 69. Из предлагаемого перечня вариантов ответа отметьте (X) номера ответов, совокупность которых составляет наиболее полный ответ. **В структуру речевого общения входят?**

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

Ответ: 1,3

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

Вопрос 70. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

Выразительные качества голоса — это?

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

Ответ: 1

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

Вопрос 71. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке). **Что такое коммуникация?**

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

Ответ: 2

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

Вопрос 72. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

Коммуникативная компетентность - это?

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

Ответ: 3

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

Вопрос 73. Из предлагаемого перечня вариантов ответа отметьте (X) номера ответов, совокупность которых составляет наиболее полный ответ. **Причинами плохой коммуникации могут быть?**

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

Ответ: 1, 4, 5

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

Вопрос 74. Из предлагаемого перечня вариантов ответа отметьте (X) номера ответов, совокупность которых составляет наиболее полный ответ. **Выберите виды контрсуггестии?**

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

Ответ: 1, 2

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

Вопрос 75. К какому виду аудитории относится группа студентов, разбигающая с преподавателем кейс?

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

Ответ: 1

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

Вопрос 76. Из предлагаемого перечня вариантов ответа отметьте (X) номера ответов, совокупность которых составляет наиболее полный ответ.

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

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

Ответ: 1, 4

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

Вопрос 77. Из предлагаемого перечня вариантов ответа отметьте (X) номера ответов, совокупность которых составляет наиболее полный ответ. **Какие формы общения существуют?**

1. Межличностное.
2. Деловое.

3. Публичное выступление.
4. Общение через электронные средства.
5. Общение с друзьями и близкими.

Ответ: 1, 2, 4

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

Вопрос 78. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

При каких формах общения обсуждаются темы, возникающие спонтанно?

1. Деловое обсуждение.
2. Непринужденные беседы.

Ответ: 2

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

Вопрос 79. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

Каких способов рекомендуется придерживаться при общении через электронную почту?

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

Ответ: 5

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

Вопрос 80. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке). **Для чего мы используем язык?**

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

Ответ: 3

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

Вопрос 81. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

Какое отношение существует между языком и значением?

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

Ответ: 3

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

Вопрос 82. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке). **Что такое денотация?**

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

Ответ: 2

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

Вопрос 83. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

Что представляет собой процесс слушания?

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

Ответ: 2

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

Вопрос 84. Из предлагаемого перечня вариантов ответа отметьте (X) номера ответов, совокупность которых составляет наиболее полный ответ. **Перечислите аспекты слушания:**

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

Ответ: 1, 3, 4

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

Вопрос 85. Из предлагаемого перечня вариантов ответа отметьте (X) номера ответов, совокупность которых составляет наиболее полный ответ. **Деловое общение можно условно разделить на:**

1. Прямое.
2. Косвенное.
3. Опосредованное.

Ответ: 1, 3

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

Вопрос 86. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

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

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

Ответ: 2

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

Вопрос 87. Из предлагаемого перечня вариантов ответа отметьте (X) номера ответов, совокупность которых составляет наиболее полный ответ. **Основными этапами деловой беседы являются?**

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

Ответ: 1, 4, 5

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

Вопрос 88. Из предлагаемого перечня вариантов ответа отметьте (X) номера ответов, совокупность которых составляет наиболее полный ответ.

На стадии начала беседы ставятся следующие задачи?

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

Ответ: 1, 5

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

Вопрос 89. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

Какая формулировка высказывает явное и глубокое возражение?

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

Ответ: 1

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 01-09)

Вопрос 90. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

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

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

Ответ: 2

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

Вопрос 91. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

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

1. Практику.

2. Собеседнику. 3. Мыслителю.

Ответ: 3

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

Вопрос 92. Из предлагаемого перечня вариантов ответа отметьте (X) номера ответов, совокупность которых составляет наиболее полный ответ. **Какие существуют основные группы вопросов?**

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

Ответ: 2, 3

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

Вопрос 93. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке). **Высказывание «Тебе очень идет этот цвет» это?**

1. Лесть.
2. Compliment.
3. Похвала.

Ответ: 2

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

Вопрос 94. Из предлагаемого перечня вариантов ответа отметьте (X) номера ответов, совокупность которых составляет наиболее полный ответ.

Выделяют следующие зоны дистанции в человеческом контакте:

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

Ответ: 1, 2, 3, 5

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

Вопрос 95. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке). **Каков размер личной, или персональной зоны?**

1. 45-120 см.
2. 50-100 см.
3. 45-110 см.
4. 60-120 см.

Ответ: 2

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

Вопрос 96. Из предлагаемого перечня вариантов ответа отметьте (X) номера ответов, совокупность которых составляет наиболее полный ответ. **На какие группы можно разбить жесты?**

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

Ответ: 1, 2, 4, 5

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

Вопрос 97. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

Каков размер социальной зоны?

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

Ответ: 2

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

Вопрос 98. Из предлагаемого перечня вариантов ответа отметьте (X) номера ответов, совокупность которых составляет наиболее полный ответ.

Что относят к невербальным средствам общения?

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

Ответ: 1, 2, 3, 4, 5

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

Вопрос 99. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

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

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

Ответ: 1

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

Вопрос 100. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ и обведите кружком его номер (кликните курсором, поставьте крестик в необходимой клеточке).

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

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

Ответ: 2

Оценка: дихотомическая; правильное выполнение задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов. (ОК 07-08)

Эталоны ответов

№ вопроса	Ответ	№ вопроса	Ответ	№ вопроса	Ответ
1	2	46	1, 2, 3	91	3
2	1, 2	47	2, 3, 4	92	2,3
3	1	48	1, 2	93	2
4	5	49	2, 3	94	1,2,3,5
5	2, 5	50	1, 2, 5	95	2
6	1, 2, 4, 5	51	3	96	1,2,4,5
7	4	52	1, 3, 4	97	2
8	1	53	2, 3	98	1-5
9	1, 3, 4	54	3, 4	99	1
10	1, 2, 5	55	2, 3	100	2
11	2	56	1, 2		
12	2	57	3		
13	1, 3	58	1, 2, 4		
14	1, 3	59	1, 3, 4, 5		
15	3, 4	60	3, 4, 5		
16	2	61	2, 4		
17	3	62	4		
18	3	63	1, 2		
19	1	64	1,		
20	3	65	3		
21	1	66	3		
22	2	67	4		
23	1, 5	68	1, 3		
24	3	69	1, 3		
25	2	70	1		
26	1	71	2		
27	1	72	3		
28	2, 5	73	1, 4, 5		
29	1, 2	74	1, 2		
30	3, 4	75	1		

31	3, 5	76	1, 4
32	1, 2,5	77	1, 2, 4
33	2	78	2
34	1	79	5
35	4	80	3
36	4	81	3
37	1, 2	82	2
38	4	83	2
39	2, 4	84	1, 3, 4
40	2, 4	85	1,3
41	3, 4	86	2
42	2, 4	87	1, 4, 5
43	2, 3, 4	88	1, 5
44	2	89	1
45	1, 5	90	2